

お客さまを大切にする 企業活動とCSRの取組み

広く社会、お客さまをはじめとするステークホルダーとの対話を重ねながら、役員・従業員一人ひとりが確かな安心と豊かさをお届けするための行動を実践していきます。

CSR (企業の社会的責任) の取組み	34
お客さまとの絆	
保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み	35
「お客さまの声」を経営に活かす取組み	38
— 販売チャネル改革 —	
営業職員のお客さま満足度向上をめざした取組み	41
販売チャネル多様化と新たなマーケット開拓	44
— クオリティの高い総合保障サービスの提供 —	
確かな安心と豊かさをお届けする商品・サービス	47
介護保障・サービスの充実に向けた取組み	54
IT活用による高品質な事務・サービスの安定的提供	55
法人のお客さまへの商品・サービス	56
経営基盤強化に向けた海外保険事業等への取組み	59
ガバナンス・コンプライアンス	
相互会社運営	60
経営管理体制	65
内部統制システム	66
リスク管理体制	67
ディスクロージャー	70
コンプライアンス (法令等遵守) の徹底	71
お客さまが暮らす社会・環境との絆	
社会貢献活動・環境保全活動	75
従業員との絆	
ダイバーシティ・マネジメントの推進	77

CSR(企業の社会的責任)の取組み

CSRに関する基本認識

CSRとは、「社会からの負託、果たすべき役割を正しく認識し、それに応えようとする企業活動」であると考えます。そして、その活動を通じ、お客さま・従業員・地域社会等、幅広いステークホルダーから信頼と共感を得ることが、社会とともに企業が持続的に発展していくために、必要不可欠であると考えます。

CSRの推進にあたっては、グループ各社と協働して、ステークホルダーとの密接なコミュニケーションを通じ、変化する社会からの負託、果たすべき役割を的確にとらえ、それに応えるべく生命保険事業の公共性や次世代への責任をふまえた活動を行ない、その活動を適切に開示していきます。

CSR経営宣言とCSR報告書

この基本認識のもと、CSR経営を持続的な取組みとするために、平成19年1月に「CSR経営宣言」を制定しました。同年より毎年、CSRに関する取組みをまとめた「CSR報告書」を発行し、

平成21年度からはホームページに「CSRウェブサイト」を開設、幅広いステークホルダーのみなさまへのより充実した情報提供と的確な情報開示に努めています。

CSR経営宣言

お客さまとの絆

私たちは、意識・行動のすべてを「お客さまを大切にすること」に集約し、確かな安心と豊かさをお届けすべく、常に謙虚さを忘れず、誠実に行動します。

ガバナンス ～お客さまとの絆のために～

私たちは、公正・公平なサービスを提供するため、透明性の高い適切な経営に励み、健全な成長をめざします。

コンプライアンス ～お客さまとの絆のために～

私たちは、お客さまに信頼いただけるよう、法令遵守はもとより企業倫理や良識に基づき、高い倫理観をもって行動します。

明治安田生命

お客さまが暮らす 社会・環境との絆

私たちは、お客さまとともに安心して豊かに暮らせる「社会」や「環境」を育み、守っていきけるよう、社会貢献や環境保全活動に積極的に取り組めます。

従業員との絆

私たちは、意欲や能力が最大限発揮できる働きがいのある職場作りに努め、お客さまの更なる満足のために、使命感と情熱を忘れず、個々人の成長を重視します。



CSRウェブサイト

【CSRウェブサイトのご案内】

お使いのスマートフォンでアクセスいただくと、CSRウェブサイトをご覧いただけます。

パケット通信料が発生しますので、ご注意ください。



QRコード

読取方法

- ①QRコードを読み取る準備をします
- ②QRコードをカメラで読み取ります
- ③表示されたURLに接続してください

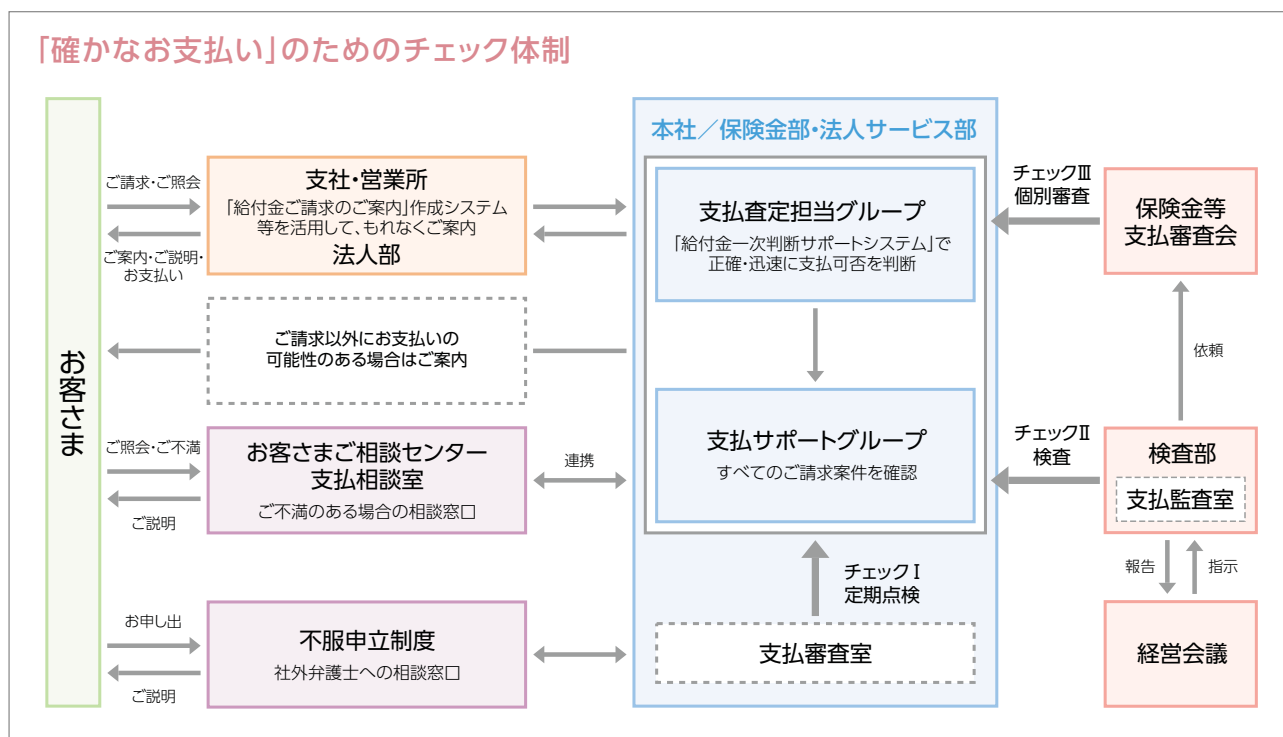
<http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/index.html>

ステークホルダー

企業をめぐる利害関係者。一般的には、株主、投資家、経営者、従業員、消費者、取引先、融資銀行、地域住民、NGO、規制当局、外国政府、外国の住民、次世代の人々など。

保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み

保険金・給付金の確かなお支払いのために、正確かつ迅速にお支払いすること、ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金等をもれなくご案内することを基本方針に掲げ、全社をあげて取り組んでいます。



お客さまを大切にする企業活動とCSRの取組み

お支払いもれ等のない支払管理態勢構築のための主な取組み

●ご請求段階および支払査定段階におけるチェック機能の強化

平成18年度に「支払サポートグループ」等を設置し、ご請求内容以外の保険金・給付金にもお支払いの可能性がないかを再確認し、随時お客さまへご請求案内をしています。

平成22年度からは、ご請求もれ防止のためお客さまご自身にご確認いただく、「お客さま確認欄」を保険金・給付金のご請求書類の中に新設し、ご請求段階での請求もれ確認をする態勢を構築しています。

また、支払サポートグループでは、システムによる診断書キーワード点検なども活用し、お支払いの可能性のある診断書等証明書記載をより正しく検知し、ミスの防止を行なっています。

さらに平成24年12月からは、支払査定時の支払もれチェック機能を強化し、事後チェックではなく事前チェックによる支払もれ防止に努めています。

●団体保険のお客さま向けに独自のインターネットサービスとご相談窓口を順次拡大

ご請求いただいた契約以外にお支払いの可能性のある契約について事前にご案内できるインターネットサービス「ご請求ガイド機能」、そしてご請求において、ご契約者

である団体の保険ご担当者などからのご照会窓口「ご請求相談センター」のご利用団体数をそれぞれ順次拡大しています。

● 診断書取得費用相当額の当社負担を実施

保険金・給付金等を請求しやすい環境を整えていくことを目的に、所定の診断書(原本)をご提出いただいたにもかかわらず、お支払

いできなかった場合かつ所定の要件を満たす場合は、診断書1通につき一律5,250円^{※1}を負担しています^{※2}。

※1 通院証明書、特定損傷治療証明書は一律3,150円です。

※2 平成20年4月1日本社受付分から。告知義務違反による解除、詐欺による取消し等の場合は対象外です。

■ お客さまへのご説明充実のための主な取組み

● 「保険金・給付金のご請求について」によるご説明

保険金・給付金のご請求手続き、および、お支払いする場合・お支払いできない場合の事例を紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」を用意し、ご説明の充実に努めています。

この冊子は、平成19年度からご加入時にもおわたしすることとしたほか、ホームページに掲載し、いつでもご覧いただけるようにしています。



保険金・給付金のご請求について

● ご相談窓口・不服申立制度の設置

保険金・給付金のお支払いに関するご照会・ご不満にお応えするため、支払担当部署とは別の専門スタッフがご相談に応じる「支払相談室」を設けています。また、支払相談室によ

る説明ではご納得いただけず、第三者への相談のご要望をお受けする制度として、社外弁護士がご相談に応じる「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」を設けています。

● 「給付金お支払明細書」「保険金お支払明細書」の改訂

給付金や死亡保険金のお支払い後にお客さまに送付する「給付金お支払明細書」や「保険金お支払明細書」について、金額の算出根拠や

支払項目に対する説明などを掲載し、よりわかりやすく改訂しました^{※3}。

※3 高度障害保険金等、一部の「保険金お支払明細書」については、改訂の対象外です。

■ 重層的な事後検証態勢構築のための主な取組み

保険金・給付金の支払査定に関して、社外専門家の意見を取り入れ、適切で公正な運営を図ることを目的に「保険金等支払審査会」を設置し、毎月開催しています。

また、支払査定ラインとは独立した専門組織として、支払担当部署に「支払審査室」を設置し、支払業務の適切性を点検しています。加えて、検査部の要員を段階的に補強し、検証の

強化を図り、平成20年度に支払管理部門に対する検査の専管組織として、「支払監査室」を設置し、内部監査態勢を充実しています。保険金等支払管理態勢の状況については、適宜、監査委員会が報告を受け、必要に応じて内部監査部門である検査部に指示を行なう態勢を整備しています。

保険金・給付金のお支払い件数等について

「社会に開かれた会社」の実現に向けて、「保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数および内訳」および「保険金・給付金のお支払

いに関する不服申立制度のご利用状況」を継続的に開示しています。

平成24年度保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数および内訳

(単位:件)

区 分	保険金					給付金					合計	
	死亡保険金	災害保険金	高度障害保険金	その他	合計	死亡給付金	入院給付金	手術給付金	障害給付金	その他		合計
詐欺取消・詐欺無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得目的無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
告知義務違反解除	254	0	2	11	267	6	488	103	0	75	672	939
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由該当	359	39	9	11	418	295	200	65	0	100	660	1,078
支払事由非該当	0	112	1,265	1,694	3,071	0	605	21,523	235	1,395	23,758	26,829
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お支払い非該当件数合計	613	151	1,276	1,716	3,756	301	1,293	21,691	235	1,570	25,090	28,846
お支払い件数	57,452	820	2,485	11,773	72,530	10,980	366,195	192,472	864	197,044	767,555	840,085

* 上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等の「お支払い件数」および「お支払い非該当件数」です。

* 「お支払い非該当件数」には、お支払い事由となる所定の入院日数に満たないご請求など、ご提出いただいた書類(診断書等)から、約款上明らかに非該当となる件数は含んでいません。

* 「お支払い件数」には、満期保険金・生存給付金・一時金・L.A.ボーナス・ペイバック等、支払査定を要しないものを含んでいません。

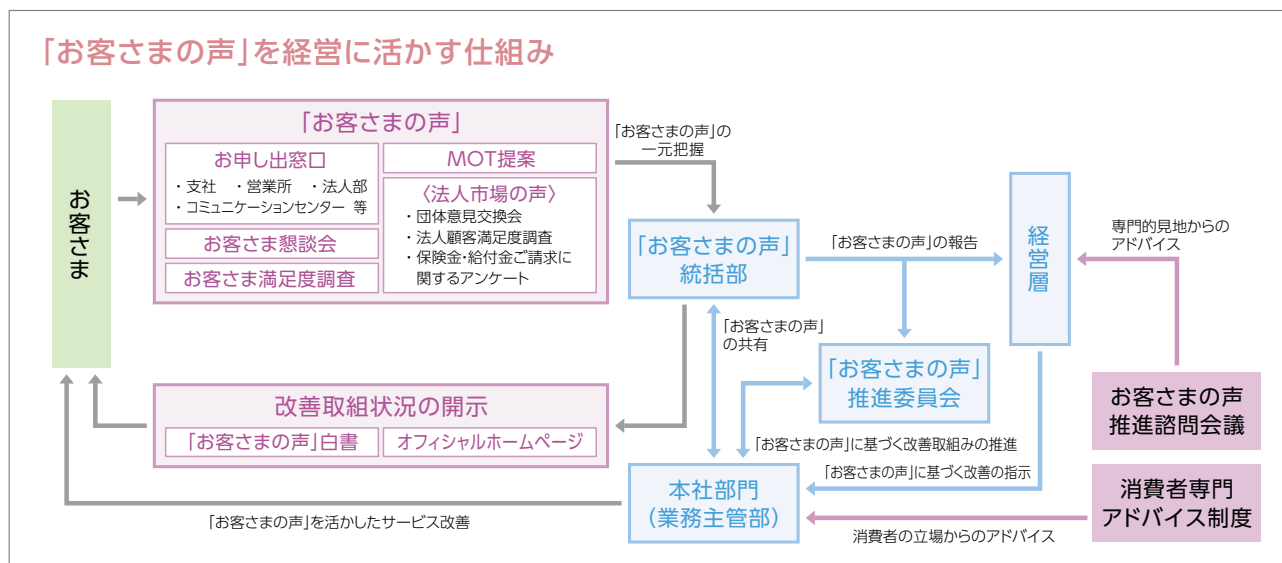
平成24年度「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」ご利用状況

ご利用は合計で6案件ありました。このうち4案件について再査定の結果、決定変更となったものは、1案件ありました。ご利用状況およびご利用案件の代表的な例は以下のとおりです。

種 別	案件の代表的な例	案件数
普通死亡保険金	告知義務違反による契約解除との決定に対する不服のお申し出	1件
入院給付金	既に120日限度支払済の入院と医学上重要な関係のある疾病による入院であるため入院給付金支払非該当、約款に定める入院に該当しないため入院給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	4件
手術給付金	約款に定める手術に該当しないため手術給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
	合計	6件

* 平成18年3月28日の制度開設からのご利用は135案件、うち決定変更となったものは38案件です。

「お客さまの声」を経営に活かす取組み



「お客さまの声」の集約・一元把握

お客さま満足度向上の徹底追求に向け、広く「お客さまの声」を収集し、経営に活かして

● お申し出窓口

お客さまから全国の支社・営業所・法人部・コミュニケーションセンター等に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通じて集約・一

● お客さま満足度調査

お客さまからの直接のお申し出以外に、当社から「お客さまの声」を伺う「お客さま満足度調査」を平成17年度から毎年実施し、お客さまの満足度を継続的に調査しています。

● MOT提案

お客さまと身近に接する従業員を中心に、全役職員が日常業務に関してお客さまの立場から気づいたことを提案する「MOT提案」活動を平成18年度から展開しています。

● お客さま懇談会

ご契約者のみなさまへ事業活動を報告し、ご理解を深めていただくとともにご意見やご要望を直接伺うことを目的に、「お客さま懇談

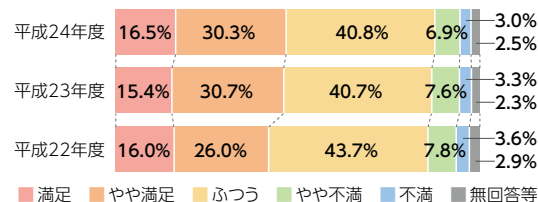
会」を開催しています。平成18年度からは各地の消費生活センターからも参加いただけています。

元把握しています。特に、お申し出のうち「不満足」の表明があったものすべてをお客さまからの苦情と位置づけ、不満足解消に努めています。

お客さま満足度調査の内容

個人保険のご契約者に対して、当社の商品・サービス等の全般について満足度を伺う「お客さま満足度調査」を行なっています。

お客さま満足度調査結果（総合満足度）



また、法人のお客さまに対しては、当社への満足度、今後のご要望等を伺う「法人顧客満足度調査」を行なっています。

※回答の構成比は小数点第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100%にはなりません。

会」を開催しています。平成18年度からは各地の消費生活センターからも参加いただけています。

「お客さまの声」に基づく業務改善取組み

集約・一元把握されたさまざまな「お客さまの声」は、経営層に対し定期的に報告されるとともに、その内容を分析して業務改善への取組みにつなげています。

具体的には、経営会議および「お客さまの声」にかかわる部門横断組織である「お客さまの声」推進委員会において、改善策を検討し、全社においてその推進を行なっています。

改善策をお客さまの立場から考える取組み

●お客さまの声推進諮問会議

社外の専門的見地からのご意見を取り入れ、契約者保護とお客さまサービス向上のために適切に反映させるため、社長の諮問機関として消費者問題を中心に高い見識をもつ社外の専門家3名を社外委員に加えた「お客さま

の声推進諮問会議」を平成17年4月に設置し、業務運営のあり方やサービス向上のための改善策等について、お客さまの立場から忌憚のない意見をいただき、経営の改善に反映させています。

●消費者専門アドバイス制度

消費者専門アドバイス制度は、消費生活センター等で相談業務に携わる有資格者や、企業のお客さま対応部門の経験者、消費者関連団体の役職者等に「消費者専門委員」を委嘱

し、当社の手続書類、募集資料等について、消費者の立場からご意見・アドバイスをいただき、業務改善に活かしていくもので、平成20年度から導入しています。

業務改善取組みの公表

当社に寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな「お客さまの声」の実態をご報告するとともに「お客さまの声」を活かした当社の業務改善取組みをまとめた『「お客さまの声」白書』を平成18年度から毎年作成し、ホー

ムページに掲載して社外公表するとともに、全国の支社・営業所に冊子を備え置き、閲覧いただけるようにしています。



「お客さまの声」白書

平成24年度 お申し出(苦情)分類別件数

(単位:件)

分類	平成24年度(占有率)	(ご参考)平成23年度(占有率)
新契約	7,785(15.7%)	8,201(16.6%)
収納	4,878(9.8%)	4,701(9.5%)
保全	15,491(31.2%)	15,604(31.7%)
保険金・給付金	9,980(20.1%)	9,127(18.5%)
その他	11,471(23.1%)	11,652(23.6%)
苦情合計	49,605(100.0%)	49,285(100.0%)
お客さまお申し出合計	303,217	297,475

平成24年度のお申し出(苦情)事例および改善の取組み

新契約関係	お申し出 (苦情)事例	高齢化が進む中で、介護への不安に備えられるような商品の開発を希望する。
	改善取組み	「ご自身の介護にかかるご家族の経済的・精神的負担の軽減」をコンセプトに、要介護状態に該当したときの一時金・終身年金や万一の保障を生涯にわたってご準備いただける保険「介護のささえ」を開発しました(平成24年9月)。
	お申し出 (苦情)事例	申込時に現金で払い込んでいる第1回保険料についてキャッシュレスの取扱いを可能にしてほしい。
	改善取組み	口座振替扱契約 ^(注) について、第1回保険料を契約成立後に口座振替でお払込みいただく取扱いを平成25年4月より開始しました。 <small>(注) 転換契約、一部の金融機関の口座をご指定される契約など、対象外契約があります。</small>
保全関係	お申し出 (苦情)事例	請求書などの書類について、どこに記入すればいいのかわかりづらい。
	改善取組み	お客さまの記入負担の軽減のために、記入箇所を「署名・押印」欄と「記入日」欄のみとする請求書の取扱いを開始しました。また、お受取口座欄につきましても、あらかじめお客さまにご指定いただいた口座情報を請求書に印字しています。 現在、積立配当金お引出し、ご契約者貸付金、お祝金支払いなどの請求書について実施しておりますが、今後も順次、対象となる手続きを拡大してまいります。
	お申し出 (苦情)事例	満期時の手続きや年金受取時の請求の手続きがわかりにくいので、詳しく説明してほしい。
	改善取組み	お客さまから寄せられるよくあるご質問をまとめたチラシを作成し、わかりやすくお客さまへご説明できるよう、努めています。
保険金・給付金関係	お申し出 (苦情)事例	少しでも早く給付金を受取りたい。
	改善取組み	保険金・給付金のご請求において、先進的なIT技術を活用した新たな支払査定支援システムの導入により、より正確かつ迅速なお支払いと、漏れのない確かな請求勧奨を進めています(平成24年12月)。

営業職員のお客さま満足度向上をめざした取り組み

質の高いコンサルティング活動によるビフォアサービスの充実

市場調査の結果、生命保険のご加入にあたって「社会保障制度を含めた総合的なアドバイス」や「人生設計やニーズを加味した提案」を強く要望されていることがわかりました。

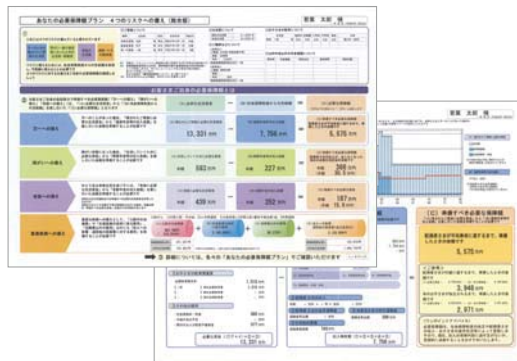
これをふまえ、生命保険のご加入に際して、公的年金・医療保険等に関する「社会保障制度」のご説明とお客さまご自身の必要保障額

プランのご提供、そしてご要望に沿った複数の設計プランをご提案するコンサルティング活動（「3ステップ活動」と呼称）を行なっています。

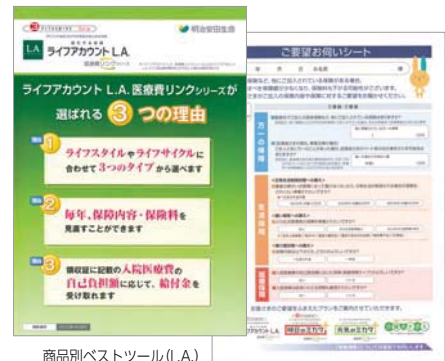
この「3ステップ活動」を通じて、納得感や安心感をもって生命保険にご加入いただけるよう努めています。



社会保障制度ご説明ブック



必要保障額プラン



商品別ベストツール(L.A.)

