

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…………… 38

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…………… 39

「お客さまの声」を経営に活かす取組み…………… 42

— 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…………… 45

販売チャネル多様化と新たなマーケット開拓…………… 48

— 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…………… 51

介護保障・サービスの充実に向けた取組み…………… 56

IT活用による高品質な事務・サービスの安定的提供…………… 57

法人のお客さまへの商品・サービス…………… 58

経営基盤強化に向けた海外保険事業への取組み…………… 61

ガバナンス・コンプライアンス

相互会社運営…………… 62

経営管理体制…………… 67

内部統制システム…………… 68

リスク管理体制…………… 69

ディスクロージャー…………… 72

コンプライアンスの推進…………… 73

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…………… 77

従業員との絆

ダイバーシティ・マネジメントの推進…………… 79

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経営を永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、同年より毎年、CSRに関する取組みをまとめた「CSR報告書」を制作しています。平成21年度以降ホームページに開設している「CSRウェブサイト」を当社CSR報告のメイン媒体として位置づけ、幅広いステークホルダーのみならず、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。

✍️ ステークホルダー

企業を巡る利害関係者。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。

[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。

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みます。

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。

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



QRコード



CSRウェブサイト

■「責任ある機関投資家」の諸原則(日本版スチュワードシップ・コード)の受入れ

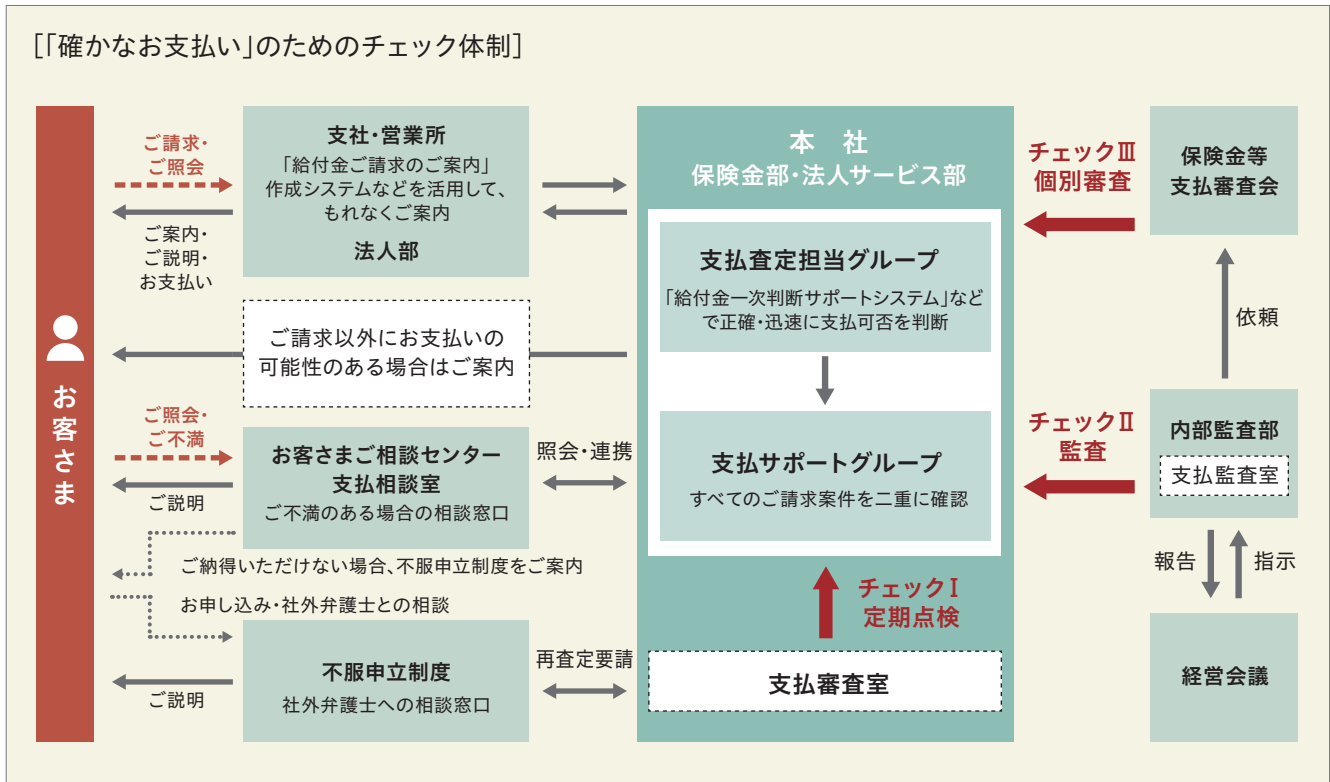
当社は、平成26年5月に「責任ある機関投資家」の諸原則(日本版スチュワードシップ・コード)を受入れることを表明しました。



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。



03
お客さまを大切にしている企業活動と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なかに新設し、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、ミスの防止を図っています。

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。

●重層的な事後検証態勢の構築

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、内部監査部の要員を段階的に補強し、監査の強化を図り、平成20年度に支払管理部門に対する監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内部監査部に指示を行なう態勢を整備しています。

●ITの積極活用による「保険金・給付金支払事務の高度化」

平成22年度から平成25年度にかけて、「保険金・給付金支払事務の高度化」に取り組み、個人保険分野においてITを活用したシステムを稼働させ、新たな支払査定事務態勢を構築することで、より正確・迅速な支払サービスを実現しました。

●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が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「ご請求ガイダンス機能」、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ることを目的に、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5,800円[※]を負担しています。