ご要望お伺いシート

「安心サービス活動」によるアフターサービスの充実

●ご契約内容等の確認・特に重要な情報のご案内

「ご契約内容の概要」や「ハッピーレポート（年次報告書）」*を活用し、ご契約内容の説明を通じて、お客さまご自身に現在ご加入の生命保険に対するご理解を深めていただくとともに、保険金・給付金のご請求の有無について確認するための活動を行なっています。あわせてご契約者の事前承諾を前提に、受取人様に対しても、万一の場合の連絡先やご請求方法

等についてご案内する活動を行なっています。

また、特に重要な情報として、「重度がん保険金前払特約」（重度のがんで標準的な治療をすべて受けても効果がなかったなどと医師に診断されたときに死亡保険金を前払請求いただける特約）等、保険料のご負担なく付加いただける特約についてご案内する活動を行なっています。

*「ライフアカウント L.A.」のご契約者さまに毎年お届けしています。この報告書では、その時点での保障内容や保険料の内訳、現在の積立金額等について確認できるだけでなく、最新のサービスや情報等を提供しています。



ご契約内容の概要



ハッピーレポート



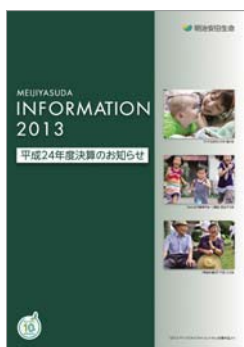
重度がん保険金前払特約

お客さまを大切にす企業活動とCSRの取組み

●各種情報のお届け

経営活動や健全性・業績などをわかりやすく紹介した小冊子「MEIJIYASUDA INFORMATION」等のお届けを通じて、今後も安心してご契約を継続いただけるよう決

算情報等をご確認いただく活動を行なっています。また、平成24年度から改正となった生命保険料控除制度等、生命保険に関する税金についてご案内する活動を行なっています。



MEIJIYASUDA INFORMATION



生命保険と税金ご説明ブック

「社内教育検定制度」によるコンサルティング力の向上

多様化・高度化するお客さまニーズに的確にお応えするために、生命保険および損害保険に関する専門知識に加えて、金融・税務に関する幅広い知識も身に付けた営業職員によるコンサルティング活動を推進しています。

そのため、お客さまからのご要望への対応力をさらに向上させるために、「社内教育検定制度」を実施し、必要な知識・スキル・マナーの習得を目的とした教育・研修と検定を制度化しています。また、所定の教育・研修の受講状況、およびその習得・到達レベルを確認するた

め、「知識試験」と「実技試験」から構成される「社内検定試験」を毎年実施しています。

さらに、入社3～5年目の営業職員を対象に「主要商品販売技能検定試験」を実施し、よりレベルの高い販売知識・スキルの習得にも取り組んでいます。なお、全社の教育レベル(知識・スキル・マナー・コンプライアンス等)に格差が生じないように、「社内検定基本テキスト」を主たる教育教材として発行し、記載内容も本社で一元管理を行なっています。



社内検定基本テキスト(5分冊)

営業職員教育・研修体系

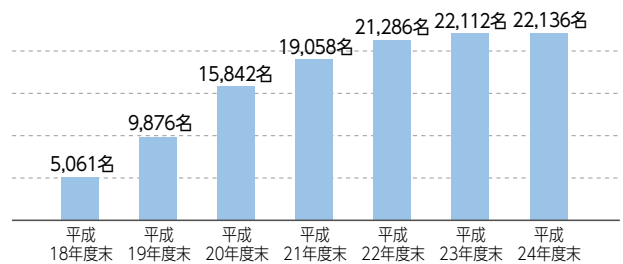
入社後の5年間で育成期間と定め、アフターサービス力やコンサルティング力の視点からお客さまに選ばれる人材育成に向け、営業職員教育を推進しています。特に、入社初期の営業職員を育成する「実践トレーニング室」を全国に設置し、お客さまに選ばれる人材の育成に向け、態勢を強化しています。

入社2年以内の営業職員の初期教育訓練については、生命保険業界統一カリキュラムとリンクさせた体系的研修カリキュラムのいっそうの強化・充実を図っています。入社3年目以降は、より効果的にコンサルティング力を向上させるために、販売知識の習熟度、販売実績等のレベルに応じた育成方式を導入しています。

また、より高いアフターサービスやコンサ

ルティングをお客さまに提供するために、国家資格である「ファイナンシャル・プランニング技能士」の資格取得を推進し、生命保険の知識だけでなく、他の金融商品知識や社会保障・税務知識等も備えた営業職員の育成に力を入れています。平成24年度末時点で22,136名の営業職員がFP資格を保有しています。

FP資格保有者数



* 年度末資格保有者数は、3月1日在籍のファイナンシャル・プランニング技能士資格保有者数(CFP・AFP資格保有者数含む)です。

営業職員の教育・研修体系

項目	入社月	登録月	月																																			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25~60											
支社集合研修 検定研修	試験前研修 マインドアップ研修	実践研修	初期4ヵ月教育			45単位修了研修	研入D育成研修Ⅰ	研入D育成研修Ⅱ	研入D育成研修Ⅲ	研入D育成研修Ⅳ	各種集合研修															研入D育成研修Ⅴ												
資格試験	一般課程試験		専門課程(6・10・12月)			変額(6・10・2月)、応用(4・8・12月)、生保大学(5月・9月・1月)適宜試験															FP技能検定・2級FP技能士・3級FP技能士(5月・9月・1月)						損保資格											
検定試験		初期研修確認試験①	初期研修確認試験②		研入D育成検定試験Ⅰ				研入D育成検定試験Ⅱ								研入D育成検定試験Ⅲ							研入D育成検定試験Ⅳ					主任AD育成検定試験	主任AD育成検定試験								
営業所内教育	同上の研修を実施する営業所あり	実践トレーニング研修を実施する営業所あり		営業所内勉強会(MOT教育タイム)																																		

ファイナンシャル・プランニング技能士

ファイナンシャル・プランニングについての専門的な知識技術を一定水準以上有していることを示す国家資格。1～3級までの資格があり、(社)金融財政事情研究会ならびにNPO法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会が実施する「ファイナンシャル・プランニング技能検定」に合格することによって取得できます。

販売チャネル多様化と新たなマーケット開拓

銀行等金融機関窓口販売の取組み

●全国の金融機関で当社の生命保険商品をお取り扱い

全国の金融機関等(都市銀行、地方銀行、信託銀行、信用金庫、証券会社)と募集代理店委託契約を締結し、個人年金保険や終身保険を販売しています。一時払商品(定額個人年金・変額個人年金・終身保険)のほか、平準払定額個人

*金融機関窓口販売商品の一覧は、P96をご覧ください。
*販売名称は、取扱金融機関によって異なる場合があります。

年金も取り扱い、お客さまの多様なご要望にお応えできるよう努めています。



平準払定額個人年金
「虹色きっぷ/かんたん未来計画」

●アフターサービス(ご契約後のお手続きやご相談)について

下記のフリーダイヤルを設けて、ご契約後のご照会、各種お手続きのお申し出などを受け付

けています。

<p>終身保険、定額個人年金保険にご加入いただいたお客さま</p> <p>■ 明治安田生命コミュニケーションセンター</p> <p>0120-662-332</p> <p>月曜～金曜9:00～18:00 / 土曜9:00～17:00 (いずれも祝日・年末年始を除く)</p>	<p>投資型年金保険(変額個人年金保険)にご加入いただいたお客さま</p> <p>■ 明治安田生命D.A.サービスセンター</p> <p>ようこそ ハロー</p> <p>0120-453-860</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご契約内容・積立金額のご照会 ・ユニット価格のご照会 ・スイッチングのお手続き ・各種お手続きのご案内(手続き書類のご請求)など <p>月曜～金曜9:00～17:00(祝日・年末年始を除く)</p>
---	---

*コミュニケーションセンターおよびD.A.サービスセンターとのお電話の内容は、当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。
(当社におけるお客さまに関する情報の取り扱いについては、P74をご覧ください。)

代理店チャネル(除く金融機関窓口販売)での取組み

●全国の代理店で当社の生命保険商品をお取り扱い

金融機関関係代理店・保険専門代理店等を中心とした法人代理店や税理士代理店、個人代理店等と募集代理店委託契約を締結し、代理店チャネルの体制を整備・強化しています。

法人代理店・税理士代理店では、主に、事業保障資金対策・事業承継対策や相続対策等のニーズをお持ちの経営者の方々に対しコンサルティングを実施し、生命保険の有効活用をご提案しています。

個人代理店では、死亡や医療保障、さらには資産形成・老後保障対策等、多様化するお客さまのニーズに対応し、目的にあった幅広い商品を提供するとともに、きめ細やかなアフターサービスに努めています。

代理店数推移

代理店委託契約更改基準の厳正運用を通じ、質の高い代理店群の形成を推進しています。

平成22年度末 1,258店 平成23年度末 1,369店 平成24年度末 1,447店

●代理店支援体制および教育・研修体系

全国に約180人の代理店営業担当を配置し、代理店を直接的かつタイムリーにサポートする体制を構築しています。なお、法人代理店に対しては、インターネットを活用した代理店支援システムである「MYLINCエージェントダイレクト」を提供し、販売をサポートしています。

代理店に対しては、業界共通の研修に加え、

その特性やニーズに応じ、教育・研修プログラムの整備を進めるとともに、コンプライアンスも含めた研修講師の派遣、教材の提供等、代理店支援に取り組んでいます。

今後も支援体制および教育・研修体系のいっそうの充実に努め、お客さまニーズの多様化に適切に対応するとともに、お客さまサービスの充実に努めていきます。

代理店研修体系

導入研修	業務委託説明会	<ul style="list-style-type: none"> ●代理店業務の概要 ●明治安田生命の会社概要 等
	登録前・後研修(業界共通)	<ul style="list-style-type: none"> ●商品概要 ●コンプライアンス研修 ●販売実務研修 等
スキルアップ研修(法人代理店向け)		<ul style="list-style-type: none"> ●新任者およびフォローアップ研修 ●生保商品研修・FP知識研修 ●税務セミナー 等
コンプライアンス・販売研修(個人代理店向け)		<ul style="list-style-type: none"> ●コンプライアンス事例研究 ●保険業法等の法令の解説および留意事項 ●商品勉強 等

新規チャネルへの取組み

●来店型店舗の展開

お客さまの生活スタイル・購買ニーズの変化と生命保険加入チャネルの多様化が進むなか、「お客さまにとってより身近な場所で、ご契約の有無にかかわらずどなたでもご相談いただける窓口」として、二つのタイプの来店型店舗(当社商品のみを取り扱う「保険がわかるデスク」と、他社商品も取り扱う「ほけんポート」)を展開しています。

「保険がわかるデスク」では、医療・介護の保険から生命保険を活用した資産形成まで、幅広くお客さまの相談・ニーズにお応えするよう、平日は19時まで、土曜日(一部店舗除く)

も営業しています。

平成21年5月、新宿に1号店を開設以降、平成24年4月までに首都圏・大阪・名古屋において9店舗展開し、さらに平成24年11月には浦和店を新設、合計10店舗となりました。立地条件や店舗レイアウト等が異なる形態での展開を通じて、お客さま接点拡充に取り組んでいます。

一方、「ほけんポート」では、「お客さまの自ら保険を選ぶ」ニーズにお応えするため、17社66商品(平成25年4月現在)の保険商品をそろえ、専門スタッフ(ライフクリエーター)

MYLINCエージェントダイレクト

保険販売に必要な、設計書作成・手数料照会等の機能をWEB上で提供している代理店支援システムです。保険販売のサポートシステムとしてご利用いただいています。

がお客さまの視点に立ってご相談にお応えしています。

平成21年5月、新宿に1号店を開業以降、南砂町SUNAMO店、大宮DOM店、自由が丘店の合計4店舗となり、専門スタッフによる保険相談を通じて、お客さまの保険加入ニーズや保険加入意識・行動を把握し、市場の開拓ノウハウを蓄積していきます。

来店型店舗では、お客さまがご利用しやすいよう利便性の高い立地、営業時間の拡大、ご

来店いただきやすい雰囲気づくりに努めています。

*「ほけんポート」は関連会社(株)MYJで運営しています。

ほけんポート

〈新宿店〉

・所在地 東京都新宿区西新宿1-9-1 明治安田生命新宿ビル1F
電話03-5909-8830

〈南砂町SUNAMO店〉

・所在地 東京都江東区新砂3-4-31 南砂町ショッピングセンター SUNAMO4F
電話03-5653-2840

〈大宮DOM店〉

・所在地 埼玉県さいたま市大宮区桜木町2-3 DOMショッピングセンターPART1 B1F
電話048-657-3300

〈自由が丘店〉

・所在地 東京都目黒区自由が丘1-9-4 関野ビル1F
電話03-5726-3261



MYカフェ(保険がわかるデスク 丸の内)



保険がわかるデスク 浦和



ほけんポート 南砂町SUNAMO店



ほけんポート 自由が丘店

●インターネットチャネルへの取組み

ホームページに対するユーザーニーズが高まるなか、生命保険情報の提供に向けたWEBサービス「保険がわかるサイト」を平成21年4月に公開し、保険料シミュレーション機能や資料請求の受付など生命保険および当社商品について、よりわかりやすく、より詳細にWEB上でご検討いただけるように努めています。

また、スマートフォン・携帯電話・タブレット端末等さまざまなデバイスからのインターネット利用者が増えていることから、平成25

年3月に明治安田生命公式ホームページと「保険がわかるサイト」を発展的に統合し、スマートフォン・タブレット端末を考慮した大きなボタン化、シンプルで見やすいデザインにする等の「ユニバーサル性」を強化しました。また、「保険をご検討中のお客さま」ページを新設する等、お客さまにとって見やすく、分かりやすいホームページにしました。

今後も、お客さまがより明治安田生命のサービスを身近に感じていただけるようサイト内のサービス拡充に努めていきます。



「保険をご検討中のお客さま」ページ



スマートフォンサイト



公式携帯サイト

【公式携帯サイト】

公式携帯サイトは右のQRコードから参照ください
(パケット通信料が発生しますのでご注意ください)



QRコード

読取方法

- ①携帯電話でQRコードを読み取る準備をします
- ②QRコードをカメラで読み取ります
- ③表示されたURLに接続してください

確かな安心と豊かさをお届けする商品・サービス

「お客さまにわかりやすく、安心感のある商品」の充実に向け、お支払事由等の「わかりやすさ」向上やお客さまの「安心感」向上への対応に取り組んでいます。

生命保険

「介護のささえ」の発売（平成24年9月）

高齢化の進展に伴い、要支援・要介護認定者数は年々増加していますが、多くの方が介護に対する不安を感じているものの、私的準備が進んでいないのが現状です。当社の市場調査においても、多くの方が「要介護状態になった場合の家族にかかる経済的・精神的負担」に

対する不安が強いことがわかりました。このような状況をふまえ、介護保障商品「介護のささえ」を発売しました。



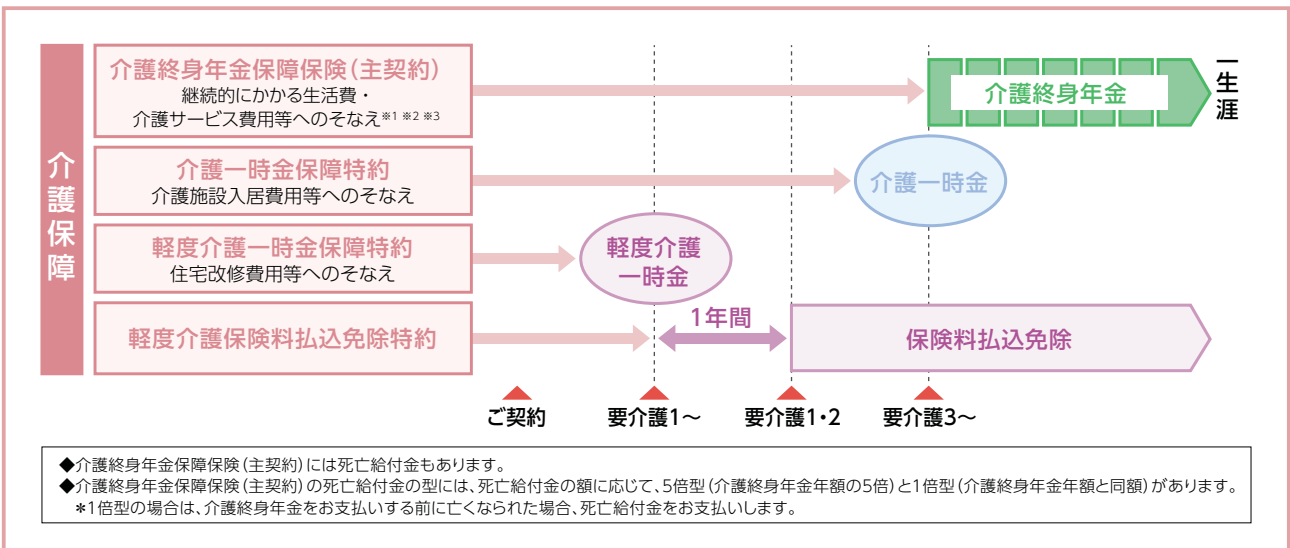
介護のささえ

●商品の特徴



「介護のささえ」は、「ご自身の介護にかかるご家族の経済的・精神的負担の軽減」をコンセプトに、保障内容を介護保障に特化した商品です。住宅改修費用や介護施設入居費用等を補完するための「一時金」や、在宅介護での介護費用や介護施設入居後の食費・居住費等を

補完するための「一生涯の年金」をお支払いし、軽度から重度の要介護状態まで幅広く保障します。支払事由を公的介護保険制度にも連動させることで、「保障内容とご請求のわかりやすさ」を実現しています。



- ※1 死亡給付金をお支払いした場合、以後の介護終身年金はお支払いしません。
- ※2 「要介護3」以上に該当し、第1回の介護終身年金をお支払いした場合、その後の保険料のお払込みは不要です。
- ※3 払込保険料の累計額が介護終身年金の合計額を上回ることがあります。

介護に対するそなえについて、わかりやすい冊子・解説DVDをご用意しています。

*ご検討にあたっては「商品パンフレット」および「保険設計書（契約概要）」を必ずご確認ください。



解説DVD

お客さまを大切にする企業活動とCSRの取組み

「明治安田の学資のほけん」・「医療のほけん」の発売（平成25年2月）

世帯年収における教育費の割合が高まっている状況をふまえ、保険料に対する受取率が高く、将来に備えて効率的に教育資金を準備できる「明治安田の学資のほけん」を発売しました。また、入院保障や入院中の手術保障

等を備えたお子さま向けの「医療のほけん」をあわせて発売しました。

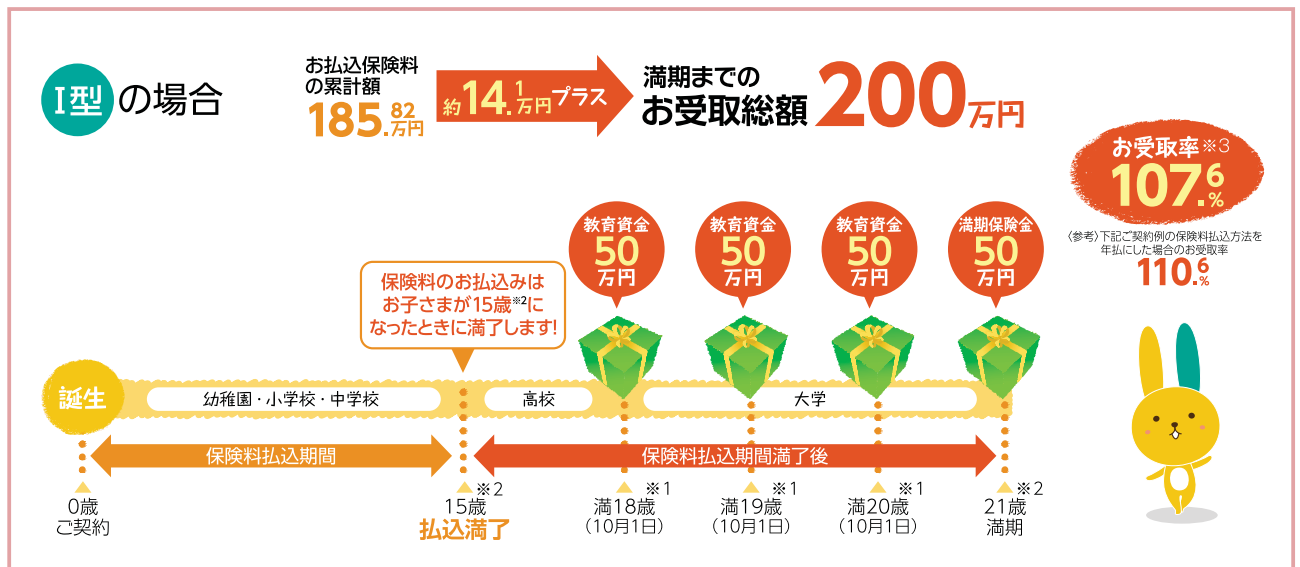


明治安田の学資のほけん
医療のほけん

●「明治安田の学資のほけん」の特徴

「明治安田の学資のほけん」は、魅力的な受取率を実現するとともに、保険料のお払込みを教育費負担が比較的軽い15歳までとし、大学でかかる教育費用にあわせて教育資金を計画的にお受け取りいただける商品です。ご契約者が「死亡または当社所定の身体障がい状

態となった場合」に保険料のお払込みが免除となるⅠ型と、Ⅰ型の事由に加えて、「はじめて悪性新生物（がん）と診断確定された場合」にも、保険料のお払込みが免除となるⅡ型の2タイプからお選びいただけます。



- ※1 教育資金はお子さまが満18歳、満19歳、満20歳（お子さまの誕生日が10月2日から4月1日の間にある場合は、満17歳、満18歳、満19歳）の各年齢の誕生日以後、最初に到来する10月1日にお支払いします。
- ※2 保険料払込期間および保険期間は、お子さまが所定の年齢に達した日の後、最初に到来する年単位の契約応当日の前日に満了します。また、保険料払込期間は、ご契約時のお子さまの年齢が2歳以下の場合、10歳になったときまでとすることができます。
- ※3 受取率(%) = 満期までの受取総額 ÷ 払込保険料の累計額 (小数点第2位以下切り捨て)。

＜設計例＞
被保険者（お子さま）：0歳、ご契約者：30歳・男性、保険料払込期間：15歳払込満了、保険期間：21歳満期、主契約基準保険金額：50万円、
保険契約の型：Ⅰ型、月掛保険料〔口座振替料率〕：10,323円、保険料率：平成25年7月1日現在。
年払にした場合の保険料：120,517円、お払込保険料の累計額：1,807,755円。

●「医療のほけん」の特徴

お子さまの病気やケガ等に備えることができるシンプルな医療保険です。入院1日目からの保障に加え、入院中の保険診療の対象とな

る手術や放射線治療について種類を問わず保障します*。

*公的医療保険制度における保険給付の対象となる療養のうち、手術料または放射線治療料が算定されるものが対象です。

*ご検討にあたっては「商品パンフレット」および「保険設計書（契約概要）」を必ずご確認ください。

お客さまを大切にしている企業活動とCSRの取組み

「医療費リンクシリーズ」(平成22年6月)

当社は、入院医療費の自己負担分に備える「医療費リンクシリーズ」を発売しています。

「医療費リンクシリーズ」は、入院中の治療費の自己負担額に応じて保障する「保障のわかりやすさ」に加え、お支払いする際の給付金額が病院で交付される「領収証」で確認できる「お支払いのわかりやすさ」を実現しており、平成22年6月の発売開始以降、大変ご好評を

いただいています。



ライフアカウント L.A.
医療費リンクシリーズ



明日のミカタ
医療費リンクシリーズ

●「医療費リンクシリーズ」の特徴

入院中の治療費については、診療報酬点数に応じ、入院・手術のみならず投薬・麻酔等も含めて幅広く保障します。全額自己負担となる先進医療の治療費についても、先進医療の技術に係る費用と同額を保障します。さらに、食事代や差額ベッド代等の治療費以外の費用

医療費リンクシリーズ

については、入院日数に応じた保障で対応することにより、入院時にかかる費用の自己負担にしっかり備えることができます。

病院で交付される「領収証」に応じた給付金額とすることで、「保障のわかりやすさ」と「お支払いのわかりやすさ」を向上させています。

- *「入院治療保障特約」は、自由診療による入院、労災、自賠責、公的介護保険が適用された入院など、公的医療保険制度における保険給付の対象とならない入院はお支払いの対象となりません。
- *「先進医療保障特約」は、療養を受けた日現在、その医療技術が公的医療保険制度における保険給付の対象となっている場合や、承認取消等の事由によって先進医療でなくなっている場合は、お支払いの対象となりません。

領収証イメージと基本医療保障

領 収 証									
患者番号		氏 名		請求期間(入院の場合)					
		様		平成 年 月 日 - 平成 年 月 日					
受診科	入・外	領収書No.	発行日	費用区分	負担割合	本家	区分		
入院			平成 年 月 日						
初・再診料		入院料等		医学管理等		在宅医療		検査	
点	点	点	点	点	点	点	点	点	点
注 射		リハビリテーション		精神科専門療法		処 置		手術	
点	点	点	点	点	点	点	点	点	点
病歴診断		その他		診断群分類(DPC)		食事療養		放射線治療	
点	点	点	点	点	点	円	点	点	点
先進医療		差額室料		その他		保 険		保 険	
円	円	円	円	円	円	円	円	円	円
保険外負担		内訳		保 険		保 険		保 険外負担	
円	円	円	円	円	円	円	円	円	円
合計		負担額		領収額		合計		負担額	
円	円	円	円	円	円	円	円	円	円
領収額		合計		負担額		領収額		合計	
円	円	円	円	円	円	円	円	円	円

入院時にかかる主な費用

公的医療保険制度における保険給付の対象となる

入院中の治療費(自己負担額)

医療費リンクシリーズの基本医療保障

入院治療給付金

入院中の診療報酬点数に応じた保障で自己負担にしっかり対応

【入院治療保障特約】

全額自己負担となる

先進医療の技術に係る費用

先進医療給付金

先進医療の技術に係る費用と同額の保障で自己負担にしっかり対応

【先進医療保障特約】

食事代や差額ベッド代などの

入院中の治療費以外の費用

入院給付金

入院日数に応じた保障で治療費以外の費用に対応

【新・入院特約】

*「ライフアカウント L.A. 医療費リンクシリーズ」の場合

- *上記の領収証はイメージであり、各医療機関によって形式が異なります。
- *公的医療保険制度等に関する記載は平成25年6月現在の制度に基づくものです。
- *ご検討にあたっては「商品パンフレット」および「保険設計書(契約概要)」を必ずご確認ください。

デメリット情報の提供

生命保険にご加入されるお客さまが、生命保険商品や制度等について知らなかったために不利益を被ることのないよう、お客さまへの商品説明の際、「デメリット情報」の提供や説明を徹底しています。

「ご契約のしおり 定款・約款」*に明示するほか、募集時には「保険設計書(契約概要)」および「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」*にて説明を実行し、保管用ファイル「生命保険のご契約に関する重要書類」とともにお渡ししています。ホームページにおいても、ご契約時の留意事項等を掲載しています。

*「ご契約のしおり 定款・約款」と「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」は同一冊子です。



損害保険

個人のお客さま向け商品

引受保険会社



東京海上日動

日本興亜保険グループ

そんぽ24

個人のお客さまには一般家庭におけるさまざまなリスクにお応えできるよう、東京海上日動火災保険株式会社およびそんぽ24損害保険株式会社の損害保険商品をご提供しています。当社は両社の代理店として、商品の供給や広範

な損害保険調査サービスなどのインフラサービスを受けており、当社の営業職員を通じて、生命保険とあわせてみなさまの生活に密着した商品・サービスをご提供していきます。

くるまの保険

● トータルアシスト自動車保険

「3つの基本補償」と「3つの基本特約」で安心をお届けする個人ユーザー向けの自動車保険です。

● TAP

法人・個人事業主のお客さまにふさわしい事業ユーザー向けの自動車保険です。

● そんぽ24自動車保険

インターネットや電話で契約手続きが完了する個人向けの自動車保険です。インターネット申込なら、保険料が割引になります。そんぽ24損害保険株式会社がご提供します。

住まいの保険

● トータルアシスト住まいの保険

火災や風災等の災害だけでなく、盗難や偶然な事故による被害等の日常災害からもお客さまをお守りする火災保険です。

からだの保険

● 傷害保険

ご本人だけでなく、ご家族まで補償する商品や、交通事故のみを補償する商品等を用意しております。

● MYサイクル プラス

お手軽な保険料で自転車運転中のケガ等を補償する傷害保険自転車向けプランです。

*東京海上日動火災保険株式会社の商品を当社オリジナルプランとして販売しています。

〈個人のお客さま向け商品〉



自動車保険



住まいの保険

〈法人のお客さま向け商品〉



団体傷害保険



取引信用保険

法人のお客さま向け商品

引受保険会社



明治安田損保

会社や団体における、経営リスクへの対応や、福利厚生充実をサポートする商品を当

社100%出資会社である明治安田損害保険株式会社を中心にご提供しています。

福利厚生の保険

労働災害総合保険
団体傷害保険
団体長期障害所得補償保険 等

企業財物の保険

普通火災保険
店舗総合保険
建設工事保険 等

賠償・信用リスクの保険

取引信用保険
会社役員賠償責任保険
施設所有者賠償責任保険 等

*東京海上日動火災保険株式会社の商品もお取り扱いしています。


お客さま向けサービス

コミュニケーションセンターによるお電話の受付

お電話によるご相談窓口であるコミュニケーションセンターでは、ご契約内容に関するご照会をはじめ、保険金や入院給付金のご

請求手続きのほか、明治安田生命カードの紛失や盗難によるカード停止の受付など、さまざまなお申し出・ご相談を受け付けています。

お電話によるご相談窓口 **コミュニケーションセンター**



0120-662-332

月曜～金曜9:00～18:00
土曜9:00～17:00
(いずれも祝日・年末年始を除く)

- * カードの紛失・盗難のご連絡は24時間受け付けております。
- * コミュニケーションセンターとのお電話の内容は、当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。

〈当社におけるお客さまに関する情報の取り扱いについては、P74をご覧ください〉

「明治安田生命からのお知らせ」の発信

年1回、ご加入いただいているご契約内容やご確認いただきたい事項を記載している「明治安田生命からのお知らせ」をご契約者のみなさまにお送りしています。

平成24年度分より、お客さまのご意見・ご要望等を反映し、年号表示を原則、西暦表示とするよう改訂いたしました。

また、保険金・給付金のお支払いについて保険契約者等から幅広くご相談いただけるように、「ご契約者のみなさまへ」冊子に保険金・給付金のご請求に関するチェックリストを記載するなどよりわかりやすく改訂いたしました。



明治安田生命からのお知らせ

「明治安田生命カード」によるサービス

お客さまのご希望により、「明治安田生命カード」を無料で発行しています。明治安田生命ATM、提携銀行ATM、提携信販CD(ATM)、インターネット(パソコン・携帯電話)またはプッシュホンによりご契約者貸付等のお手続きをご利用いただけます。

提携銀行ATM等での各種お手続き

- ・「ハッピー-L.A. ボーナス」のお引き出し、残高照会
- ・「ペイバック」による給付金のお引き出し、残高照会
- ・ご契約者貸付のご利用、ご返済、ご利用可能額照会
- ・積立配当金のお引き出し、残高照会
- ・すえ置保険金・お祝金のお引き出し、残高照会等

* 提携ATMにより、取扱可能なお手続きが異なる場合があります。

ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」

お客さまとの接点の拡充と利便性向上を目的として当社ホームページに、ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」を開設しています。

「MYほけんページ」により、個人保険および個人年金にご加入のお客さまは、簡単にご契約の内容照会や一部のお手続き・書類請求をご利用いただけます*1。

平成25年4月より明治安田生命カードをお持ちでないお客さまも「MYほけんページ」にて積立配当金のお引き出し等のお手続きをご利用いただけるようになりました*2。

生命保険のお手続きのほか「MYほけんページ」では、健康・医療・介護等に関する便利なサービスもご提供しています*3。

具体的には、24時間健康相談・妊娠育児相談、病院検索、スポーツクラブ優待等の「健康・医療サービス」に加えて、介護・障がい相談や介護総合情報サイト「MY介護の広場」の老人ホーム・在宅介護サービス検索等の「介護・障がいサービス」を幅広い年齢層のお客さまにご利用いただけます。

また、生命保険関連情報もご提供しています。具体的には、保険金や給付金のご請求手続き・社会保障制度・生命保険に関する税金等についてわかりやすくご案内しています。



MYほけんページ

MYほけんページの概要

区分	ご利用可能なサービスの一例	
ご契約内容の照会・お手続き・書類の請求	簡単	<ul style="list-style-type: none"> ご契約内容の照会 ご契約者貸付のご利用や積立配当金等のお引き出し 住所変更のお手続き 保険料振替口座の変更の書類請求 など
ご契約者さま専用サービス	健康・医療サービス	<ul style="list-style-type: none"> スポーツクラブ優待利用サービス 24時間健康相談サービス 家庭の医学、病院検索 など
	介護・障がいサービス	<ul style="list-style-type: none"> 介護相談、障がい相談 老人ホームや在宅介護サービスの検索(MY介護の広場)*4 など
生命保険関連情報の提供	役立つ	<ul style="list-style-type: none"> 定年後に必要な手続きの解説(MYライフガイド(抜粋版)) 保険金・給付金のご請求について 社会保障制度ご説明ブック など

※1 ご契約者にID、ログインパスワードおよび暗証番号をご登録いただけます。法人契約等のお客さまを除きます。
 ※2 送金口座をご登録いただけます。
 ※3 明治安田生命カードをお持ちのご契約者専用サービス「MYLINCカスタマーダイレクト」と「mapサービス」のWEBサービスは「MYほけんページ」に統合しました。
 ※4 「MY介護の広場」はご契約者以外の方もご利用いただけます。

メタボリックシンドローム予防・改善支援サイト「メタボッチ」

お客さまに健康意識を高めていただくためのコミュニケーションツールとして、当社ホームページ上にメタボリックシンドローム予防・改善支援WEBサービス「メタボッチ」を提供しています。

本WEBサービスは、お客さまが「自身の健康状態へのアドバイス」や「食事・運動記録等の本格的なシミュレーション」等のサービスを気軽にご利用いただきながら、健康意識が高められる内容となっています。



メタボッチ「チェック版」結果画面

「疾病予防サポートサービス」

「疾病予防サポートサービス」は、当社が、健康・医療・介護等にかかるウェルネス関連事業領域における新しい社会インフラの提供を通じた社会貢献を目的として、本格的なプログラムの開発に取り組み、実現したものです。

その内容は、メタボリックシンドロームの予備群に対し、医学的知見に基づいて専門職である保健師や管理栄養士・看護師による個別やグループ面接により、一人ひとりの疾病リスクに応じた生活習慣の改善目標と行動計画を設定します。

そして、コンタクトセンターにおいて、教育・訓練を重ねた専門職が、独自のスクリプト

に基づく定期的なサポートコール(電話)を通じて生活習慣改善のための介入(働きかけ)を行なうことにより、その深刻さに気づく機会と、行動変容を促す知見を提供する革新的なプログラムです。

明治安田システム・テクノロジー株式会社ヘルスケアトータルサポート事業部門では、行政の基準に準拠した特定保健指導のサービスに加えて、生活習慣改善のための情報提供、受診勧奨など、一人ひとりのリスクに応じた安心・安全で質の高いプログラムを健康保険組合・共済組合にご提供しています。

メタボリックシンドローム

内臓脂肪症候群。内臓脂肪型肥満を共通の要因とした高血糖、脂質異常、高血圧を呈する病態であり、それぞれが重複した場合は、虚血性心疾患、脳血管疾患等の発症リスクが大きくなります。

特定保健指導

特定健診の結果に基づき、全受診者への情報提供に加えて、内臓脂肪蓄積および生活習慣病のリスクから2階層に分けて保健指導を実施します。行動目標・行動計画を策定するために専門職と面接を行ない、その後3ヵ月以上の継続的支援、6ヵ月後に計画の達成状況などについての実績評価を行ないます。

お客さまを大切に
する企業活動とCSRの取組み

介護保障・サービスの充実に向けた取組み

「介護のささえ」の発売（平成24年9月）

要介護状態になった時のご家族の負担を軽減したいというお客さまのご要望や介護の実情をふまえ、要介護状態に該当したときの一

時金・終身年金や万一の保障を生涯にわたってご準備いただける保険「介護のささえ」を発売しました。

介護に関する総合情報サイト「MY介護の広場」

明治安田生命グループでは、金融業界初の介護総合情報サイトとして、平成23年11月に「MY介護の広場」を開設しています。

本サイトは、ますます身近な問題となりつつある高齢者の介護について、介護にかかわる、または介護にかかわる可能性のあるすべ

ての方が、それぞれの立場にあったさまざまな情報を手に入れることができる内容となっています。当社のお客さまをはじめ、どなたでもご利用いただくことができ、今後もさらに使いやすく、必要な情報に出会える場所としてコンテンツを充実していきます。

*本サイトは明治安田システム・テクノロジー株式会社が運営しています。

〈主なコンテンツ〉

介護とお金	利用できるサービスや制度、具体的な事例を見ながら、人や状況によって異なる介護にかかるお金について考えることができます。また、「介護のそなえ」では介護にかかる費用をシミュレーションすることができます。
老人ホームを探す	全国の有料老人ホームの検索ができます。個別の詳細情報を掲載している施設については、資料請求や見学の申し込みもできます。
病院を探す、病気と介護	「病院を探す」では、病名から診療科目を選定し、医療機関を検索することができます。また、「病気と介護」では、高齢者がかかりやすい病気の症状や予防、介護の留意点等を解説しています。
介護の悩みQ&A	身近な人に相談することが難しい介護の悩みについて、掲示板を通じて多くの人と勇気と知恵を分かち合うことができます。
脳トレクイズ&パズル	頭を鍛える脳トレクイズやパズルを毎日お届けしています。