※当社所定の診断書の種類によっては、金額を以下のとおりとしています。

- ・死亡証明書、診療証明書、総合障害診断書 …… 7,500円
- ・通院証明書、特定損傷治療証明書 …………… 3,300円

■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・給付金等のご請求手続き、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。



保険金・給付金のご請求について

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。

●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。

●「お支払明細書」によるご説明の充実

保険金・給付金等のお支払い後にお客さまに送付する「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。

■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」「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25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	225	0	1	4	230	7	458	73	0	55	593	823
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由該当	305	39	12	4	360	270	177	46	1	85	579	939
支払事由非該当	0	110	1,356	1,782	3,248	0	607	20,729	219	1,251	22,806	26,054
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	530	149	1,369	1,790	3,838	277	1,242	20,848	220	1,391	23,978	27,816
お支払い件数	57,395	706	2,551	11,961	72,613	12,044	357,574	185,460	679	197,312	753,069	825,682

*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25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、ありませんでした。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。

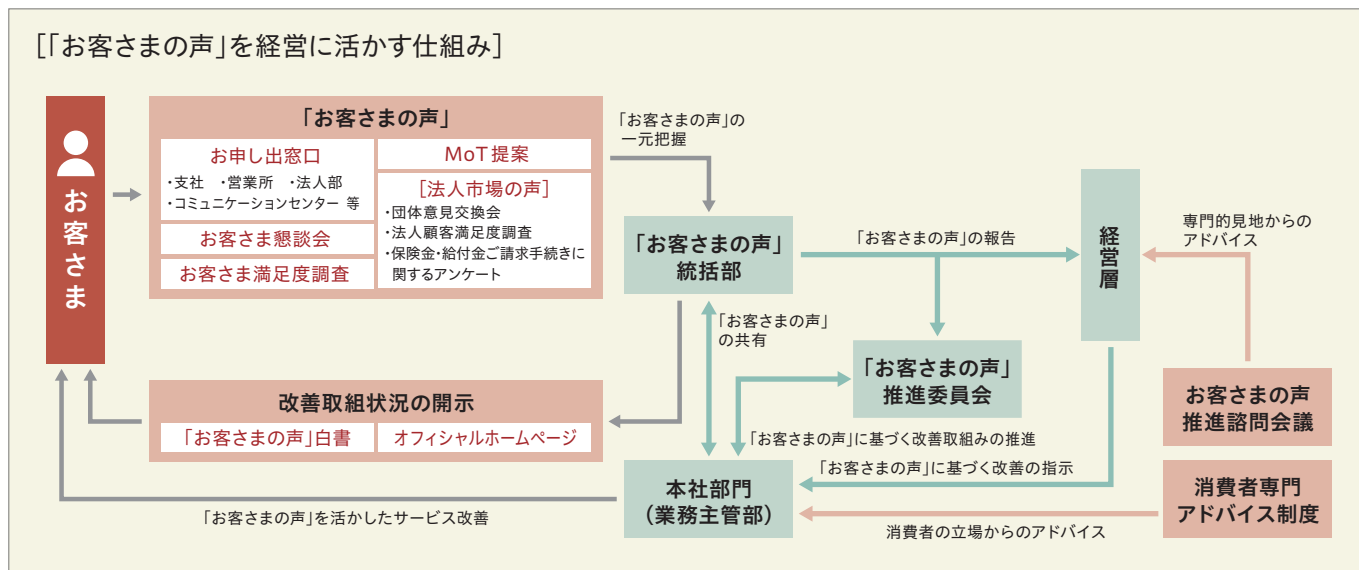
種別	案件の代表的な例	案件数
普通死亡保険金	約款に定める免責期間内の自殺であることから自殺免責との決定に対する不服のお申し出	2件
3大疾病保険金	約款に定める3大疾病に該当しないため3大疾病保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
入院給付金	故意または重大な過失による入院であることから免責事由に当たるため入院給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	2件
障害給付金	「偶発的な外来の事故を直接の原因」に該当するものとは認められないため障害給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
合計		6件

*平成18年3月28日の制度開設からのご利用は141案件、うち決定変更となったものは38案件です。

お客さま
との絆

「お客さまの声」を経営に活かす取組み

[[「お客さまの声」を経営に活かす仕組み]]



■「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、経営に活かしていくための取組みを推進しています。

●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・一元把握しています。特に、お申し出のうち「不満足の原因があったもの」すべてをお客さまからの苦情と位置づけ、不満足の原因の解消に努めています。

●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ことを目的に開催しています。お伺いしたご意見やご要望は業務改善に反映しています。平成18年度からは各地の消費生活センター等からも参加いただいています。

●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18年から毎年実施し、お客さまの満足度を継続的に調査しています。

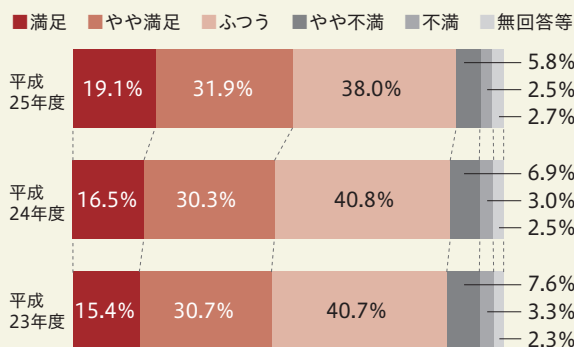
●MoT提案

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付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)



*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。

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。

■「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

契約者保護とお客さまサービス向上のための改善策等について、社外の専門家からお客さまの視点で忌憚のないご意見をいただき、経営に反映させています。平成17年4月から社長の諮問機関として設置しており、消費者問題を中心に高い見識を持つ社外の専門家3名を社外委員としてお迎えしています。

●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ています。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25年度 お申し出(苦情)分類別件数

(単位:件)

苦情分類	平成25年度(占率)	(ご参考)平成24年度(占率)
新契約	7,381(14.1%)	7,785(15.7%)
収納	5,188(9.9%)	4,878(9.8%)
保全	16,402(31.4%)	15,491(31.2%)
保険金・給付金	10,049(19.2%)	9,980(20.1%)
その他	13,170(25.2%)	11,471(23.1%)
苦情合計	52,190(100.0%)	49,605(100.0%)
お客さまお申し出合計	299,925	303,217

平成25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	現在63歳だが、届いた保険証券には64歳と記載されている。契約時に保険証券は保険年齢が記載されるという説明はなかった。わかりにくいので満年齢で記載してほしい。
	改善取組み	従来は、保険年齢方式 ^{※1} を用いて年齢計算を行なってきましたが、「わかりにくい」というご意見を多数いただいていた。そこで、平成26年6月発売の新商品「ベストスタイル」「メディカルスタイル」 ^{※2} から、満年齢方式を導入することで、より「わかりやすさ」を向上させました。 <small>※1 被保険者の満年齢を用いて計算し、1年未満の端数については6か月以下の端数を切り捨て、6か月を超える端数を切り上げる方式です。 ※2 既存商品の「医療のほけん」も平成26年6月2日契約日分から満年齢方式を適用しています。</small>
新契約関係	お申し出 (苦情)事例	給付金の請求をしたところ、外来手術は支払対象外と説明を受けた。外来手術についても支払対象となるような商品を開発してほしい。
	改善取組み	入院治療保障特約では、入院中の治療費を保障していますが、「入院せずに手術を受けた場合も保障してほしい」というご意見を多数いただいていた。そこで、新商品「ベストスタイル」「メディカルスタイル」では、外来での手術 [※] を保障する特約を新たに発売し、退院後の通院について保障する特約も新たに発売しました。 <small>※入院を伴わないで行なわれる、日帰りの手術です。</small>
保全関係	お申し出 (苦情)事例	老眼のため「明治安田生命からのお知らせ」を読むのが困難に感じるようになった。高齢者にやさしく「文字の大きさ」や「色」を工夫してほしい。
	改善取組み	毎年1回、ご契約者に郵送でご契約内容等をお知らせする「明治安田生命からのお知らせ」について、65歳以上のご契約者約170万人(当社ご契約者の約4分の1)を対象としたご案内冊子を新たに作成し同封しました(平成25年9月から)。このご案内冊子は、文字の大きさに加えて、保険金・給付金のご請求、受取人変更や住所変更などの特に重要なお手続きについて、平易かつ丁寧に記載するなど、見やすさ・わかりやすさにいっそう配慮しています。
	お申し出 (苦情)事例	契約者貸付をするにあたって手続きに時間がかかった。もっと簡単かつ速やかに対応してほしい。
保全関係	改善取組み	今までのお手続きは紙面で行なってきたため、お客さま面談時のお申し出にはその場で対応できませんでした。マイスターモバイルの導入により、その場で電子請求書を作成し、お客さまには手順内容の確認と電子サインをしていただくだけで、手続きを完了することができるようになりました。
	お申し出 (苦情)事例	請求してから給付金を受け取るまで時間がかかった。少しでも早く給付金を受け取れるように工夫してほしい。
保険金・給付金関係	改善取組み	保険金・給付金のご請求において、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。



— 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

■質の高いコンサルティング活動の充実

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」をお客さまが強く要望されていることがわかりました。

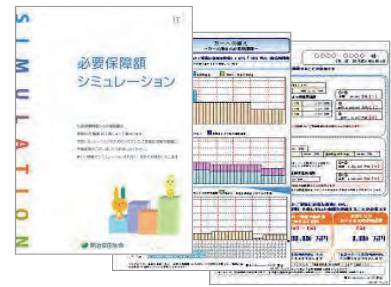
これをふまえ、生命保険のご加入に際して、公的年金・医療保険等に関する「社会保障制度」の情報提供に加えて、お客さまのご要望をお伺いする「クイックチェック保障問診」の導入により、お答えいただいた内容をもとに設計された保障プランと、当社がおすすめする必要保障額とを対比しながら保障内容を決定していく提案スタイルを実現しました。このような取組みを通じて、納得感や安心感をもって生命保険にご加入いただけるよう努めています。

また健康・医療等の情報提供やお客さまに毎年訪れる節目（お誕生日・結婚記念日等）に「おめでとう」「ありがとう」の気持ちをお届けすることで、お客さまとのリレーションを深めていく活動も行なっています。

「社会保障制度や商品のポイントについてご理解いただくためのパンフレット・ツール等」



社会保障制度ご説明ブック



必要保障額シミュレーション



アプローチベストツール (ベストスタイル)



クイックチェック保障問診

■「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、お客さまの関心が高い各種情報提供セミナー（相続・年金・介護など）のご案内活動も行なっています。

なお、平成26年6月発売の総合保障商品「ベストスタイル」にご加入いただいたお客さまには、アフターフォローを解説した冊子「安心ロー

ドマップ」をお届けし、ご契約終了までの長期にわたりご安心いただける対面のアフターフォローをご提供します。

※「ライフアカウントL.A.」のご契約者様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ご確認いただけます。

「ご契約内容や重要な情報について、ご理解いただくためのツール等」



ご契約内容の概要



ハッピーレポート



安心ロードマップ

●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22年度税制改正に伴い、生命保険料控除制度が改正されました。「生命保険料控除申告額試算サポートツール」を用いて、制度改正に対応した生命保険料控除申告額のご案内も行なっています。