介護関連サービス

関連会社である明治安田システム・テクノロジー株式会社介護の広場事業部門を通じ、個人のお客さま、法人のお客さま、介護事業者

のみなさまの多様なニーズにお応えし、経験豊富な専門スタッフによる高品質な介護・健康サービスをご提供しています。

個人のお客さま向け	介護相談	介護についてのご相談に、ケアマネジャーや社会福祉士が電話でお答えしています。
	障がい相談	身体障がいについてのご相談に、社会福祉士やケアマネジャーが電話でお答えしています。
法人のお客さま向け	介護(健康)相談サービス	従業員の皆さまとご家族のための福利厚生プランのひとつとして、介護(健康)相談サービスをご提供しています。
	介護セミナー	「仕事と介護の両立」など従業員の皆さま向けのセミナーの企画、講師派遣のサービスをご提供しています。
	障がい相談サービス	従業員の皆さまとご家族のための福利厚生プランのひとつとして、障がい相談サービスをご提供しています。
介護事業者向け	介護ソフト「ケアマネくん」ドリーム	全国約2,400カ所の居宅介護支援事業所にケアマネジャー支援ソフト「ケアマネくん」ドリームをご提供しています。

介護施設運営事業の展開

介護付有料老人ホーム「サンビナス立川」を子会社とし、介護施設の運営事業を展開して

います。今後も、介護施設サービスの段階的な拡充を図っていきます。

IT活用による高品質な事務・サービスの安定的提供

お客さまへの高品質な事務・サービスの安定的提供に向け、最先端のITインフラを導入しています。

■ お客さまの利便性向上をめざした事務サービスの提供

均質で先進的なサービスをお客さまに提供するため、全国ネットワーク「マイリンクnet2.0」^{*1}を運用しています。

*1 全国営業拠点を結ぶサービスネットワークシステムの総称です。(Meiji Yasuda Life Insurance Companyの頭文字MYLINCの意)

IT技術を活用した保険金・給付金支払事務の高度化など、お客さまの利便性向上につながるシステム開発に取り組んでいます。

■ お客さまとのコミュニケーション充実に向けた活動支援システムの開発

携帯パソコン「マイスターⅡ」により「安心サービス活動」をサポートしています。

また、ホームページ上にご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」を開設し、お客さま

の利便性向上を図るとともに、携帯電話からご利用いただける公式携帯サイトでの資料のご請求、保険料試算機能などの各種情報の提供を実現しています。

■ お客さまの大切な情報を保護するための取組み

お客さまの大切な情報を保護するため、パソコンのデータレス化や電子記録媒体利用の制限、社外とのデータ通信や交換電子記録媒体の暗号化等の情報漏えい対策を強化しています。さらに情報セキュリティ管理レベルのいっそうの高度化を図るため、情報システム

部門において情報セキュリティマネジメントシステム^{*2}を導入しております。

また、大規模災害等に備えて、お客さまへのお支払いを中心とした最優先業務を継続するシステムを整備しています。

*2 情報セキュリティの国際規格ISO27001に適合した情報セキュリティマネジメントシステムに対する第三者適合性評価制度であり、日本における情報セキュリティ全体の向上に貢献するとともに、諸外国からも信頼を得られる情報セキュリティレベルを達成することを目的としたものです。

上記以外にも、「お客さまの声」のデータベース化と分析による商品・サービス開発への反映や、多様なオンラインサービスの提供などに取り組んでいます。

SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)の活用

お客さまとの新たなコミュニケーションの方法として、Facebookの活用を開始しました。今後もFacebookページを活用し、当社をより身近な存在として感じていただけるよう努めていきます。

【Facebookページ】(平成25年6月末現在)

- ・明治安田生命 公式Facebookページ (平成24年9月開設)
- ・明治安田生命 新卒採用Facebookページ (平成24年1月開設)



法人のお客さまへの商品・サービス

当社は法人のお客さまの福利厚生制度をトータルサポートいたします。

■ 団体保険事業

● 従業員・所属員のみなさまの保障

従業員・所属員の方々の業務上や業務外における病気・ケガに対する保障、万一のことがあった場合の遺族保障等、企業・団体のみなさ

まのニーズに迅速・的確にお応えし、豊富な商品、事務、付加サービスをご提供しています。

企業・団体福祉の目的
従業員・所属員の自助努力で万一の場合を保障する
弔慰金・死亡退職金・障害見舞金等の財源を確保する
公的医療保険の補完をする
住宅ローン等の返済期間中における万一の場合のローン返済を保障する
経営者の事業承継資金・退任慰労金等を準備する
従業員・所属員の自助努力で退職後の万一の場合を保障する

企業・団体向け保障商品
団体定期保険
総合福祉団体定期保険
医療保障保険(団体型)
団体信用生命保険
経営者向け保険
退職者専用保険

● 独自の付加サービス

従業員・所属員みなさまの保障に加え、独自の事務、付加サービスをご提供し、企業・団体

における福利厚生制度の安定運営をサポートしています。

	サービス内容	主なサービスメニュー
健康増進サービス	従業員・所属員・ご家族のこころとからだの健康増進をご支援	<ul style="list-style-type: none"> メンタルカウンセリング 健康・医療・介護相談 健康づくり支援サービス ライフプランセミナー講師派遣
遺族支援サービス	従業員・所属員に万一の場合、残されたご家族の精神的サポートとして遺族ガイダンスの支援や各種ツールをご提供	<ul style="list-style-type: none"> ライフガイド(生活指針ガイドブック) 家計収支推移表 ご遺族向け24時間健康・医療、メンタルヘルス、FP相談サービス
事務支援サービス	インターネット等を利用し、保険事務の簡素化・迅速化をご支援	<ul style="list-style-type: none"> インターネットによる照会、保険料収納・保険金支払等の事務支援 保険金請求専用の電話相談窓口

■ 団体年金事業

● 強固な退職金・年金制度の引受体制

退職給付制度の見直しニーズに対応するため、サポート体制を強化し、確定給付企業年金および確定拠出年金の両制度におい

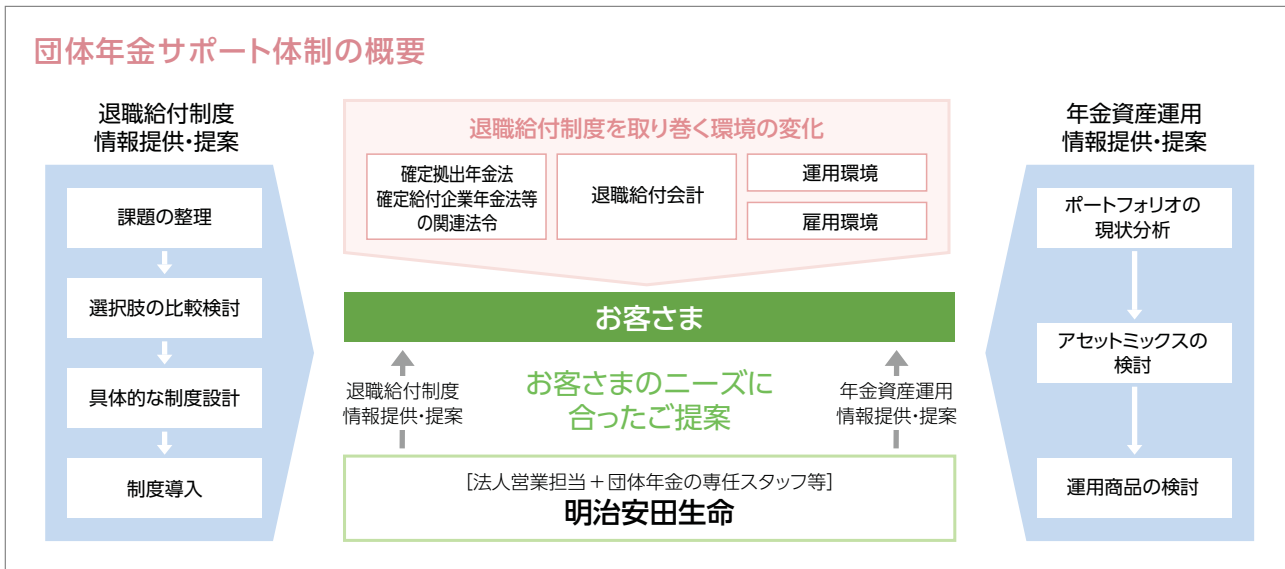
て、質の高い商品・サービスをご提供しています。

● 団体年金制度運営サポートへの取組み

お客さまごとの制度内容や運用環境をふまえたアセットミックスや運用商品のご提案、確定給付企業年金・確定拠出年金の制度導入・変更時のサポート等、お客さまの幅広

いご要望にお応えするため、制度および運用の両面での団体年金の専任スタッフによるサポート体制を整えています。

団体年金サポート体制の概要



● 確定拠出年金制度への取組み

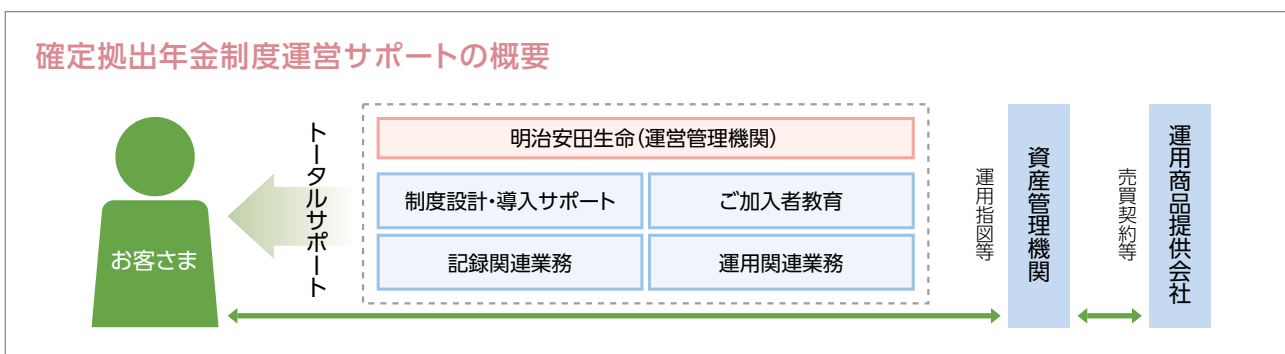
確定拠出年金制度の普及が進むなか、当社は、運営管理機関としてお客さまの多様なニーズにお応えするとともに、質の高いサービスをご提供しています。

運用面では、確定拠出年金専用商品、および投信投資顧問子会社の投資信託商品を中心に、お客さまの運用ニーズに応じた各種商品

をご提供しています。

また、ご要望に応じて、株式会社三菱東京UFJ銀行、三菱UFJ信託銀行株式会社、東京海上日動火災保険株式会社と共同出資で設立した日本確定拠出年金コンサルティング株式会社(DCJ)を運営管理機関としてご紹介しています。

確定拠出年金制度運営サポートの概要



☑ 確定給付企業年金

確定給付企業年金とは、確定給付企業年金法に基づき運営され、従業員が将来受け取る給付額が確定していること(確定給付)にその特徴がある企業年金制度です。

☑ 確定拠出年金

確定拠出年金とは、確定拠出年金法に基づき運営され、拠出する掛金額が確定していること(確定拠出)にその特徴がある年金制度です。当該制度では将来受け取る給付額は、ご加入者さま自らの判断で運用した結果に応じて変動します。

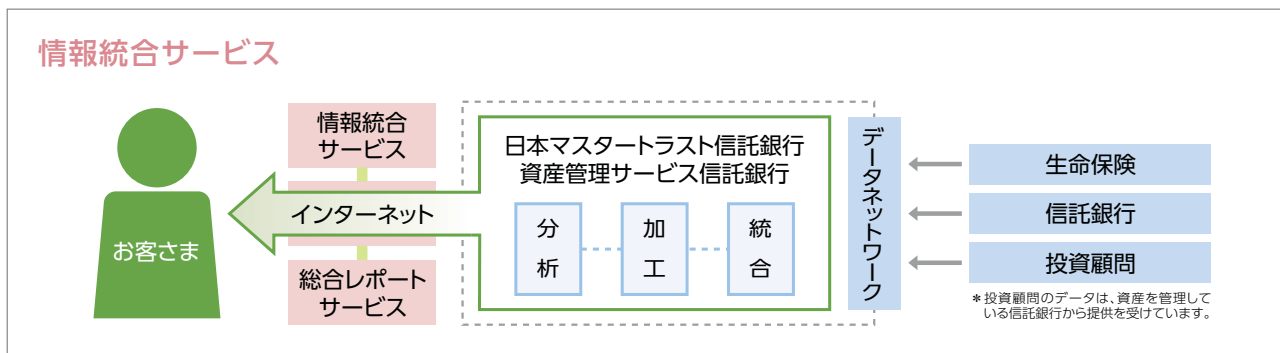
☑ アセットミックス

運用資産全体に占める、個別資産(債券や株式など)の構成割合のことです。

● マスタートラストへの取組み

当社が出資している日本マスタートラスト信託銀行株式会社、資産管理サービス信託銀行株式会社がご提供する情報統合サービスは、各種データの統合・加工・分析によりお客さ

まの業務負担を軽減するとともに、受託者責任厳正化の流れに対応する運用モニタリング機能も備えています。



● 投資信託・投資顧問事業への取組み

投信投資顧問子会社である明治安田アセットマネジメント株式会社を通じて、投資信託・投資顧問事業を展開し、お客さまにきめ細かい資産運用サービスをご提供しています。

明治安田アセットマネジメント株式会社では、グループの中核資産運用会社として運用ノウハウ・人材を結集し、クオリティの高い調

査・分析に基づいたアクティブ運用を中心に、各アセットクラスおよび運用スタイルでそれぞれの特性を活かした運用サービス・商品の提供を行なっています。

なお、確定給付企業年金等のお客さまには投資一任商品を、確定拠出年金のお客さまには投資信託商品をご提供しています。

📌 マスタートラスト

本来、マスタートラストとは、効率的な資産管理を行なうために、複数の運用機関に分散して管理されている年金資金を特定の信託銀行が一元的に管理するサービスです。日本におけるマスタートラストは、複数の運用機関各社のデータを集約し、情報の統合・分析等を行なう「情報統合サービス」が中心となっています。

📌 アクティブ運用

市場（ベンチマーク）の収益率を上回る運用成果をめざす運用手法です。

📌 アセットクラス

株式や債券等の資産の種類のことです。

📌 運用スタイル

運用を行なう際に基本となる考え方や手法のことをいいます。

経営基盤強化に向けた海外保険事業等への取組み

海外保険事業の強化

当社では、国内生命保険事業におけるお客さまへの商品・サービスの提供力および収益力を一段と強化するとともに、中長期的な成長力確保と事業ポートフォリオ多様化の観点から、海外保険事業の強化に取り組んでいます。

北米においては、昭和51年、米国ハワイ州のパシフィック・ガーディアン生命の株式を過半数取得し、昭和60年に同社を100%子会社としました。日本の生命保険会社としてはじめて米国元受生命保険会社を子会社としています。同社は、ハワイ州内最大の生命保険会社として、ハワイ、米国西海岸を中心に、地元コミュニティに密着した生命保険の販売活動を通じて、お客さまのニーズにお応えしています。

欧州においては、提携先であるドイツの大手保険会社タラックス社との共同事業展開として平成24年6月に、ポーランド大手保険グループのオイロパ社、同年7月には、同じくポーラン

ド大手保険グループのワルタ社の株式をそれぞれ取得しました。両社への経営参画により、当社は日本の保険会社としてはじめてポーランドで事業展開を開始し、現在、同国における事業運営の軌道乗せを推進しています。

アジアにおいては、平成24年4月、中国での合弁生命保険会社に北大方正集团有限公司を新たな出資者として迎え、社名を「北大方正人寿保険有限公司」に変更のうえ、北大方正グループ、ハイアール・グループ、当社の3社の協働による事業展開を図っています。また、平成22年、インドネシアの生命保険会社アブリスト社と資本・業務提携を行ない、日本の生命保険会社としてはじめてインドネシアに進出しましたが、平成24年5月には、同社への追加出資を実施し、提携関係を強化しました。

海外における団体保険関連サービス・再保険取引

日系企業の海外における活発な事業展開をサポートするため、有力な現地保険会社との資本・業務提携、再保険取引、または保険仲介業務を通じて、現地での企業福利厚生制度の円滑な運営に向けて保険サービス提供網の充実を図っています。

具体的には、中国やインドネシアにおいては当社の資本・業務提携先との協働、米国では明治


安田アメリカ(ニューヨーク〈本社〉、ロサンゼルス〈支店〉)が当社再保険提携先との協働、香港においては明治安田アジアが現地有力保険会社の企業向け保険、年金商品の仲介を通じ、各国の日系企業に保険関連サービスを提供しています。

また、韓国、台湾の有力な生命保険会社との交流を背景に、個人保険における再保険を引き受けています。

国際団体保険ネットワーク

ドイツのアリアンツが主宰する「All Net」およびスイスのスイス生命が主宰する「Swiss Life Network」という二つの有力な国際団体保険ネットワークに加盟しています。両ネット

ワークとの緊密な協力・協働により、日本で事業展開する外資系企業向けに、充実した福利厚生制度サービスを提供しています。

 **再保険** 再保険とは、保険会社が引き受けた保険リスクの一部または全部を、別の保険会社に移転する保険取引のことです。

ガバナンス・コンプライアンス

相互会社運営

相互会社制度運営の仕組み

保険会社の会社形態には「株式会社」と「相互会社」があり、当社は保険業法に基づいて設立された「相互会社」です。

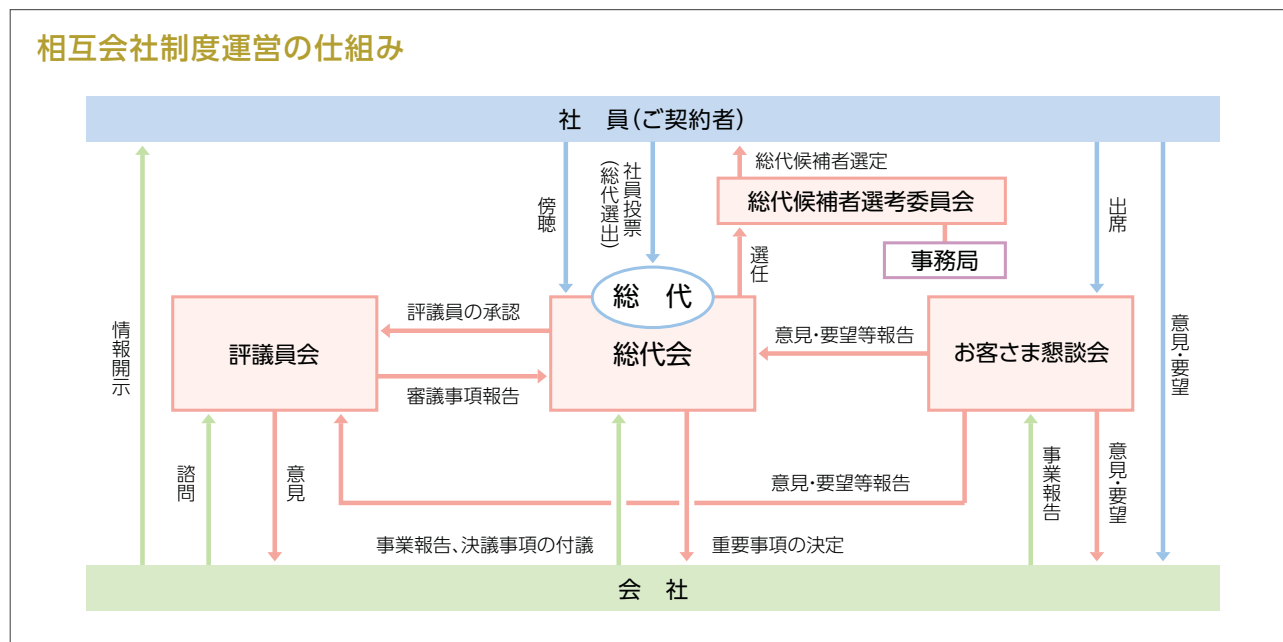
相互会社とは、ご契約者（剰余金の分配のない保険のみにご加入のご契約者を除く）を「社員」とする社団法人です。ここでいう「社員」とは、社団法人たる会社の構成員のことをいい、株式会社の場合は「株主」がこれに相当します。