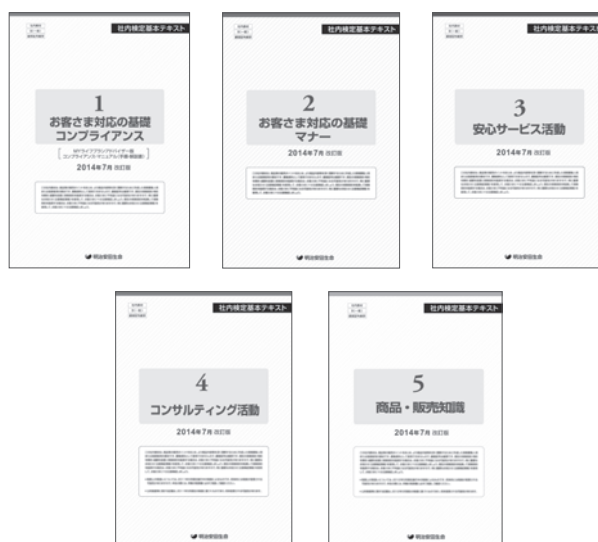
MEIJIYASUDA INFORMATION

■「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」を原則、毎年実施しています。

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)

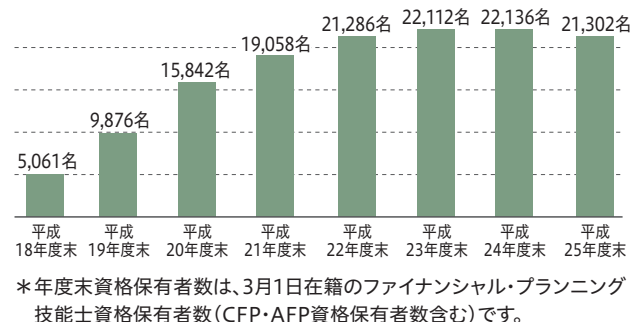
■営業職員教育・研修体系

入社後の5年間で育成期間と定め、お客さまの立場にたったコンサルティングやアフターフォローの習得を目的に、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、また本部には「基礎トレーニングセンター」を設置し、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。

あわせて、平成26年度より、ビデオ・オン・デマンドや双方向動画通信を活用した本社ダイレクト教育を充実するとともに、資格・能力に応じた教育・育成プログラムを実施しており、支社集合研修・営業所内研修にくわえ支社スタッフによる確認等、役割を明確化して、教育効果の向上を図っています。

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、ほか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25年度末時点で21,302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



営業職員の教育・研修体系

	入社月	登録月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	3～5年以内
支社研修	試験前研修 マインドアップ研修 実践研修	45単位修了研修 実践トレーニング研修	ステップアップ・プログラム												パワーアップ・プログラム (自立展開プログラム)												
業界共通試験等	試験 一般課程		FP技能検定3級(5・9・1月)												FP技能検定2級(5・9・1月)												
			専門課程(6・10・2月)												変額(6・10・2月)、応用(4・8・12月)、生保大学(5・9・1月)適宜受験												
			損保資格																								
検定・試験	確認試験① 初期研修	初期研修確認試験②																									後期研修A/D検定試験 副主任A/D 検定試験
営業所内教育			二次朝礼・同行指導・個別指導												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、(一社)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。



— 販売チャネル改革 —

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、平準払商品（定額個人年金・介護保障終身保険）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。

*金融機関窓口販売商品の一覧は、P98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。



平準払介護保障終身保険
「かんたんケアワイド／きずなサポート」

●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お受けしています。

<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 0120-453-860</p> <p>・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 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、P76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23年度末 1,369店 平成24年度末 1,447店 平成25年度末 1,530店

●代理店支援体制および教育・研修体系

全国に約190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	●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)	●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)		●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)		●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り組み

●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を展開しています。

当社商品のみを取り扱う「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11月までに首都圏・大阪・名古屋において、合計10店舗展開しています。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、自社商品のみならず他社商品も取り扱う「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26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)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号店を開設以降、南砂町SUNAMO店、大宮DOM店、自由が丘店の合計4店舗で、専門スタッフによる保険相談を通じた、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。

MYLINCエージェンダイレクト

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。

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



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

●インターネットチャネルへの取組み

生命保険加入を検討する際の情報収集手段としてインターネットを利用するお客さまが増えるなか、平成21年4月より明治安田生命公式ホームページにて、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の説明について充実させたサイトを開始し、その後もシンプルで見やすいデザインにするなどの「ユニバーサル性」を強化・発展させることでよりわかりやすく、より詳細にWEB上でご検討していただけるように努めております。また、公式Facebookページを活用した当該サービスのご案内を行っております。

さらにスマートフォン・タブレット端末など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26年3月にスマートフォン専用サイトを拡充いたしました。

今後も、お客さまが明治安田生命のサービスをより身近に感じていただけるよう、サイト内の更なるサービス向上に努めていきます。



「保険をご検討中のお客さま」ページ



スマートフォン専用サイト



— 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

生命保険

■総合保障商品「ベストスタイル」の発売（平成26年6月）

【ご加入時】の最適な保障と同時に、【ご加入後】の保障見直しの自在性と、【ご請求時】のわかりやすさを大切にする、総合保障商品「ベストスタイル」を発売しました。



ベストスタイル
パンフレット

●商品の特徴

ベストスタイルの商品の特徴については12～13ページに詳しく紹介しておりますのでそちらをご覧ください。

■医療保障商品「メディカルスタイル」の発売（平成26年6月）

「病気やケガ、がんの保障等は準備したいが、保険料はできるだけ抑えたい」というご要望にお応えするため、医療保障商品「メディカルスタイル」を発売しました。メディカルスタイルでは、公的医療保険制度に連動し入院中および退院後の通院の自己負担額に応じて保障する「医療費リンクサポート」の特約を付加することができます。