当社は「相互会社」形態で運営されている

「みなさまの会社」です。「総代会」を中心に「総代候補者選考委員会」、「評議員会」、「お客さま懇談会」の各機関が連携し「相互会社制度運営」の充実を図ることで、ご契約者のみなさまのご意見・ご要望がより経営に反映されるよう努めています。

なお、平成24年度末の社員数は約654万人となっています。

相互会社制度運営の仕組み



総代会

「社員」お一人おひとりが会社の運営に直接ご参加いただくためには、「社員総会」を開催しなければなりません。しかし、全国の約654万人の社員のみなさまが一堂に会する「社員総会」を開催することは、現実的には困難です。

そこで、保険業法の定めるところにより、社員の代表として選出された「総代」で構成される「総代会」を設置し、最高意思決定機関として決算書類の報告、また剰余金処分や取締役

の選任など、経営に関する重要な事項について審議および決議を行ないます。

第66回定時総代会

平成25年7月2日に開催された第66回定時総代会において、次の事項の報告および決議が行なわれました。

- 報告事項
 - 1.平成24年度事業報告、貸借対照表、損益計算書および基金等変動計算書報告の件
 - 2.相互会社制度運営に関する報告の件
- 決議事項
 - 第1号議案 平成24年度剰余金処分案承認の件
 - 第2号議案 基金募集および定款一部変更の件
 - 第3号議案 評議員承認の件
 - 第4号議案 取締役11名選任の件

総代会議事録の閲覧

総代会の議事録は、本社、法人部（綜合法人部、公法人部、広域組織法人部）、支社（全国74支社）に備え置いてあり、社員のみなさまは

閲覧いただくことができます。また、当社ホームページで議事内容および質疑応答の要旨をご覧いただけます。

総代会傍聴制度

社員のみなさまに会社経営に対するご理解を深めていただくための制度で、総代会の傍聴を希望し、所定の期間内に書面でお申し込

みいただいた社員は、原則として会場内または別室のモニター・テレビで総代会を傍聴することができます。

●総代

社員の代表として選出される総代の定数は定款において222人と定めています。総代定数222人のうち200人は、地域別選出による120人（社員数に比例して全都道府県から1人以上を選出）と地域別選出によらない80人に配分し、地域、職業、年齢等を考慮し幅広く選ばれた総代構成となるようにしています。また、22人については、総代選出プロセスの多様化と透明性の強化を目的に導入した「立候補制」（総代となることを希望される社員からの立候補を受け付け、総代候補者を選定する制度）により選出される総代です。

総代定数については、総代が社員の意思を代表し、多様な視点から会社経営を監督するとともに、総代会において会社との質疑応答を通じた実質的な審議を行なううえで適正な水準であると考えています。

総代の選出について

- ・ 総代候補者選考委員会の推薦により選出される総代
総代の選出にあたっては、総代定数222人のうち200人については、2年ごとに定数の半数を改選しています。総代候補者選考委員会は、次頁の「総代候補者選考基準」を定め、幅広い層の社員から選定した総代候補者を推薦します。
- ・ 立候補制により選出される総代
22人については、総代候補者選考委員会が総代となることを希望する社員の立候補を受け付け、立候補者が選出数（22人）を超える場合は、次頁の地域ブロック別定員数に基づき抽選を行ない、総代候補者を選定します。

社員投票

総代候補者選考委員会で選定された総代候補者については、社員お一人おひとりによる「社員投票」を実施し、個々の総代候補者について総代として選出することに同意しないとする投票（不信任投票）数が、有権者数（社員投票を実施する年の7月末日現在の社員数）の

10分の1に満たない場合は、総代に就任することが確定します。

総代の選出については、社員の総意が適正に反映され、総代の構成が広く各層を代表するものとなるよう選出するために、以上の方法が適切であると考えています。

第66回定時総代会(平成25年7月2日)開催内容(概要)

平成25年7月2日、ザ・プリンス パークタワー東京(東京都港区)にて、第66回定時総代会を開催しました。

当日は、平成24年度の事業報告として、「明治安田新発展プログラムの実施状況」ならびに「平成24年度決算の概要」等について報告しました。

また、相互会社制度運営に関する報告のなかでは、平成24年度に全国の支社76会場で開催された「お客さま懇談会」に出席された総代から、「出席者の多様化や少人数グループでの討議により活発な意見交換がなされるなど、工夫された良い懇談会であった」、「『お客さま懇談会』や支社主催行事における意見交換は有益であり、今後も継続されたい」等のご意見をいただきました。続いて、決議事項4件について審議を行ない、いずれの議案も原案どおり承認可決されました。

総代のみなさまからは、大きく変動する市場環境下における資産運用、介護事業や海外保険事業の現況と今後の展開、不妊治療を保障する保険・直接支払いサービスへの対応方針等について、数多くのご質問・ご意見をいただき、活発な審議が行なわれました。



項目	開催内容
開催日時	平成25年7月2日(火)10時00分～11時58分(所要時間118分)
総代数	216人(定数222人)
出席者数	197人・出席率91.2% (委任状による出席を含めて215人・出席率99.5%)
議長	取締役 代表執行役社長 松尾 憲治
議題・決議の結果等	1. 報告事項 (1)平成24年度事業報告、貸借対照表、損益計算書および基金等変動計算書報告の件 (2)相互会社制度運営に関する報告の件 2. 決議事項 第1号議案 平成24年度剰余金処分案承認の件(満場異議なく原案どおり承認可決) 第2号議案 基金募集および定款一部変更の件(満場異議なく原案どおり承認可決) 第3号議案 評議員承認の件(満場異議なく原案どおり承認可決) 第4号議案 取締役11名選任の件(満場異議なく原案どおり承認可決)
質疑応答	質問者数21人・質問数45問 (うち事前書面質問者数17人・質問数40問、席上質問者数4人・質問数5問) ※質疑応答におけるご質問とその回答の内容については、次ページ以降をご覧ください。
傍聴	傍聴者数20人(うち議場内傍聴者数20人、議場外の傍聴者数0人)

第66回定時総代会(平成25年7月2日開催)におけるご質問とその回答

〈事前の書面によるご質問〉

Q	平成24年度決算は、保険料等収入が前年に比べ大きく減少しているものの、基礎利益、ソルベンシー・マージン比率等全般的に好決算となった理由について教えてほしい。
A	保険料等収入は、金利リスク対応の観点から銀行窓販チャネルで一時払契約の販売量を計画的に抑制したため減収となりましたが、計画数値を4.2%上回りました。基礎利益は、単年度の新契約業績だけでなく、継続契約からの収益および資産運用収益によるところが大きく、平成24年度は外貨建公社債の積み増しおよび円安に伴う利息・配当金の増加等により利差益が拡大したことに加え、保有契約の継続率の改善および事業費効率化の推進等により費差益が拡大したことから増益となりました。また、ソルベンシー・マージン比率は、基金募集や内部留保の積み増し等による財務基盤の強化に加え、株価上昇、国内金利低下等に伴う有価証券含み益の増加等により上昇しました。
Q	個人保険商品の販売減少は、景気低迷や少子化に加え、若年層の保険離れの影響によるものと思われるが、これに対する具体的な対策を聞きたい。
A	個人保険商品の販売減少は銀行窓販チャネルを通じた販売を計画的に抑制したことによるものであり、営業職員チャネルにおける若年層への新規販売件数は、年金、医療、生活保障重視の商品を投入したこと等により対前年度比で僅かながら増加しています。若年層は引き続き重要マーケットであることから、「安心サービス活動」等を通じた面談に加え、職域におけるメールマガジンやメール等の活用、および各種キャンペーンやイベント等を通じ開拓を進めていきます。
Q	営業職員が提案する保障プランに関し、医療保障プランの保険料が高額である等、顧客ニーズに合致していないケースが散見されるが、提案プランの見直しが必要ではないか。
A	当社では、ビフォアサービスとして、提案時に社会保障制度や必要保障額をご説明したうえでお客さまのニーズをふまえた複数プランをご提示することを推進しており、提案プランについては、お客さまのご意向等をふまえ、その内容を調整するよう指導しています。
Q	営業職員教育等により、提案力向上等の成果が出ているか。また、営業職員の能力が公平に反映する報酬制度となっているか。
A	「社内教育検定制度」の導入やFP資格の取得推進等を行っており、FP資格3級以上保有者数は平成25年4月1日現在、生命保険業界トップとなっています。FP資格の有無によって、営業職員に対するお客さま満足度ならびに販売実績に格差が生じています。また、営業職員制度では、社内検定試験の可否やFP資格の取得状況等を資格・給与等に反映しています。
Q	営業職員数の減少によりサービスが低下することが懸念されることから、営業職員の増員対策について聞きたい。
A	当社の営業職員数は減少傾向にあるものの、きめ細かいアフターサービスを提供しうる態勢となっています。しかし、お客さまサービス態勢のさらなる充実に向けて、営業職員数は3万人を目標としていることから、営業職員の質的向上を基本に、マーケットや本人の適性・資質をふまえた厳選採用を維持しつつ、採用セミナーや会社見学会の拡充等を通じ採用数の拡大に取り組んでいきます。

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●大都市だけでなく、地方にも来店型店舗を拡大してもらいたい。 ●今後も来店型店舗を拡大していくのか。
A	<p>当社商品のみを取り扱う直営・来店型店舗「保険がわかるデスク」は、ご加入のお客さまの利便性向上を主な目的として、首都圏・大阪・名古屋に合計10店舗を設置しており、新規出店にあたっては、マーケットの状況、お客さまニーズ、他社動向等をふまえ検討していきます。一方、他社商品も取り扱う乗合・来店型店舗「ほけんポート」は、お客さまの商品ニーズの調査等のアンテナショップ機能を主な目的として、当社関連会社が事業主体となり首都圏に4店舗を展開していますが、すでにその機能を果たしていることから、今後大きく拡大する予定はありません。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●「介護のささえ」の販売状況および今後の高齢者向け商品開発について聞きたい。 ●「介護のささえ」の販売状況について聞きたい。
A	<p>「介護のささえ」は、発売以降平成25年5月までの9ヵ月間で年間販売目標を達成しています。高年齢層向け商品としては、「介護のささえ」のほか、医療保険「元気のミカタ」、個人年金保険や一時払終身保険等の貯蓄性商品をラインアップしていますが、高年齢層を重点顧客層のひとつと位置づけ、医療・介護等の第三分野商品および年金等の貯蓄性商品について、さらなる新商品の研究・開発を進めています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●高度歯科診療を対象とする保険商品について聞きたい。 ●インプラント、セラミック等の歯科治療関連商品等、生命保険業界初の保険商品開発について聞きたい。
A	<p>「歯科治療」を保障する商品としては、昭和63年にわが国初の「歯科治療特約(デンタル・プラン)」を開発し、主力商品の特約として販売しましたが、歯科治療の技術進歩等により約款に定める支払事由以外の治療方法が多く用いられるようになったことや販売件数が低迷していたこと等から、平成20年1月に販売を停止しました。インプラント等の自由診療となる歯科治療は、その治療方法をお客さまが選択できる等、通常の医療行為と異なるため、このような歯科治療を保障する場合、ご加入時により慎重な診査が求められ、お客さまの利便性からも十分な検討が必要になるなど、商品化には難しい面が多いと認識しています。</p> <p>当社は、入院中の治療費の自己負担に応じ保障する「入院治療保障特約」や所定の日常生活制限状態に該当した際に終身年金を支払う「生活サポート終身年金特約」等、業界に先がけた商品開発に取り組んでいるところであり、今後も、社会に貢献できる商品開発の調査・研究を進めていきます。</p>

Q	<p>競合他社商品「1年組み立て保険」では、ライフステージの変化に合わせ、必要に応じ毎年保障見直しが可能となっているが、こういった商品を開発してはどうか。</p>
A	<p>当社の主力商品「ライフアカウント L.A.」では、毎年保障内容や保険料を変更できる「保障見直し制度」を設けており、お客さまの一生涯を通じ変化する多様な保障ニーズにきめ細かく対応可能な「自在性」が大きな特長です。今後も、営業職員による定期訪問を通じ、お客さまニーズにあった最適な保障をご提供できるよう努めていきます。</p>

Q	医療検査技術の発展に伴い疾病予防措置が普及し、また、いわゆる混合診療の対象が拡大する動きがあるが、これらへの対応について聞きたい。
A	<p>米国の女優が遺伝子検査結果を受け、予防的措置を行なったことが話題となりましたが、現在、遺伝子検査は大半が保険外診療であり、また、検査により特定の遺伝子に変異が確認された場合も、予防的措置は一般的には保険外診療となること、加えて、予防的措置は、現行法制における整理のほか、給付事由や給付内容、保険料計算、引受・支払査定等のあり方等の保険技術面の課題を有することから慎重に検討すべきテーマであると認識しています。</p> <p>混合診療に関しましては、当社は保険外治療のうち保険診療との併用が認められた先進医療の費用を保障する商品をご提供していますが、先進医療として定められていない保険外診療については、公的制度においても混合診療の是非が論じられています。</p> <p>当社としては、予防的措置、混合診療などに係る今後の公的制度の動向を注視し、新しい商品・サービスの調査・研究を進めていきます。</p>

Q	お客さま満足度調査結果に地域格差はあるか。格差がある場合、どのような是正策があるか。
A	<p>都市部の支社のお客さま満足度が相対的に低い傾向にあります。この要因として、お客さま満足度は担当営業職員の訪問頻度等との相関が高く、都市部ではお客さまの転居等により担当営業職員の継続訪問が難しいこと等があると認識しています。このため、平成25年度は担当営業職員が変更となったお客さまへの訪問活動を強化することによって、お客さま満足度の改善に取り組んでいます。</p>

Q	電子マネーやクレジットカードによる保険料支払いについて聞きたい。
A	<p>お客さまの利便性向上の観点から、口座振替、給与引去り、振込等現行の保険料支払方法に加え、さらに支払方法を拡大することは重要な課題と認識していますが、インフラ整備に係るコストが相応にかかることをふまえ、費用対効果や契約者間の公平性等の観点から慎重に検討していきます。</p> <p>なお、平成25年度から実施した初回保険料の口座振替に続き、コンビニエンスストア、インターネットバンキング等を利用した保険料送金扱いの拡大等の対応を進めています。</p>

Q	高齢者向け商品販売に関し、消費者トラブル防止のため、どのような対策を検討しているか、「消費者教育推進法」第14条をふまえ説明願いたい。
A	<p>ご加入時のトラブルでは、銀行窓販において「預金と誤認した」というお申し出に対し、ご加入時の意向確認資料を改定するとともに、銀行に対し商品説明の充実を要請したことにより、同種の苦情は半減しました。一方、ご加入後の手続きに関するトラブルへの対策としては、手続き時の説明資料を充実させたことに加え、一定の条件で当社職員が同席のうえ代筆による手続きを可能とする取扱ルールの見直し等を行なっています。</p> <p>なお、「消費者教育推進法」第14条をふまえ、「生命保険と税金ご説明ブック」や「社会保険制度ご説明ブック」を作成・配付しており、本取組みは一定の評価を得ています。</p>

Q	法人契約者向けサービスとして、年間支払保険料の仕訳、事業年度末の資産計上額累計等、当該法人の決算時における参考資料を送付してはどうか。
A	<p>事業保険のご契約者に対しては、お申し出に応じ払込保険料累計額の仕訳等を記載した「生命保険料累計額明細書」等を担当営業拠点からお届けしています。同明細書は、口頭で補足説明等が必要なケースも多いことから、対面によるアフターサービスとしていますが、ご意見もふまえ、同明細書の直送化を含めて検討していきます。</p>

Q	法人顧客間の情報交換等を目的とした会を各地で開催する計画はあるか。
A	法人のお客さまの情報交換や親睦の場として、各地で異業種交流会等を定期的で開催しており、今後もお客さまの要望等をふまえ開催していきます。

Q	<ul style="list-style-type: none"> ● いわゆる「アベノミクス」の影響と対策について聞きたい。 ● 昨今の経済状況の変化が資産運用に与える影響と対策について聞きたい。 ● いわゆる「アベノミクス効果」により資産が増加したと思うが、今後の運用について聞きたい。 ● 日本国債には今後不安があり、保有資産に占める日本国債の割合を減らしてはどうか。 ● 円安が進んでいるが、今後の資産運用についてどのように考えているか。 ● 欧州の経済危機やシェールガス増産による米国経済の回復等情勢の変化に対応した機動的な運用が必要ではないか。 ● 株式市場、為替相場とも乱高下しているが、リスク回避の留意点は何か。
A	<p>いわゆる「アベノミクス」における大胆な金融政策、機動的な財政政策、民間投資を喚起する成長戦略への期待等により、平成24年11月から平成25年3月末の間に、円安、株価上昇、10年国債の金利低下が進み、当社の資産運用にとっては、外貨建資産からの収入増、株式評価損の減少、内外債券および株式の含み益の拡大等の好影響をもたらしました。</p> <p>平成25年4月以降は、日本銀行による、いわゆる「異次元の金融緩和」に加え、政府の成長戦略や米国の金融緩和政策に対する市場の評価が交錯し、株価、債券価格、為替ともに乱高下が続いています。こうしたなか、日本国債に対する懸念は認識していますが、将来にわたり保険金・給付金を確実に支払う生命保険会社の資産運用における基本であるALM(資産負債の総合的な管理)推進にあたり、長期、固定金利、円建、発行残高、流通量をふまえると、現時点では日本国債が資産運用の中心的な資産であると考えています。一方、外国証券投資については、超過収益の獲得をめざし、許容されるリスクの範囲内で投資機会を探っていく予定です。</p> <p>これまでどおり、安定収益資産である国内債券を中心としつつ、為替の状況等をふまえ外国債券等の組み入れを検討する等、適切なリスク管理のもと、資産運用の基本方針は維持したうえで、より機動的な対応ができる態勢で臨んでいきます。</p> <p>なお、有価証券の含み益は主に金利上昇の影響により減少しましたが、引き続き2兆円を上回っており、また、外国証券の利息・配当金は、平成24年度の同時期を上回る収入を確保していることから、仮に現在の環境であれば、平成25年度も順ざやを確保できる見込みです。</p>

Q	マーケットが乱高下するなか、経済価値ベースでの経営管理について聞きたい。
A	<p>現行の監督規制および会計制度の下で高い健全性を確保しつつ、経済価値ベースでも、時価評価した資産と負債の差額であるサープラスの高位安定化を図ることを基本方針とし、責任準備金対応債券への計画的入替え、資産と負債のデュレーションのミスマッチの解消、株式等リスク性資産の削減、為替リスクヘッジ等によりリスク削減を図っています。また、資本の外部調達を計画的に実施することで、マーケットが乱高下する状況においても、現行会計制度、経済価値ベースの両面で、強固な財務基盤の維持・向上をめざしています。</p>

Q	海外保険事業の業況等を聞きたい。
A	<p>海外保険事業では、米国ハワイ州、中国、インドネシア、ポーランドの4ヵ国5社に出資しており、これら既存投資先5社のうち、中国の北大方正人寿保険有限公司は、開業後の年数が短く、黒字定着には今しばらく時間を要しますが、他4社の業績は概ね順調に推移しています。また、インドネシアのアブリスト社、ポーランドのオイロパ社およびワルタ社は、平成24年度中に当社関連会社となったこと等から、平成24年度の損益への影響は限定的ですが、当社の海外事業の多くは新興国を中心に近年出資したものであることから、今後、中長期的には当社業績へ寄与する見込みです。</p>

Q	中国合併会社におけるチャイナリスクとその影響について聞きたい。
A	中国事業には、経済リスク、政治リスク、社会リスクなどのリスクが存在しますが、当社は提携パートナーとの良好な関係を維持しています。また、中国は足下の経済が鈍化傾向にあります。中長期的に高い成長が見込まれる魅力的な市場であることから、リスクに十分に留意しつつ、事業を継続していきます。

Q	<ul style="list-style-type: none"> ● 今後も介護施設を買収するのか、あるいは独自に建設するのか。また、将来は地方にも介護施設事業を展開するのか。 ● 今後も介護事業を拡大してほしい。
A	当社グループでは、平成23年11月に介護総合情報サイト「MY介護の広場」を開設するとともに、平成24年3月に介護付有料老人ホーム運営会社「サンビナス立川」を買収・子会社化し、平成25年3月には介護専用棟をオープンしました。介護施設運営事業は、首都圏を中心に他施設を買収することを基本として進め、中長期的には1,000室程度まで事業規模を拡大する方向であり、首都圏以外の地域についても、そのなかで検討していきます。

Q	「MY介護の広場」を広く利用いただくため、さらなるPRが必要ではないか。
A	「MY介護の広場」は、一般的な介護情報に加え、介護従事者、介護事業者向け情報ツール等、介護関連情報を幅広く提供しています。本サイトのPRについては、営業職員による安心サービス活動や、「明治安田生命からのお知らせ」等を通じご契約者へご案内しているほか、当社公式ホームページから「MY介護の広場」へのアクセス・ルートの改訂やインターネット上のリスティング広告等により認知度向上に努めています。

Q	業務継続計画の見直しのポイントとスケジュールについて聞きたい。
A	<p>業務継続計画の見直しポイントは、大規模災害発生時の被災想定レベルを引き上げ、首都圏の事務センターおよびシステムセンターの機能が停止した場合においても、保険金支払等の特定重要サービスを継続可能とするバックアップ態勢の高度化にあります。</p> <p>なお、本態勢整備は、ホストシステム復旧期間短縮化対策等を除き、平成25年度末までに完了する予定です。</p>

Q	女性の管理職への登用目標について聞きたい。
A	<p>現中期経営計画において「女性の活躍推進」をダイバーシティ推進の重点取組事項と位置づけ、特に女性管理職登用については、中期経営計画期間に管理職に占める女性の割合を8%から10%程度に引き上げることを当面の目標としています。</p> <p>なお、女性管理職の育成に向け、階層別のマネジメント力養成研修、本社部署への留学制度等の能力開発支援等、育成体制の充実を図っています。</p>

Q	事業所内託児施設への取組みについて聞きたい。
A	当社には女性従業員が約36,000人、3歳以下の子供を持つ従業員が約2,800人在籍しており、仕事と育児の両立を支援する取組みは重要な課題と認識しています。事業所内託児所については、1,000超の拠点を全国に展開し勤務地も分散していることや、従業員間の公平性、安全管理・運営の観点から現時点では設置していませんが、保育料一部補助制度を導入し支援しているほか、育児中の一定期間職員の転居を伴う異動を抑制する取扱いや勤務地を限定した職員の配偶者の転勤に伴う勤務地変更の取扱い等、仕事を続けていくための支援策を拡充しています。

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●金融審議会の報告にある不妊治療に関する保険の対応方針について聞きたい。 ●不妊治療を対象とする保険商品について、今後どのように考えているか。
A	<p>金融審議会「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ」において不妊治療を保障する保険が検討されましたが、そのなかでは、金銭的負担軽減の観点から一定のニーズがある一方、合理的な保険料算出に係る発生率等のデータが不足していること、不妊であることを認識しているお客さまの加入の防止、受診する医療機関ならびに治療方法の適切性の判断基準等の課題が指摘されています。商品開発にあたっては、こうした課題をふまえることが必要であり、今後の対応について検討していきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●金融審議会の報告にある「直接支払いサービス」への対応方針について聞きたい。 ●介護サービス利用や葬儀施行、老人ホーム入居等に関し、保険会社が直接当該事業者に対し利用料金を支払うサービスについて、どのような方向で検討しているか。
A	<p>先進医療、介護サービス等に関し、保険会社が提携する事業者をお客さまに紹介し、保険事故発生時に、当該提携事業者に保険金等を直接支払うサービスが、金融審議会「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ」において検討されました。「直接支払いサービス」は、一定のニーズが見込まれ、現行制度で対応可能であることが明確化されましたが、一方で、適切な提携事業者の選定、保険募集時に説明したサービス内容の長期間維持が必要等の指摘があったことから、今後、法令改正等の動向をふまえ、対応について検討していきます。</p>

Q	消費税率引き上げの影響について聞きたい。
A	<p>保険料は消費税課税対象ではなく、消費税率の引き上げが直接的に影響することはありませんが、当社物件費、代理店手数料、外部委託費等にかかる支払消費税の増加により、事業費は1%程度増加する見込みであり、引き続き計画的な事業費効率化等を進めていきます。</p>

Q	TPPの影響について聞きたい。
A	<p>TPPにおいて、保険についてどのような交渉がなされているか現段階では不明ですが、日本の生命保険事業は、相当程度自由化されており、大きな影響はないと考えています。米国との間でTPPと並行して行なわれる非関税措置に関わる交渉にはかんぽ生命が含まれるといわれていますが、かんぽ生命の新規業務については、生命保険協会として従来から求めている「公正な競争条件の確保」を引き続き要望していきます。</p>

〈当日席上でのご質問〉

Q	中期経営計画において海外保険事業への積極投資とあるが、すでに投資されている案件のほかに、いつまで、どの程度の規模に業容拡大を図るのか聞きたい。
A	海外保険事業の多くは新興国を中心に実施しており、中長期的な業容規模は定めていませんが、海外保険事業に係る投資リスクを一定の範囲に収めるようコントロールし、出資や提携を進めています。また、現中期経営計画においては、進出先地域として、中東欧、トルコ、アジア、中南米を検討しており、当社の海外保険事業の経験、人材育成状況、現地事情をふまえ、当面はマイノリティ出資としていますが、次期中期経営計画においては、数値計画等を具体化していきたいと考えています。
Q	銀行窓販チャネルの販売量を抑制した理由を聞きたい。
A	銀行窓販チャネルの主力商品である一時払終身保険は、国債を中心に中長期の資産運用を行っていることから、金利上昇時に債券価格が下落し有価証券評価損が発生するリスクに加え、他の金融商品への乗り換えに伴い解約が増加し有価証券売却損が発生するリスクがあります。したがって、これらを適正な水準にコントロールするため販売を抑制しました。
Q	介護施設運営事業について、保険契約者への優先入居権を含め、保険契約者へのメリット付与は考えられるか。
A	ご契約者に優先的に介護施設に入居いただくことは、現状では法制面の制約等もあり難しいことから、「サンビナス立川」について営業職員を通じお客さまにご案内していますが、将来、いわゆる現物給付が認められた際にはその可能性について検討したいと考えています。 ただし、介護施設に入居を希望されるすべてのご契約者に優先的に入居いただける介護施設数を確保することは難しい面があります。
Q	女性の管理職登用目標は管理職の10%程度と説明があったが、女性の管理職の登用率向上に向けた具体的対策について聞きたい。
A	当社は営業職員を中心に多くの女性職員が在籍しており、営業職員については、以前から営業所長、支社長へ登用しています。一方、営業職員以外の女性職員については、結婚、出産、育児といったライフイベントと仕事の両立が可能となるよう、急速に制度整備を進めるとともに、平成24年度からダイバーシティ推進室を設け、女性管理職候補者の育成、相談等個別にきめ細かいフォローを行なっています。女性管理職育成については、長期的に取り組むべき課題であると認識しています。
Q	委員会設置会社における取締役と執行役の関係について聞きたい。
A	委員会設置会社においては、執行役社長が必ずしも取締役を兼任する必要はありませんが、当社では兼任しています。また、会長は取締役会議長であるため取締役である必要がありますが、当社では執行役も兼任しています。

総代候補者選考委員会

総代候補者選考委員会は、社員のなかから総代会で選任された総代候補者選考委員(10人以内)で構成されています。

当社は、総代候補者選考委員会の任務を補佐する総代候補者選考委員会事務局の事務局長を社外の人材に委嘱しており、総代候補者選考過程における会社からの独立性を確保す

るとともに、透明性の向上に努めています。

総代候補者選考委員選考基準

- ・当社の社員(ご契約者)であること
- ・生命保険事業および相互会社運営に深い理解と関心を持ち、総代候補者選考委員としてふさわしい見識を有していること
- ・公正・公平な観点から総代候補者の選考を行なうことができること
- ・総代候補者選考委員会に出席可能であること
- ・当社の総代または役員もしくは職員ではないこと

総代候補者選考基準(抜粋)

総代候補者の選考方針

総代候補者の選考にあたっては、社員の総意を代表しうよう、地域、年齢、性別、職業、保険加入期間等の要素を考慮し、非改選の総代を含め全体として総代の構成が広く各層を代表するものとなるように選考する。

あわせて、社会公共活動への参画の状況、お客さま懇談会等において表明された意見等を考慮して、当会社の経営に対する具体的意見の提言および総代会における実質的な審議を期待できるかどうかを判断し、次の視点から経営をチェックできる総代の構成となるように選考するものとする。

- (1)消費者としての視点 消費者、生活者等の見地から経営チェックを行なう視点
- (2)経営者としての視点 会社経営者の見地から経営チェックを行なう視点
- (3)専門家としての視点 専門家の見地から経営チェックを行なう視点

総代候補者の資格要件

- ・当社の社員(ご契約者)であること
- ・生命保険業に理解と関心をもち、社員の代表として、ふさわしい見識を有していること
- ・総代会に出席可能であること
- ・他社の総代に就任していないこと

立候補制の概要

立候補資格

- ・立候補の受付期間の末日現在、社員資格を2年以上継続して有している個人のご契約者(当社および子会社等の役職員を除く)であることを要します。

総代候補者の選定

- ・立候補者数が選出数22人を超えない場合は、立候補者を総代候補者として選定します。
- ・立候補者数が選出数22人を超えた場合は、右記の地域ブロック別定員数に基づき、立候補の人数が定員数を超える地域ブロックについては、抽選により総代候補者を選定し、定員数を超えない地域ブロックについては、立候補者を総代候補者として選定します。また、定員数に満たない地域ブロックがある場合は、不足する候補者について、他の地域ブロックで候補者に選定されなかった立候補者のなかから抽選で選定します。

(地域ブロック別定員数)

地域ブロック	都道府県	定員数
北海道・東北	北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島	2人
関東	茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川	8人
中部・北陸	新潟、富山、石川、福井、山梨、長野、岐阜、静岡、愛知	4人
近畿	三重、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山	4人
中国・四国	鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知	2人
九州・沖縄	福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄	2人
合計		22人

評議員会

会社からの諮問事項や経営上の重要事項および社員からのご意見・ご要望等のうち経営に関する重要事項を審議する機関として「評議員会」を設置しています。評議員会は年3回



評議員会

開催し、審議事項を総代会において報告しています。

評議員は、社員または学識経験者のなかから総代会の

承認を経て選出され、評議員数は20人以内と定められています。

平成24年度の評議員会審議事項

平成24年6月

- ・平成23年度決算の概要について
- ・第65回定時総代会決議事項について
- ・平成23年度開催の「お客さま懇談会」で寄せられたご意見・ご要望のうち当会社の経営に関する重要な事項について

平成24年11月

- ・平成24年度上半期報告について
- ・苦情の動向と「お客さまの声」を業務改善に活かすための仕組みについて

平成25年2月

- ・平成24年度決算見込みについて
- ・平成25年度経営計画について

お客さま懇談会

業界に先がけて昭和48年から「お客さま懇談会」を毎年全国で開催しています。平成24年度は平成25年1月から2月に、全国の支社76会場で開催し、合計1,683人のご契約者にご出席いただきました。

平成24年度のお客さま懇談会は、「平成24年度上半期報告の概要」、「介護事業への取組み」、「『お客さまの声』を業務改善に活かすための取組み」、「社会貢献活動への取組み」についてご報告し、ご出席いただいたご契約者から3,917件の貴重なご意見・ご要望等をいただきました。

ご契約者から寄せられたご意見・ご要望等につきましては、総代会・評議員会等において報告するとともに、改善を要するご意見・ご要望等については、担当部が対応を検討し、経営会議の諮問機関である「お客さまの声」推進委

員会を通じフォローを実施しています。

また、お客さま懇談会に出席された総代からは、ご出席者のご意見・ご要望等をふまえ、総代会において提言をいただいているほか、ご出席されたご契約者から総代が選出されるなど、お客さま懇談会と総代会が相互に連携する態勢としています。

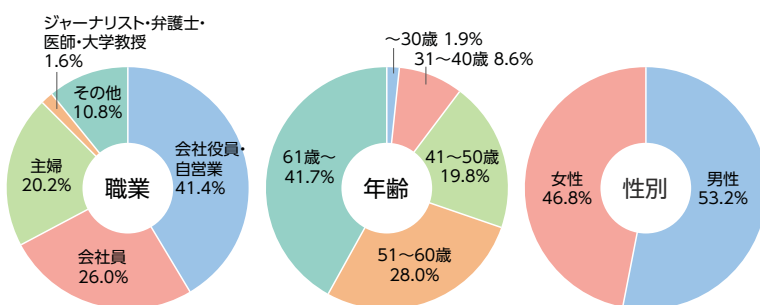
平成25年度のお客さま懇談会へのお申し込み方法等は、開催日前の一定期間、支社・営業所等の店頭に掲示するとともに、ホームページでもご案内しています。ご出席を希望されるご契約者は、お近くの支社・営業所にお問い合わせください。



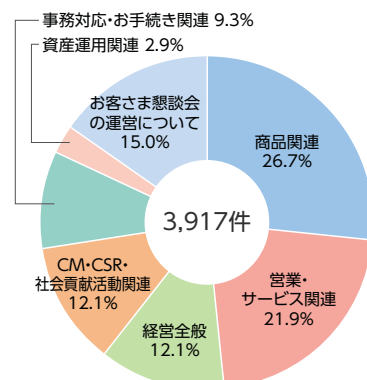
お客さま懇談会

平成24年度お客さま懇談会

ご出席者(1,683人)の構成



ご意見・ご要望・ご質問等(3,917件)の内訳



【お客さま懇談会で寄せられた代表的な「ご意見・ご要望」と当社の対応状況】

ご意見・ご要望 高齢者向け商品、介護関連商品を充実させてほしい

高齢者向け商品としては、退職金などのストック資金の運用ニーズや相続対策ニーズに対応した商品、健康状態に不安のあるお客さま向け商品などご提供する商品の充実を図っています。

医療保障分野では、従前から終身入院保険「元気のミカタ」を販売していますが、中高齢のお客さまの死亡保障から最新医療保障への見直しニーズにお応えするため、平成24年9月より既契約から同商品への転換の取扱いを開始いたしました。

「元気のミカタ」では、入院日数に応じた保障が一生継続ほか、特約を付加することによって、入院中の保険診療や先進医療の技術に係る費用の自己負担に備えていただくことが可能です。

一方、死亡保障・老後保障・医療保障に次ぐ「第4の柱」と位置づける介護保障分野では、平成24年9月に、介護終身保険「介護のささえ」を発売しました。

「介護のささえ」は、「ご自身の介護にかかるご家族の経済的・精神的負担の軽減」をコンセプトに、保障内容を介護保障に特化し、保険料水準にも配慮した中高齢層向け商品です。この商品では、公的介護保険制度の「要介護3」以上、または所定の要介護状態に該当したときに、介護費用などの継続的な支出に対応できる「介護終身年金」をお受け取りいただくことができます。

また、特約を付加することによって、「要介護1」以上に該当した際に住宅改修費等に活用できる「軽度介護一時金」を、「要介護3」以上に該当した場合に介護施設入居費用等に活用できる「介護一時金」をお受け取りいただけるなど、幅広い介護費用リスクに備えることができます。

今後も、高齢者のみなさまにわかりやすく安心感のある商品のいっそうの充実に取り組んでまいります。

ご意見・ご要望 保険金・給付金を正確・迅速に支払ってほしい

当社では、お客さまに対して正確・迅速に保険金・給付金をお支払いし、また、お支払いのめれやご請求のめれが生じないよう、支払管理態勢を構築しチェック機能を強化するとともに、お客さまにとり、わかりやすいご説明・ご案内に努めています。

保険金・給付金をもれなくご請求いただくためのお手続きや、お支払いできない場合の事例を紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」をご用意し、お支払いに関するご説明の充実にも努めています。当冊子はお客さまからのご照会等をふまえ随時見直ししており、平成24年度から先進医療給付金のお支払事例や入院治療保障特約のお支払い対象とならない事例等を追加しました。

また、保険金・給付金のご請求手続きの簡素化を通じ、迅速にお支払いするため、一定の要件を満たす場合、当社所定の「診断書」に代えてお客さまご自身にご記入いただく「入院・通院状況報告書」のお取扱い基準を緩和するとともに、診断書原本に代えて診断書(コピー)によるお取扱いや、一定の条件を満たす場合に当社所定の「死亡証明書」に代えて「死亡診断書」のコピーでお手続きができるよう、お客さまの利便性向上に努めています。

さらに平成24年12月から、先進IT技術を活用したシステムにより、請求受付から請求案内点検^(注)までを一貫したワークフロー化し、支払査定、支払めれ点検等を迅速化しています。これにより、各営業所で請求書類を受付からお客さま口座への振込までに、平均3~4日で完了できるようになりました。

今後とも、保険金・給付金のお支払いにおけるより高いサービスを提供してまいります。

(注)お客さまからご提出された診断書等の情報から、ご請求された保険金・給付金のほかにお支払可能なものがないかを確認し、該当する場合には請求勧奨を行うための点検

■ご意見・お問い合わせ窓口

総代会をはじめ、相互会社運営に関するご意見・お問い合わせは以下のあて先までお寄せください。

〒100-0005 東京都千代田区丸の内2-1-1 明治安田生命保険相互会社 企画部 経営総務グループ

経営管理体制

ガバナンスのいっそうの強化と経営の透明性向上を確保するため、「委員会設置会社」としています。過半数を社外取締役で構成する3委員会(指名・監査・報酬)に加え、取締役の過半数(11人中6人)を社外取締役とするほか、業務執行を担当する執行役を選任し、経営の監督機能と執行機能を明確に分離するとともに、監督機能のいっそうの強化と透明性を確保する態勢としています。

取締役会

経営上の重要事項にかかる意思決定および取締役・執行役の職務執行の監督を行ないます。

さらに、保険金等の支払状況、苦情状況、コンプライアンス関連情報、リスク管理状況等につ

いても、定期的な取締役会報告事項として、モニタリングを行なっています。

取締役会の開催

平成24年度は14回開催し、取締役会における活発な審議を通じて、経営の監督機能発揮に努めました。

●指名委員会

総代会に提出する取締役の選任・解任に関する議案の内容を決定します。

指名委員会の開催

平成24年度は4回開催し、指名委員会が定めた「取締役候補者選任規程」に基づき、取締役候補者の選任を適正に行ないました。

●監査委員会

取締役・執行役の職務の執行の監査、監査報告書の作成、ならびに総代会に提出する会計監査人の選任・解任等に関する議案の内容を決定します。

監査委員会の開催

平成24年度は15回開催し、内部監査部門や会計監査人から定期的に報告を受けるとともに、必要に応じて執行役社長等に出席を求めて意見交換を行ないました。また、重要な会議への出席や重要な文書の閲覧等により監査委員が得た情報等について、定期的に意見交換を行ないました。これらを通じて、取締役・執行役の職務執行状況、内部統制システムの整備状況等について監査しました。

●報酬委員会

取締役・執行役の個人別の報酬等の決定に関する方針を定め、取締役・執行役が受ける個人別の報酬等の内容を決定します。

報酬委員会の開催

平成24年度は4回開催し、「取締役および執行役の個人別の報酬等の内容にかかる決定に関する方針」、「取締役報酬規程」、「執行役報酬規程」等に則り、当社の経営成績および取締役・執行役の各人の貢献度合等を勘案のうえ、個人別報酬内容を決定しました。



内部統制システム

内部統制システムの整備・高度化

内部統制の整備・高度化の根幹となる方針として「内部統制システムの基本方針」を制定するとともに、経営会議の諮問機関として「内部統制委員会」を設置し、内部統制に関する広範な事項について組織横断的な視点から審議を重ねています。

内部管理態勢の整備に関しては、不祥事故、諸リスク発生の未然防止および業務運営上の課題改善に向け、内部管理が適切に実施されているかを自ら確認する「内部管理自己点検」に全社で取り組んでいます。また、本社各部の業務プロセスの文書化および業務上想定されるリスクとそ