メディカルスタイル
パンフレット

●商品の特徴

各種特約を付加することで、より充実した医療保障やがんの保障などを準備することができます。保険期間は10年で、告知などの手続きなしで最長90歳まで更新できます。

■満年齢方式の導入（平成26年6月）

お客さまのわかりやすさ向上の観点から、ベストスタイルの新規契約や転換契約、および、メディカルスタイルについて、満年齢方式を採用しました。

満年齢方式	誕生日を起算日とし、誕生日以降に年齢が切り替わる方式
保険年齢方式	保険契約日時時点で、満年齢の端数が6ヵ月以下のときは切り捨て、6ヵ月超のときは切り上げて年齢が計算される方式

■約款のWEB化（平成26年6月）

「特に重要なお知らせ（注意喚起情報） ご契約のしおり 定款・約款 ベストスタイル」の約款部分を、当社ホームページ上で参照（WEB化）できるようになりました。

MY Web 約款



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）」*にて説明を履行し、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

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。



Total assist 自動車保険

●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損害保険株式会社をご提供します。

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破損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。



Total assist 住まいの保険

からだの保険

●MYサイクル プラス(自転車向けプラン)

自転車運転中のケガ等を補償するトータルアシストからだの保険(傷害定額)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。

●トータルアシストからだの保険(傷害定額)

急激かつ偶然な外来の事故によるケガに備える保険です。

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ご用意しています。

■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、福利厚生の実施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。

福利厚生への保険

- 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



団体傷害保険

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



取引信用保険

*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扱いについては、P76をご覧ください)

■「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、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

- ・「Happy-L. A. ボーナス」のお引き出し、残高照会
- ・「ベイバック」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・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。

■「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25年度分より、同封の「ご契約者のみなさまへ」冊子について、文字の大きさに加えて、保険金・給付金のご請求、受取人や住所変更等の特に重要なお手続きについて、平易かつ丁寧に記載するなど、見やすさ・わかりやすさにいっそう配慮した65歳以上のご契約者向けの冊子を作成いたしました。

「ご契約内容のお知らせ」冊子



「ご契約者のみなさまへ」冊子



契約者年齢65歳以上向け冊子

■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」へのご登録により、個人保険および個人年金にご加入のすべてのお客さまが、簡単にご契約内容の照会や一部のお手続き・書類請求ができます※¹。

生命保険のお手続きのほか「MYほけんページ」では、充実のご契約者専用サービスとして健康・医療・介護関連サービスをご利用いただけます※²。

具体的には、健康・医療関連サービスとして、24時間健康相談・妊娠育児相談、スポーツクラブ優待利用等に加え、平成26年4月からは郵送検診優待利用サービス、平成26年6月からはセカンドオピニオンサービス(ベストスタイル被保険者様専用サービス)を新たに展開しています。また医療に関する各種情報提供サービス(先進医療情報等)も順次拡充しています。

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

平成26年4月より「MYほけんページ」の一部をスマートフォンでも快適にご利用いただける画面に改訂を行ないました。これからも順次利便性の向上に向けた対応を進めていきます。



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
簡単 ご契約内容の照会	<ul style="list-style-type: none"> ・ご契約内容の照会 ・住所変更のお手続き ・ご契約者貸付のご利用や積立配当金等のお引き出し ・保険料振替口座変更の書類請求 など
便利 ご契約者専用サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・セカンドオピニオンサービス(ベストスタイル被保険者様専用サービス) ・24時間健康相談サービス ・24時間妊娠育児相談サービス ・スポーツクラブ優待利用サービス ・郵送検診優待利用サービス ・先進医療情報、病院検索等各種医療情報提供サービス など
	<ul style="list-style-type: none"> ・24時間介護相談サービス ・障がい相談サービス ・在宅介護サービス検索(MY介護の広場)^{※3}など
役立つ 生命保険関連	<ul style="list-style-type: none"> ・社会保障制度ご説明ブック ・生命保険と税金ご説明ブック ・保険金・給付金のご請求について 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 明治安田生命カードをお持ちのご契約者専用サービス「mapサービス」は平成26年3月で終了し、健康・医療・介護関連サービスについては引き続き「MYほけんページ」で提供します。

※3 「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。

■明治安田生命セカンドオピニオンサービス

平成26年6月よりベストスタイル加入者(被保険者様)専用サービスとして「セカンドオピニオンサービス」を「MYほけんページ」でご提供しています。

セカンドオピニオンとは、現在診断や治療を受けている主治医以外の別の医師による「診断についての見解」や「今後の治療方針、方法等の

意見」をいいます。

本サービスでは、お客さまがより良い治療法を検討し、安心して治療が受けられるよう、各専門分野の総合相談医との面談予約を行ない、面談によるセカンドオピニオンも無料でご利用いただけます。

明治安田生命 セカンドオピニオン サービス の概要

以下のサービスが無料でご利用いただけます。

- 医学界の各専門分野を代表する医大の教授、名誉教授クラスの名医(総合相談医)との面談予約を行ないます。
- 総合相談医による面談でのセカンドオピニオンをご利用いただけます。
- セカンドオピニオンの結果、高度な専門性が必要と判断された場合には、優秀専門臨床医をご紹介します。

*「MYほけんページ」へのご契約者による登録が必要です。

*「明治安田生命セカンドオピニオンサービス」は、業務委託先であるティーベック株式会社が提供するサービスであり、保険商品の一部ではありません。

*当サービスの利用にあたり諸条件があります。

■「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、その深刻さに気付く機会と、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。