のコントロールの状況を評価のうえ、不十分なコントロールの改善を通じたリスクの発生防止等に取り組んでいます。

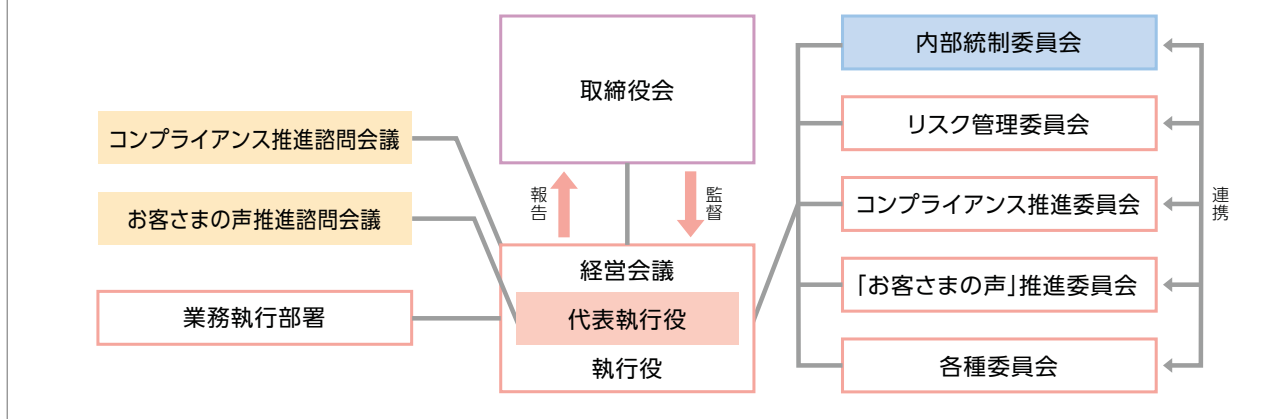
平成20年度から上場会社に適用された財務報告に係る内部統制報告制度に関しては、財務報告の信頼性向上を図るために、相互会社である当社も自主的に準拠することとし、諸規程の制定などの体制整備を進めました。平成24年度決算に関しても、内部統制状況の社内評価等の実施により開示すべき重要な不備がないことを確認のうえ内部統制報告書を作成し、内部統制監査報告書を取得しています。

内部監査態勢の強化

内部監査部門は、代表執行役が専任で担当することなどにより、他の部門・業務からの独立性を確保しています。内部監査の実施を通じて、業務の適正性を検証し、指摘事項の改善を図るこ

とにより経営の健全性確保に努めています。また、定期的実施される内部監査の結果と指摘事項に対する改善策の進捗状況は、取締役会等に速やかに報告しています。

内部統制委員会の位置付け



内部統制システムの基本方針

平成18年5月の会社法施行に伴う保険業法の改正により取締役会において決議すべき方針と定められました。監査委員会に関する態勢、業務の適正性を確保するためのコンプライアンス・リスク管理に係る態勢などに関する方針を規定しています。

リスク管理体制

基本的な考え方とリスク管理体制

●基本認識およびリスク管理に関する方針・規程等

「お客さまを大切にできる会社」の実現のためには、経営の健全性を確保し、長期にわたる保険契約上の責務を確実に遂行していくことが重要であるとの認識のもと、リスク管理を

最も重要な経営管理手法の一つとして位置付け、取締役会、経営会議およびリスク管理委員会等において、リスク管理の方針、規程等を定めています。

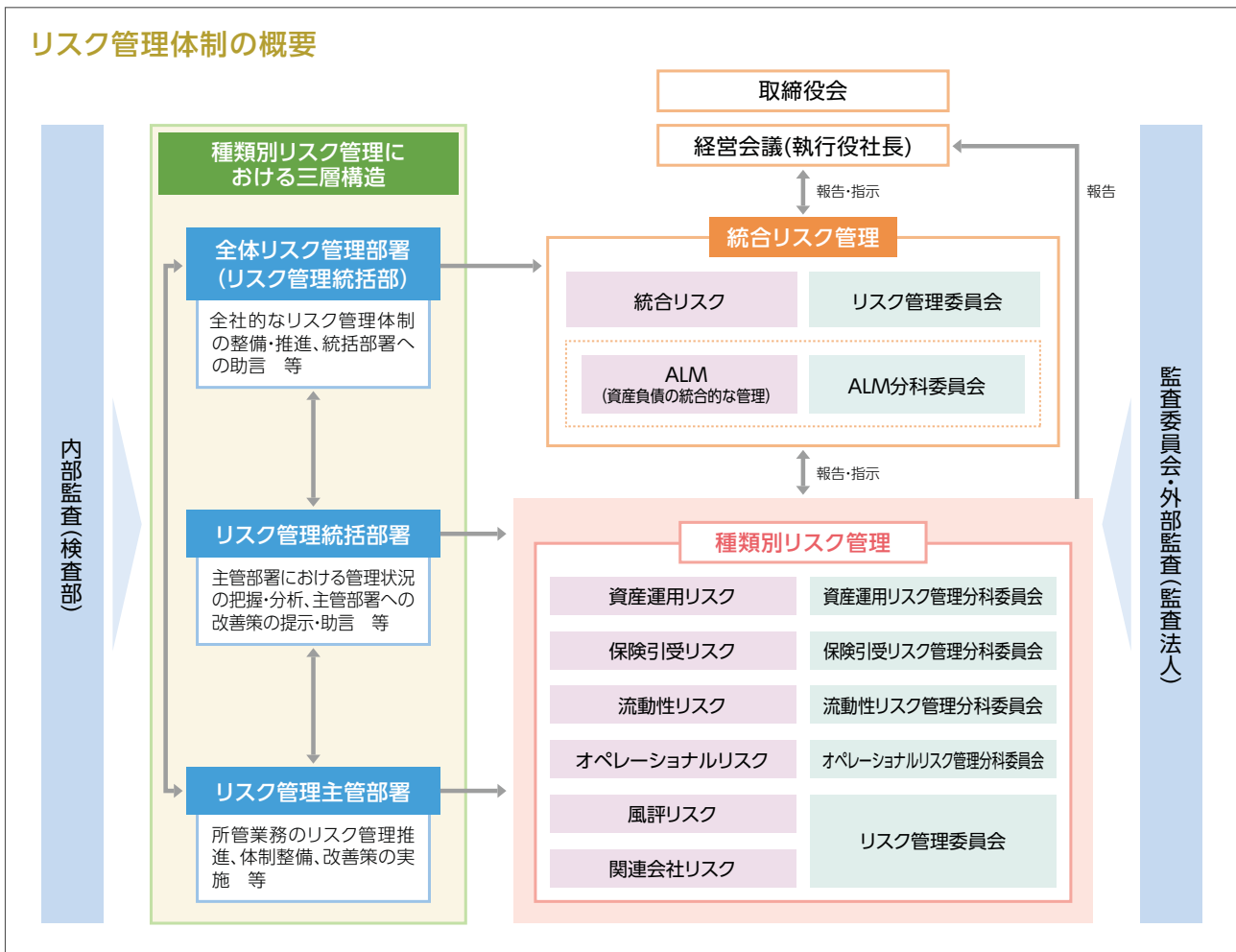
リスク管理体制

当社では、全社的なリスク管理体制の整備・推進、リスク管理状況の把握・管理、統括部署への専門的助言等を行なう部署として「全体リスク管理部署」(リスク管理統括部)を設定し、統合的にリスクを管理する体制となっています。また、各種リスクの定期的なモニタリング(監視)、リスクの適切なコントロールを

行なうため、経営会議の諮問機関であるリスク管理委員会を設置し、リスク管理態勢の整備・高度化に取り組んでいます。

さらに、検査部による検査、監査委員会や監査法人による監査などにより、リスク管理機能・体制の適切性・有効性等を検証し、リスク管理のいっそうの実効性確保に努めています。

リスク管理体制の概要



お客さまを大切にできる企業活動とCSRの取組み

統合リスクおよび種類別リスクの管理体制

統合リスクについては、会社におけるさまざまなリスクを総体的に捉え統合して管理する観点から、各種別リスクの特性等に応じて、定量的あるいは定性的に把握・統合・検証したうえで、その状況につきリスク管理委員会等に定期的に報告しています。また、経営環境の変化や規制動向等をふまえながら、リスク計測手法の精緻化・高度化、リスク量に基づく資本配賦の実施の検討を進める等、統合リスク管理態勢の段階的な整備に努めています。

ALM(資産負債の総合的な管理)については、統合リスク管理の一手法として、資産と負債を適切に管理する観点から、ALMに関連する種類別リスクを包括的に管理し、ALM分科委員会に定期的に報告しています。また、リスク管理プ

ロセスの実効性確保に向けたALM態勢の整備に努めています。

種類別リスクについては、三層構造の最上位にある「全体リスク管理部署」(リスク管理統括部)による適切なコントロールのもと、「リスク管理統括部署」が「リスク管理主管部署」におけるリスク管理状況の把握・分析を通じた改善策の提示・専門的助言等を行ない、さらに、「リスク管理主管部署」が所管業務に関するリスクの把握、管理体制の整備等を行なっています。また、リスク管理委員会の下部に分科委員会を設置し、各種別リスクの特性等に応じた専門的なリスク管理を行なっています。

種類別リスクの定義

種類別リスク		リスクの定義
保険引受リスク		経済情勢や保険事故の発生率等が保険料設定時の予測に反して変動することにより、当社が損失を被るリスク
流動性リスク		資金繰りが悪化し、資金の確保のために通常よりも著しく低い価格で資産の売却を余儀なくされることにより、当社が損失を被るリスク
資産運用リスク	市場リスク	金利、為替、有価証券等の価格等さまざまな市場のリスクファクターの変動により、保有する資産(オフ・バランスを含む)の価値が変動し、当社が損失を被るリスク、および資産から生み出される収益が変動し、当社が損失を被るリスク
	信用リスク	信用供与先の財務状況の悪化等により、保有する資産(オフ・バランスを含む)の価値が減少ないし消滅し、当社が損失を被るリスク
	不動産投資リスク	賃貸料等の変動等を要因として不動産にかかる収益が減少する、または市況の変化等を要因として不動産価格自体が減少し、当社が損失を被るリスク
オペレーショナルリスク	事務リスク	役職員および保険募集人が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより、お客さままたは当社が損失を被るリスク
	システムリスク	コンピュータシステムのダウンまたは誤作動等、システムの不備等に伴い、お客さままたは当社が損失を被るリスク、およびコンピュータが不正に使用されることにより、お客さままたは当社が損失を被るリスク
	法務リスク	当社の各部署における決裁によって生じる、①当社が、法令に抵触することにより、法令上の責任を問われ、当社が損失を被るリスク、②当社が、合理的な理由なく当社にとって著しく不利益な契約等を締結することにより、当社が損失を被るリスク
	その他のオペレーショナルリスク	オペレーショナルリスクのうち、事務リスク、システムリスク、法務リスク以外のリスク
風評リスク		当社または生命保険業界に関する悪評・信用不安情報等が、マスコミ、インターネット等の媒体を通じ保険契約者、その他社会一般等に広がり、当社の業績に悪影響が生じること等により、当社が損失を被るリスク
関連会社リスク		関連会社で発生した事象により、お客さままたは当社グループが損失を被るリスク

(上記種類別リスクに関するリスク管理の概要は、P99をご覧ください)

組織別リスク管理体制

当社では、リスクを種類ごとに管理するとともに、組織ごとにも管理する体制となっています。

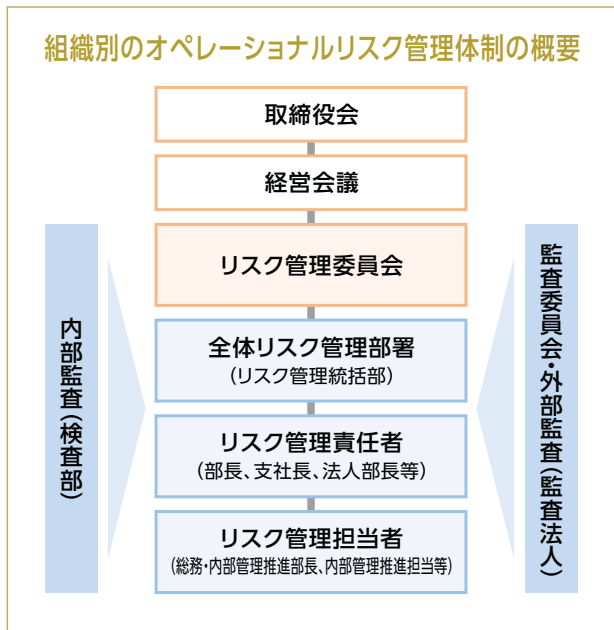
この組織別リスク管理においては、「全体リスク管理部署」(リスク管理統括部)が全社的なリスク管理を行ない、本社各部・法人部・支社等の各組織単位に配置した「リスク管理責任者」および「リスク管理担当者」が、主にオペレーショナルリスクについてリスク管理状況を把握・確認し、リスクの軽減、未然・再発防止を図るための検討を行なう体制となっています。

特に本社各部においては、基本的なリスク認識をふまえ、リスク管理取組計画を定めています。さらに、業務プロセスの文書化、業務遂行上のリスクの網羅的な洗い出し、リスクへの対応策の策定、実施体制の整備を行なうとともに、リスクの重要度評価を実施し、リス

●ストレステストの実施

当社では、統合リスク管理のリスク計測手法であるバリュー・アット・リスク (VaR:最大予想損失額) による方法ではリスク把握が困難な事象として、経済環境の大幅な悪化や地震等の大規模災害などのシナリオを設定したストレステストを実施し、当社の資産・負債に

組織別のオペレーショナルリスク管理体制の概要



クの高い業務については統制手段の実施状況をモニタリングするなど、リスク管理の実効性向上を図っています。

与える影響や保険金等のお支払いの増大の程度などを多面的に分析しています。

ストレステストの結果は、リスク管理委員会、経営会議、取締役会へ定期的に報告され、経営戦略上の対応や財務基盤の強化等の検討に活用しています。

大規模災害等への対策

経営に著しく大きな影響を与える事象の発生およびその発生が予見される状態を「危機」と定義し、「危機管理規程」を定めて危機発生時に迅速な対応ができるよう準備しています。特に、防災関係については「災害対策手順・解説書」を作成し、重大な災害発生時に、お客さまへ迅速・的確に保険金・給付金のお支払い等を行なうことにより、保険会社としての公共的・社会的責任を果たすことを基本方針として定めています。

平成23年3月に発生した東日本大震災では、上記「災害対策手順・解説書」等に沿ったBCP(事業継続計画)が概ね適切に機能しました。現在、電力供給の停止等の不測の事態に備え、事務機能・システムインフラの分散化・複線化の可能性も含めたBCPの見直しを進めています。

✎ バリュー・アット・リスク (VaR)

一定の期間内に、一定の確率で、対象となるポートフォリオに生じ得る最大予想損失額です。統計的な分析により、各資産のリスクを金額として統一的かつ明確に把握できる利点があります。

ディスクロージャー

「社会に開かれた会社」をめざして、経営の透明性を高めるため、「情報開示に関する基本方針」を制定し、積極的な情報開示の充実に努めています。

具体的な取組みとして、生命保険業界でははじめて基礎利益の内訳である「三利源」の開示を決定、平成17年度決算から開示し、また、業務の適切性にかかわる情報として業界に先駆けて「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」や「苦情情報」を四半期ごとに開示しています。その他、お客さまの保護や利便性にかかわる部署の「基本的役割」や年度ごとの具体的な取組みである「運営方針」等の開示も行なっています。

情報開示に関する基本方針

1. 自主的な情報の開示

当社は、お客さま・社会からの一層の信頼を得るため、経営および財務等に関する情報を自主的に開示いたします。

2. 適切・公平な開示

当社は、お客さま・社会に対して、適切・公平に情報を開示いたします。

3. 社内態勢の整備

当社は、情報を遅滞なく継続的に開示するため、社内態勢の整備・充実に努めます。

ディスクロージャー関連資料

昭和54年に、生命保険業界ではじめてのディスクロージャー資料を作成し、以後、法定ディスクロージャー資料「明治安田生命の現況」をはじめ、さまざまな機会を通じて、経営状況について開示を進めています。

また、当社経営活動や健全性・業績などをわかりやすく紹介した小冊子「MEIJIYASUDA INFORMATION」や「団体年金保険に関するご報告」や「Annual Report」



明治安田生命の現況



MEIJIYASUDA INFORMATION



団体年金保険に関するご報告

等、目的に応じたディスクロージャー関連資料も作成しています。

ホームページによる情報提供

商品・サービス、各種お手続きの方法や会社情報など、タイムリーな情報提供として、ホームページを活用したディスクロージャーについても、積極的に取り組んでいます。



明治安田生命ホームページ
<http://www.meijiyasuda.co.jp/>

コンプライアンス(法令等遵守)の徹底

「お客さまを大切にする会社」として、コンプライアンスの徹底を含めたCSR経営を推進し、全社をあげてお客さま・社会からの生命保険会社に対する要請に誠実に対応するために、以下の取組みを行なっています。

【「行動憲章」「明治安田生命 販売・サービス方針」「私たちの誓い」】

コンプライアンスに係る基本方針・遵守基準として「行動憲章」を定め、すべての役職員の日常の行動・考え方の基準としています。そのうえで、当社におけるコンプライアンスを「経営理念の実現に向けた業務遂行および一個人としての活動において、法令、社内規程等のルールを守ることはもとより、社会的良識に基づいて公正・誠実に行動すること」と定義し、全役職員に実践を求めています。

販売・サービス業務の取組方針として営業担当者が常時必携している「明治安田生命 販売・サービス方針」は、お客さま視点に立った業務運営の重要性を強調し、お客さまの利益のいっそうの保護を図るため、平成24年4月に改正しています。改正により、商品をご提案する際には、幅広い情報提供ときめ細やかなコンサルティングサービスを行ないお客さまニーズに合致した最適な商品をご提案すること、「意向確認書」等によるお客さまニーズの確認もしっかり行なうこと、また、高齢の方へはより丁寧な商品説明に努める旨を定めています。さらに、ご加入後も、ご契約内容等を適時・適切にお知らせし情報提供を行なって

いくことや、保険金・給付金等のお支払い時に正確・迅速に対応するなど充実したアフターサービスを行なっていくことを明記しています。

これらのコンプライアンス規範の考え方をより個人レベルまで徹底し、企業風土として定着させるため、全役職員による「私たちの誓い」を実施しています。

日常の職務遂行においても、実務に即したコンプライアンスの解説書である「コンプライアンス・マニュアル」(毎年作成)を常に参照することとし、コンプライアンスに則った業務運営を徹底しています。

私たちの誓い

私たちは、経営理念の実現のため、行動規範と行動憲章に基づいてみずから行動し、法令・諸規範の遵守はもちろん、高い倫理観と責任をもって適切かつ誠実に職務を遂行することを誓います。また、告知義務違反の教唆や他社の誹謗・中傷などの保険募集における禁止行為をはじめとして、あらゆる分野で不適切な業務を行なわないことをここに宣誓いたします。



コンプライアンス・マニュアル

【コンプライアンス・プログラムに基づくコンプライアンスの推進】

コンプライアンスの具体的な実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を年度ごとに策定し、コンプライアンスを推進しています。平成25年度は、社会的要請の高まりに応じたグループ全体でのコンプライアンス態勢の高度化等を基本方針として定め、全社・本

社・支社・法人部、それぞれのプログラムを策定・推進しており、コンプライアンス推進諮問会議等を経て経営会議、取締役会において審議・報告されています。

コンプライアンス推進態勢

コンプライアンス統括部は、関連会社を含めた明治安田生命グループ全体のコンプライアンスの統括部署として、

- ①コンプライアンス関連情報の一元管理、個別案件の調査・対応
- ②不適正事象の把握および課題への対応
- ③役職員を対象とした定期的なコンプライアンス研修の実施

など、多面的にコンプライアンスを推進しています。

これらのコンプライアンスの推進は、コンプライアンス統括部が、各所属に配置した法令遵守責任者・担当者等と協力し進めます。また、より実効性を高めるため、直接現地指導・改善を行なう「コンプライアンス指導担当」を配置し、支社・法人部では、牽制機能強化のため、総務・内部管理推進部長を同部兼務としています。

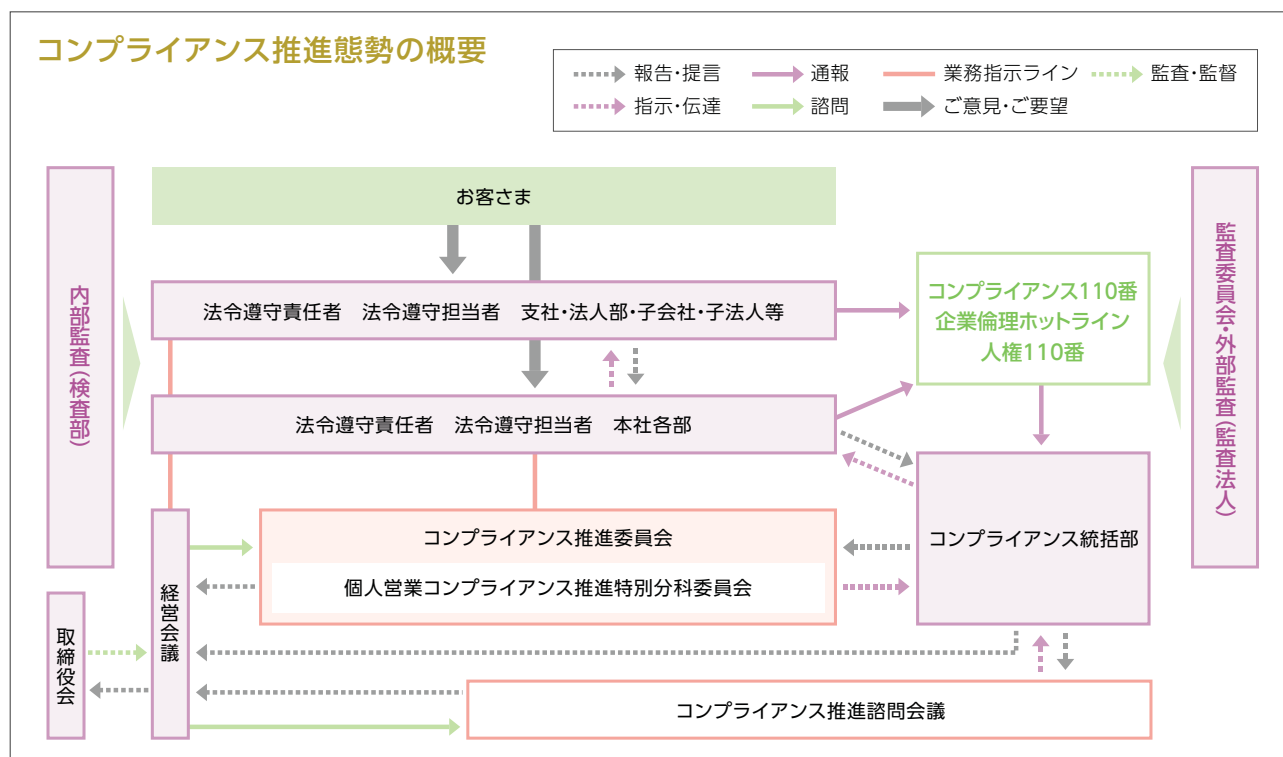
万一、不正行為があった場合は、各部署の法

令遵守責任者・担当者を通じて同部に報告されるほか、発見者からの直接の報告ルートとして「コンプライアンス110番」、「企業倫理ホットライン」、「人権110番」を設置・運営しています。

また、明治安田生命グループ全体のコンプライアンス態勢を網羅的に検討・整備するために「コンプライアンス推進委員会」を設置しています。

さらに、社外有識者の意見反映と第三者からの視点を含めた業務監視機能の強化を目的とし、より透明性・実効性の高い法令等遵守態勢を構築するため、社外委員を過半数とする「コンプライアンス推進諮問会議」を設置しています。同会議は経営会議の諮問機関として、コンプライアンス推進にかかわる基本方針、重要な規程改正、取組状況等に関する審議を行ないます。

コンプライアンス推進態勢の概要



〈行動憲章〉

私たちは、明治安田生命グループの役職員がお客さまや社会からの期待に応え確固たる信頼を得るために、日常の行動や考え方の基準となる「行動憲章」を定めます。職務遂行の際にはこれらを常に意識するとともに、教育・研鑽による知識およびマナーの向上に努め、お客さまを大切にする会社の実現に取り組みます。

1. 適正な職務遂行とお客さまサービス	私たちは、忠実かつ誠実に職務を遂行するとともに、お客さまを大切にする会社として、ベストな商品とサービスを提供し、お客さま満足度の増大に努めます。
2. 公正かつ自由な競争	私たちは、公正かつ自由な取引・競争を通じて、生活・経済の向上および発展に貢献します。
3. お客さまや社会とのコミュニケーションの推進	私たちは、経営の透明性を高めるため、経営情報を適切に開示するとともに、お客さまの声を大切に、適切に業務に反映します。
4. リスク管理の徹底	私たちは、お客さまに対する責務を確実に果たしていくため、リスク管理態勢を整備し、その検証と継続的な改善に取り組み、適切なリスク管理に努めます。
5. 法令等の遵守	私たちは、お客さまと社会の信頼を確保していくため、法令をはじめとする社会的ルールを遵守し、企業倫理を堅持します。また、国際的な事業活動においては各国・地域の法令を遵守し、各種国際規範を尊重します。
6. お客さま等に関する情報の厳正管理	私たちは、お客さまに関する情報等、会社が保有するすべての情報を厳正に管理し、その保護を徹底します。
7. 社会貢献と環境への取組み	私たちは、お客さまとともに暮らす社会の健全かつ持続的な発展に努め、社会貢献や環境保全活動に積極的に取り組みます。
8. 人権等の尊重	私たちは、お客さまはもとより、社会の一人ひとりの人権を尊重します。また、国際的な事業活動においては、各国・地域の文化や慣習に配慮します。
9. 反社会的勢力への対応	私たちは、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力には毅然と対応します。
10. 良好な職場環境の維持	私たちは、職員一人ひとりの人権および個性を尊重するとともに、安全で働きやすい職場環境を維持します。
11. 違反行為の防止と説明責任の遂行	私たちは、法令等の遵守体制を確実に機能させていきます。万一、本憲章に反し、お客さまや社会に影響を及ぼす事態が生じた場合には、原因究明と再発防止を徹底するとともに、迅速かつ的確な情報公開を行ない、責任を果たすよう努めます。

〈明治安田生命 販売・サービス方針〉

私たちは、「生命保険事業のパイオニアとして、相互扶助の精神を貫くとともにお客さまを大切にする会社に徹し、生命保険を中心にクオリティの高い総合保障サービスを提供し、確かな安心と豊かさをお届けする」という経営理念のもと、常にお客さまに最適な商品と質の高いサービスをご提供することに努めます。

また、高い倫理観に基づいた法令等の遵守(コンプライアンス)を行動の規範とし、保険募集をはじめとする業務の適正を確保することにより、お客さまの信頼にお応えできるよう努めます。

1. 最適な商品の提供と適切な商品説明

幅広い情報提供を通じたきめ細かなコンサルティングサービスにより、お客さまのライフステージ、加入目的、財産状況等に応じた最適な商品をご提案するよう努めます。ご提案の際には、商品内容をお客さまに十分ご理解いただけるよう「契約概要」、「注意喚起情報」等をご説明し、商品内容がお客さまのニーズに合致していることを「意向確認書」等を用いて確認します。特に、変額年金・投資信託等の市場リスクのある商品については、お客さまの投資経験、投資目的、収入・財産の状況等に応じて、商品およびリスクの内容について十分ご説明します。

高齢の方へは、商品内容等に誤解が生じないよう、より丁寧な説明に努めます。また、未成年の方、特に15歳未満の方を被保険者とする生命保険契約については、適正な保険金額が設定されるよう適切な募集に努めます。

2. お客さま本位の販売

販売にあたり、法令等を遵守することはもちろん、お客さまの立場に立ち、販売の方法、場所、時間帯等に配慮するよう努めます。

3. ご加入後のお客さまサービスの充実

ご加入後も、ご契約内容等を適時・適切にお知らせするとともに、ご契約内容変更等の各種手続きの際には、お客さまのご意向を把握・確認のうえ、適切かつ迅速に対応します。

保険金・給付金等のお支払いについて、お申し出内容およびご契約内容にもとづき、お支払いできる可能性がある保険金・給付金等を確認の

うえ、もれなくご案内するとともに、お手続きの際は、正確かつ迅速に対応します。

お客さまからのご照会・ご相談・ご要望および苦情等について、お客さまの満足・信頼を得ることができるよう、公平性・迅速性等に配慮し、適切かつ十分に対応します。

4. お客さま対応力向上に資する教育・研修の実施

教育・研修態勢の充実を図るとともに、所定の教育体系・カリキュラムに基づいた教育研修を全役職員に対して実施することにより、商品知識およびお客さま対応に関する基本ルール・マナーの向上を図ります。

5. お客さま情報の厳正な管理

販売にあたって知り得たお客さまの情報やご契約内容等の情報については、その管理規程を定め、管理責任者を任命したうえで、厳正な管理を行ないます。

6. 法令等の遵守

法令等の遵守(コンプライアンス)のための規範として「行動憲章」、「職務遂行基本ルール」、「コンプライアンス・マニュアル」等を定め、コンプライアンス研修を全役職員に対して実施することにより、適正な販売の実現に努めます。

7. 反社会的勢力への対応

反社会的勢力には毅然と対応し、不当要求には一切応じません。

個人情報保護について

当社の個人情報保護に関する基本的な考え方、方針を定めた「個人情報の保護に関する基本方針」を制定し、ホームページ等でこれを開示しています。

外部へ業務を委託する場合も含め、情報の取得から廃棄までの各管理段階において諸対策を講じる等、情報管理態勢の整備に努めています。

〈個人情報の保護に関する基本方針〉

明治安田生命保険相互会社（以下、当社といいます）は、お客さまの個人情報を適切に取り扱うことが大切な社会的責務と認識し、お客さまの個人情報の保護に万全を尽くしてまいります。

1. 取組方針	<ul style="list-style-type: none"> ・当社は、「お客さまを大切にしている会社」の実現を目指し、個人情報の取扱いに関し、お客さまからお預かりしている大切な情報の適正な利用と保護に努めます。 ・当社は、事業活動の特性をふまえ、個人情報の取扱いに関し、その重要性を認識し、継続的な個人情報の管理態勢の改善に努めます。 ・当社は、お客さまからの個人情報の取扱いに関するお問い合わせおよびお申し出について、適切かつ迅速に対応することに努めます。 ・当社は、個人情報の取扱いに関する法律など関係法令等を遵守いたします。
2. 個人情報の定義	<p>当社では、個人情報を以下のように定義しています。</p> <p>個人情報とは、個人に関する情報であり、当該情報に含まれるお名前、生年月日等により個人を特定できるものをいいます。</p>
3. 個人情報の種類	<p>保険契約の締結等に必要の情報として、お客さまのお名前・住所・生年月日・性別・健康状態・職業等をご提供いただいております。また、当社が提供する各種サービスに関連し、必要な情報のご提供をお願いする場合があります。</p>
4. 個人情報の取得方法	<p>主に申込書・契約書・アンケートにより、お客さまに関する情報を取得いたします。また、キャンペーン等の実施により、はがき等で情報をいただく場合があります。お客さまの情報の取得にあたっては、個人情報の保護に関する法律・保険業法・その他法令等に照らし、適正な方法で行なうこととします。</p>
5. 個人情報の利用目的	<p>当社は、お客さまに関する情報を、必要に応じ、以下の目的で利用させていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種保険契約のお引き受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い ・関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理 ・当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実 ・その他保険に関連・付随する業務 <p>これらの利用目的は、当社ホームページおよびディスクロージャー誌等に掲載するほか、お客さまから直接書面等にて情報を収集する場合に明示いたします。</p>
6. 個人情報の提供	<p>お客さまに関する情報は、以下の場合において、必要な範囲で外部に提供することがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あらかじめお客さまの同意がある場合 ・法令により必要とされる場合または提供が認められている場合 ・人の命、身体または財産の保護のために必要とされる場合 ・公共の利益のために必要とされる場合 ・適切な安全管理をしたうえで業務委託を行なう場合 ・法令に基づき特定の者と共同で利用する場合
7. 情報の開示・訂正等	<p>お客さまからご自身に関する情報の開示・訂正・削除・利用停止の依頼があった場合は、請求者ご本人であることを確認させていただいたうえで、特別な理由がない限り回答・訂正等の対応をいたします。</p>
8. 情報の管理	<p>お客さまに関する情報は、正確かつ最新の内容を保つよう常に適切な措置を講じております。また、お客さま情報への不正なアクセス、個人情報の紛失、漏洩、毀損等の危険に対して必要な対策を講じるように努めております。さらに、従業員、明治安田生命グループ各社の従業員および委託先に対して必要かつ適切な監督を行なっております。また、当社ではお客さまに関する情報の保護・管理強化に向け、情報管理を専門に担当する部署および「情報保護推進委員会」を設置し、全社横断的な取り組みを推進しております。</p>
9. 個人情報に関するお客さまからの申し出	<p>お客さまからの個人情報の取扱いに関するお問い合わせおよびお申し出について、お申し出窓口を設置し、適切かつ迅速に対応いたします。</p>
10. 個人情報の保護に関する基本方針の見直し	<p>本方針は、適切な個人情報の保護を実施するため、環境の変化等をふまえ、継続的に見直します。</p>

個人情報の取扱いに関するお申し出

お客さまの個人情報の取扱いに関するお申し出は、下記までお問い合わせください。



コミュニケーションセンター

0120-662-332

月曜～金曜9:00～18:00

土曜9:00～17:00

(いずれも祝日・年末年始を除く)

*コミュニケーションセンターとお電話の内容は、当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。

社会貢献活動・環境保全活動

当社では、生命保険本来の相互扶助の精神に基づいて、地域社会のニーズに応える社会貢献活動や環境保全活動に取り組んでいます。

特に平成24年度からは、子どもの健全育成に向けた活動の総称を「子どもの明日 応援プロジェクト」と定め、子どもたちの健やかな成長を総合的に応援する活動として展開しています。

子どもの命・安全を守る



●助産師育成支援 Hello! Baby 奨学金プログラム

少子化社会対策に資する社会貢献活動として、「助産師をめざす人のための奨学金制度」を平成22年から支援しています。この奨学金を通じて、ひとりでも多くの助産師が誕

生し、妊婦の方がどこにいても、より安心して安全なお産ができる環境づくりに貢献していきたいと考えています。

●「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動

子どもたちの登下校中に地域で営業活動をしている当社従業員が、「ネームタグ(防犯プレート)」を携行して地域防犯への意識を高めています。また、不測の事態に備えて「防犯

笛」を携行するとともに、危険を察知した場合などにはただちに地域行政や近隣へ情報を伝達して連携できる態勢をとっています。

●地域安全マップづくり教室

「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動を発展させ、平成20年から「地域安全マップづくり教室」を開催しています。本教室では、地域の親子が参加し、講義とフィールドワーク、

マップづくりを通して、「危険な場所」を避けるための考え方を学びます。



地域安全マップづくり教室

●「黄色いワッペン」の贈呈

新入学児童を対象に交通安全キャンペーンの一環として「黄色いワッペン」の贈呈事業に参画しています。昭和40年から約5,999万人

の新入学児童に黄色いワッペンを贈呈しました。



黄色いワッペン

音楽を通じた情操教育

●ふれあいコンサート

昭和59年から、障がいのある子どもたちに「生の音楽」を届けることを目的とした、ザ・ワイルドワウンズの鳥塚しげきさんによる「ふれあいコンサート」を開催しています。過去

29年間で全国の特別支援学校等126校で開催しました。



ふれあいコンサート

●「愛と平和のチャリティーコンサート」と「未来を奏でる教室」

音楽に親しむ機会を提供することで、子どもたちの情操教育に役立ちたいという思いから、全国各地で三枝成彰さんによる「愛と平和のチャリティーコンサート」と、小・中学校で

の音楽授業「未来を奏でる教室」を平成21年から開催しています。



未来を奏でる教室

環境意識の醸成

● 海の環境工作教室

子どもたちと当社従業員や地域のお客さまがボランティアで海岸を清掃し、清掃で集めたペットボトルや貝殻等の漂着物を使ってアート作品を制作することで、環境の大切

さを学ぶ「海の環境工作教室」を平成19年から全国各地で開催しています。



海の環境工作教室

● 全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクールの協賛

子どもたちに自然の大切さを学んでもらうため、「全国小中学校環境教育研究会」が主

催する絵画コンクールに平成9年から協賛しています。

進学支援

● あしながチャリティー&ウォーク

当社役職員が親をなくした子どもたちの「あしながさん」となって、ウォーキングやチャリティー募金を通じて、子どもたちの

進学支援や心のケア支援活動を行なっています。

財団等の活動

明治安田厚生事業団

昭和37年6月に設立された当財団は、健康増進を目的に「体力医学研究事業」、「ウェルネス事業」、「健康調査事業」を三位一体で推進するとともに、若手研究者への研究助成により社会貢献活動を行なっています。

明治安田こころの健康財団

昭和40年3月設立の当財団は、子どもの健全な育成を通じた社会貢献をめざし、自閉症や知的障害の子どもたちの療育相談、子どもの抱える心理的な問題の相談、精神保健にかかわる専門家育成のための研修、また、精神保健にかかわる研究助成等の事業を展開し、当財団の公益目的達成のため活動を行なっています。

明治安田クオリティオブライフ文化財団

平成3年6月設立の当財団は、クラシック音楽における若手人材育成と地域の伝統文化の承継、特に後継者育成に対する助成を行なっています。

明治安田生活福祉研究所

平成3年7月設立の当研究所は、高齢者・介護、医療政策・医療経営、健康・医療、福祉（障がい、子育て等）、生活設計、年金、生活意識調査および企業の福利厚生等に関する調査研究、セミナー講師、コンサルティング等を行なっています。

全社的な省エネルギー対策の推進

本社ビルでは、温室効果ガス(CO₂)排出量の中期的な目標を定め、各種省エネルギー設備の導入やその効果的な運用に取り組んでいます。

さらに全国的には、営業用(自社使用)ビルに加え、投資用ビルを多く所有していることから、順次、空調等の設備改修を進めるとともに、エネルギー機器に関する全社的な推進事項の徹底、テナントの協力を得ての設備運用面の対策等を通じ、総エネルギー使用量の管理とその効率化に努めています。特に平成24年度においては夏期節電や冬期節電対策も兼ね、関西電力管内、九州電力管内、北海道電力管内の営業用ビルに高効率照明等の省エネルギー機器を導入しました。

ダイバーシティ・マネジメントの推進

当社では、多様な人材が活躍できる職場環境づくりを実践するため、女性職員の活躍推進や、障がい者の雇用促進、高齢者の継続雇用等に取り組んでいます。

多様な人材が活躍できる職場環境づくり

●女性職員の活躍推進

女性管理職候補者を計画的に育成するための取組みの一つとして、平成24年度に女性職員向けの層別研修プログラムを新設しました。この研修は各所属長から女性リーダー候補者として推薦された女性職員(特定総合職・アソシエイト職)を対象とし、キャリアビジョンの明確化、マネジメント力の強化等を目的に実施しています。平成25年度は、若手女性職員のキャリア開発支援など、将来の管理職候補者の育成に向けた取組みを新たに実施しています。



女性職員向けの層別研修

●ワーク・ライフ・バランスの実現

従業員のワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)実現のため、保育料補助支給制度や、育児中の一定期間の転居を伴う異動を抑制する取扱いを導入するなど、諸制度を引き続き整備するとともに、利用しやすい環境づくりにも努めています。また、取組みの実効性を高めるため、ワーク・ライフ・バランス実現に向けた所属の取組状況を所属長の評価に反

映する「ワーク・ライフ・バランスプログラム」を導入しています。こうした取組みにより、平成24年度の厚生労働省が実施する均等・両立推進企業表彰の「均等推進企業部門」と「ファミリー・フレンドリー企業部門」で「東京労働局長優良賞」を受賞するなど、社外から評価をいただいています。

●障がい者の雇用促進・職場環境の整備

障がい者の雇用については、これまで社会貢献の観点から積極的に推進してきましたが、平成24年度からは、ハローワークからの紹介に加え、障害者職業能力開発校等の卒業生の採用を実施するなど、いっそうの雇用拡大に取り組んでいます。平成25年6月時点で

の障がい者雇用数は875人、雇用率は2.07%となっています。また、全社へ配置している「障害者職業生活相談員」による面談等を実施し、障がい者が働きやすい職場環境づくりを推進しています。

●高齢層人材の活用

「高齢者雇用安定法」の改正をふまえ、平成25年4月に、従来の「高齢者雇用制度」を改正し、原則、希望者全員に対し、満65歳までの就業機会を提供する「エルダースタッフ制

度」を新設しました。同制度では豊富な知識と経験を持つエルダースタッフに幅広い職務を委嘱するとともに、高齢層のニーズに応えた多様な雇用形態を可能としています。

●外国人等職員の活躍推進

海外保険事業のさらなる展開に向け、将来の中核人材候補として、アジアを中心とする外国人留学生等を積極的に採用するととも

に、幅広い分野でキャリア開発を行なっています。