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。



— クオリティの高い総合保障サービスの提供 —

介護保障・サービスの充実に向けた取り組み

■介護保障商品の発売

要介護状態になったときのご家族の負担軽減などのお客さまのご要望にお応えする保険として、平成24年9月に「介護のささえ」を発売しました。

さらに、平成25年9月には「かんたんケアワイド／きずなサポート」を提携金融機関において発売しました。

●「介護のささえ」

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です。

●「かんたんケアワイド／きずなサポート」

要介護状態に該当したときの一時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です。解約返戻金をセカンドライフに役立てることも可能です。

*「かんたんケアワイド」は、株式会社三菱東京UFJ銀行における販売名称、「きずなサポート」は、株式会社みずほ銀行およびその他の提携金融機関における販売名称です。

■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および株式会社明治安田生活福祉研究所を通じ、個人のお客さま、法人のお客さま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	24時間介護相談サービス	介護に関するご相談に、ケアマネジャーや社会福祉士が電話でお答えします。
	障がい相談サービス	身体障がいに関するご相談に、社会福祉士やケアマネジャーが電話でお答えします。
法人のお客さま向け	24時間介護(健康)相談サービス	従業員のみなさまとご家族のための福利厚生制度の一つとしてご提供します。
	障がい相談サービス	従業員のみなさまとご家族のための福利厚生制度の一つとしてご提供します。
	介護セミナー	従業員のみな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ます。

*介護セミナーは株式会社明治安田生活福祉研究所が提供、介護セミナー以外のサービスは明治安田システム・テクノロジー株式会社が提供します。

■介護総合情報サイト「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。

本サイトでは、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、介護経験のない人やご家族の介護を行なう人、介護の現場で働く人まで、それぞれの立場に役立つ情報・サービスを提供しています。

病気・医療に関する情報を拡充するなど、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、必要な情報に出会える場所として、よりいっそうの充実を図っていきます。

<http://www.my-kaigo.com/> MY介護の広場 検索

*「MY介護の広場」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	利用できる制度や具体的な事例などを見ながら、介護にかかるお金について考えることができます。
介護のそなえ	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。
お役立ち医療情報	健康と医療に役立つ情報を毎月違ったテーマでお届けします。
病院検索*	病名や診療科目を選定し、医療機関を検索することができます。
先進医療情報**	先進医療に関する基礎知識、技術内容等の案内のほか、実施医療機関を検索することができます。

*「病院検索」「先進医療情報」は株式会社ウェルネスのサイト利用による提供です。

■介護施設運営事業の展開 (サンビナス立川)

平成24年3月に子会社化した介護付有料老人ホーム運営会社「サンビナス立川」では、平成25年3月、既存の自立棟(103室)と同じ敷地内に介護専用棟(34室)をオープンしたほか、併設クリニックの誘致に向けた取り組み等、ご入居者サービスのさらなる向上に取り組みました。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

お客さま発想に基づいた利便性向上と対面サービスの充実に向け、クラウド・サービス等の積極活用をはじめとした最先端のITインフラを構築のうえ、中長期的視点から安心・満足を超えて感動いただける高品質な事務・サービスの安定的提供に努めていきます。

■お客さまの利便性向上をめざした 新たな事務システムの構築

均質で先進的な事務・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net3.0」^{※1}を運用しています。

あわせて、モバイル通信機能を標準搭載したタブレット型の新営業端末「マイスターモバイル」の活用を通じ、各種お手続きを電子化のうえ、画面上での電子サインによる簡単・迅速なお手続きを実現しました。そのほかにも、ITを活用した保険金・給付金支払事務の高度化はもとより、高齢社会に適合した事務・サービスの提供など、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。

※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)

■お客さまへの対面サービスの充実 に向けた活動支援システムの開発

タブレット型新営業端末「マイスターモバイル」の導入は、全国約3万人の営業職員による「安心サービス活動」を通じ、お客さまに有益な情報をわかりやすくご説明する対面サービスの充実等にも貢献しています。

具体的には、生命保険のご加入前後において、モバイル通信機能を活用し、対話型のコンサルティングやご契約内容の点検、お客さまのニーズにあわせた保障の診断・見直しのアドバイスなどが実施できるシステムを提供しています。

■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、タブレット型端末のデータレス化やハードディスク内データの暗号化に加えて、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などの情報漏洩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}を導入しています。

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。

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、携帯電話・スマートフォン等からご利用いただける公式サイトでの資料のご請求・各種情報の提供などに取り組んでいます。



お客さま
との絆

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サポートいたします。

■従業員・所属員に対する保障制度

従業員・所属員の在職中および退職後の保障を確保するための企業・団体向け商品をご提供しています。

区 分	企業・団体保障型(企業・団体拠出)	自助努力型(加入者拠出)
在職中の生活保障	総合福祉団体定期保険 団体就業不能保障保険	団体定期保険 新・団体定期保険 無配当定期保険(II型) 無配当特定疾病保障定期保険(II型) 無配当医療保険
	医療保障保険(団体型)	
老後の生活保障	確定給付企業年金保険 予定利率変動型確定拠出年金保険	拠出型企業年金保険 財形年金積立保険
在職中の財産形成	財形給付金保険	財形住宅貯蓄積立保険 財形貯蓄積立保険
生計の安定	団体信用生命保険	

■残されたご家族の生活を確実にサポートするサービス

精神的支援サービス①

●ご請求ガイダンスと専用ツールを活用した生活支援アドバイス

企業・団体とご連携のうえ、対面によるガイダンスを実施します。

●ライフガイド・家計収支推移表のご提供

【ライフガイド】

当面の不安を解消していただくために、受けられる給付や公的な手続き、生活関連情報をまとめた冊子です。

【掲載内容】

- ・休職、障がい、失業による給付
- ・税金の申告、所得税の還付申告
- ・税金面の優遇措置、医療費の助成
- ・子どもの教育、貸付
- ・各種相談窓口



【家計収支推移表】

将来への不安を解消していただくため、長期間にわたる家計収支を予測します。

【掲載内容】

- ・ご家族の今後30年の家計収支シミュレーション
- ・公的年金や家族構成等の情報をご提供いただき、設計します。

精神的支援サービス②

●ご本人・ご家族向けの無料電話相談ダイヤル

【MY生活応援ネット】

ご本人、ご家族の不安を継続的に解消させていただくために、FP相談をはじめとした専門家による各種相談ダイヤルをご案内します。当サービスは、無料で3年間ご利用いただけます。

*FP相談、メンタルヘルス相談については、有料(利用者ご負担)の面談相談サービスもございます。

FP相談

ライフプラン、税金、資産運用、保険等の疑問・お悩みを専門のファイナンシャルプランナーがお答えします。

24時間健康・医療相談

健康に関する不安なことを保健師、看護師などのヘルスアドバイザーがお答えします。

メンタルヘルス相談

こころのお悩みに関して専門カウンセラーがカウンセリングを行ないます。

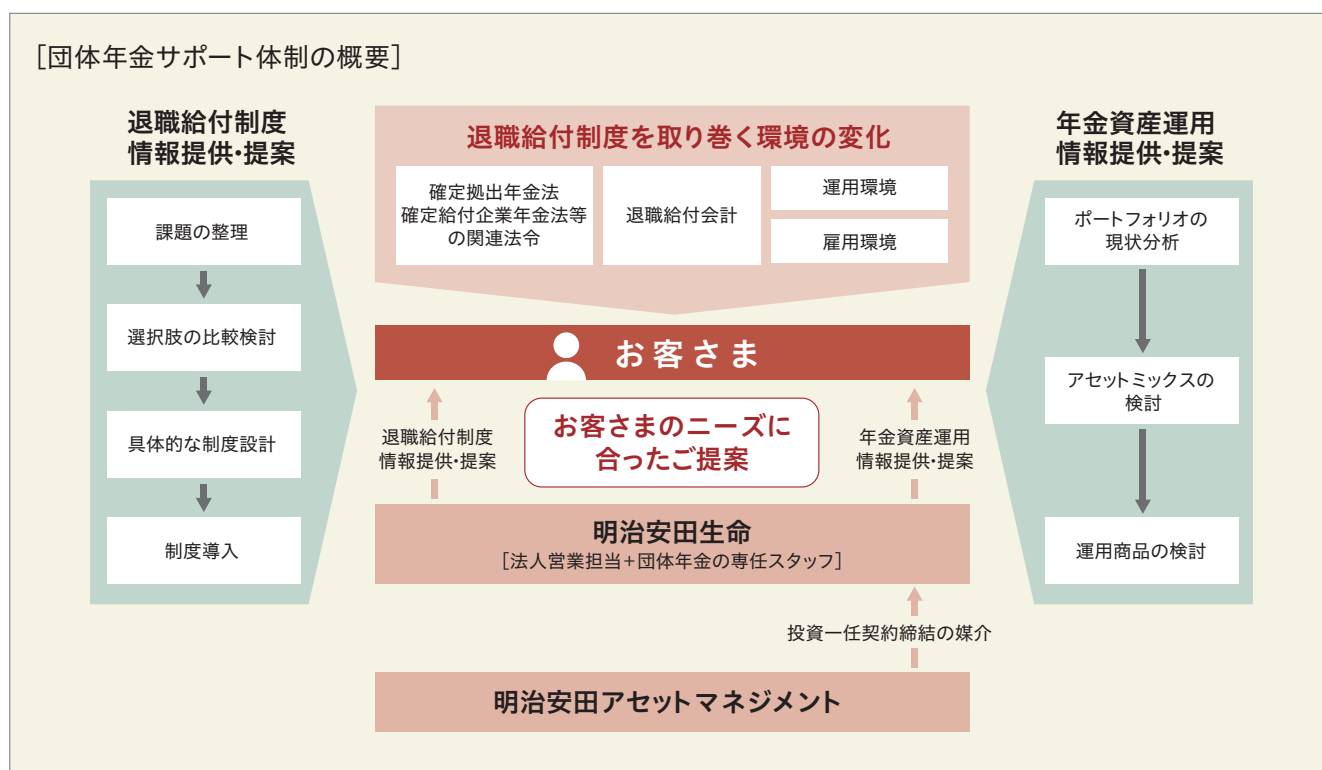
ご相談 内容例

- ・障がい働けなくなったが、これから生活をしていくのだろうか
- ・多額の保険金を受け取ったが、どのように資産管理をしていけばいいか
- ・主治医の診断内容が不安であるため、意見を聞きたい
- ・日々の看護で精神的に疲れている。悩みを聞いてほしい

■ 団体年金商品

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ます。

制度区分	取扱商品等
確定給付企業年金制度	<ul style="list-style-type: none"> ●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ます。 ●当社所定の利息を提供する「一般勘定」を主契約とし、実績配当型の「特別勘定(第1)特約」をお付けいただくことが可能です。
企業型確定拠出年金制度	<ul style="list-style-type: none"> ●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ます。 ●元本確保型の「予定利率変動型確定拠出年金保険」を提供しています。



豊富な運用商品ラインアップからお客さまのニーズをふまえてスピーディにご提案します。

商品	商品提供会社
一般勘定 特別勘定(第1)特約 実績配当型 10口+3プラン	明治安田生命
投資一任契約 実績配当型 標準27商品 [内外株式 内外債券 バランス型 オルタナティブ等]	明治安田アセットマネジメント [明治安田生命が明治安田アセットマネジメント 投資一任契約締結の媒介]

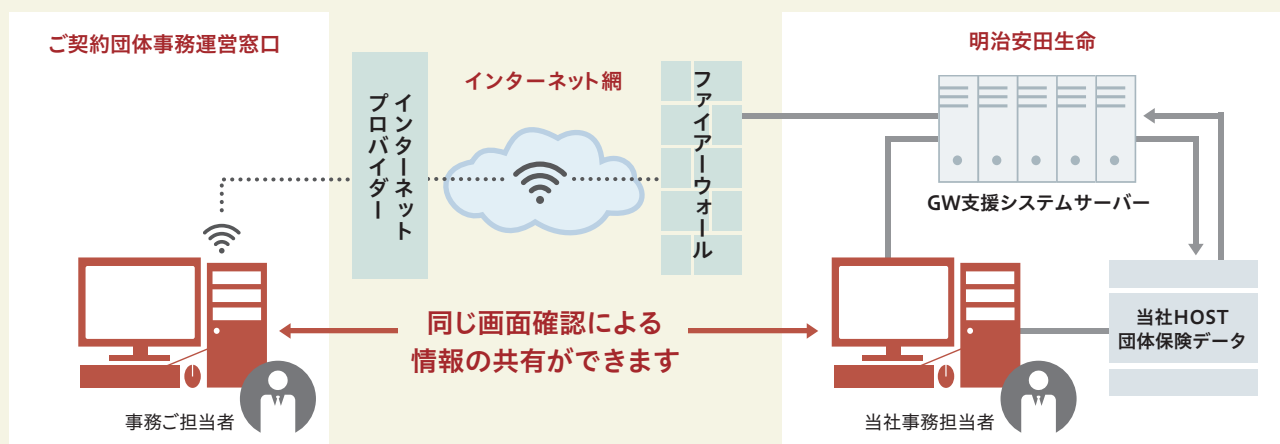
*商品数は平成26年4月1日現在のものです。 *明治安田アセットマネジメントの投資一任契約締結の媒介は、お客さまの同意が条件となります。
*明治安田アセットマネジメントの商品には、基準受託金額等の条件があります。

■インターネットを活用した事務サポート体制

日々の団体保険の事務処理において、企業・団体の事務ご担当者の事務負担は大きな課題です。GW支援システムは、インターネットを介して当社とタイムリーに情報を共有することで、煩雑

な事務手続きや、従業員・所属員からの照会業務の負担を軽減し、福利厚生制度運営を強力にサポートします。

[システムイメージおよび概要]



■事務ご担当者向けメニュー

①照会機能

ご加入内容を本人、配偶者、子どもごとに名寄せして照会できます。

②請求サポート機能

請求者を特定して請求関連書類、必要書類一覧等を印刷することができます。またご請求後のお手続き状況が画面で確認できます。

③異動入力・保険料照合機能 *保険契約により機能が一部異なります。

- 毎月発生する異動(脱退、氏名変更等)を入力することができます。異動を反映した保険料が自動計算されます。
- 異動・保険料払込報告が保険会社あてにデータ伝送されます。

■ご加入者向けメニュー

⑥加入内容照会

団体保険にご加入の従業員・所属員自らが、ご加入内容を本人、配偶者、子どもごとに名寄せして照会することができます。

⑦ライフプランシミュレーション

家族構成等の条件を入力することで、必要保障額や家計収支推移表等を確認できます。

*契約形態等により利用できない場合があります。詳細は当社の担当者へお問い合わせください。
*サービス内容は平成26年4月現在のものです。

④試算機能

退職時点での年金受取額や退職後加入できる商品の保険料を試算することができます。

⑤その他情報提供機能

ライフプランシミュレーションを実施することができます。また、発行済みの情報誌「MY Express」を閲覧することができます。

【ログインした際のトップ画面】



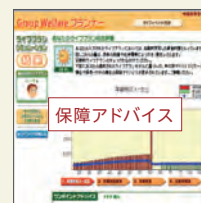
【加入内容照会画面】



【ご加入内容のご確認画面】



【ライフプランシミュレーション画面】





経営基盤強化に向けた海外保険事業への取組み

国内生命保険事業における商品・サービスの拡充に努めるとともに、将来における収益機会の拡大に向け、海外保険事業を積極的に推進しています。

グループ全体での成長軌道を確保すべく、既

存投資先5か国6社の中長期的な収益拡大に向けた取組みを推進するとともに、さらなるグローバルな成長機会を追求し、各国の発展段階や地域分散等もふまえ、新規投資も推進していきます。

海外保険事業の概要



米国

昭和51年、ハワイ州に本社を置く生命保険会社、パシフィック・ガーディアン生命の株式を過半数取得し、日本の生命保険会社としてはじめて米国生命保険会社への経営参加を行ない、昭和60年に同社株式の100%を取得しました。同社はハワイ、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。平成25年には、ハワイ日本文化センター*から、同センターへの長きにわたる貢献が評価され、“アロハ精神(ホスピタリティ)の共有”等に積極的に取り組む企業として表彰を受けました。

*ハワイの日本人の歴史、文化を現在と未来の世代に伝えていく活動を幅広く行なう団体



ポーランド

提携先であるドイツの大手保険会社タラックス社と共同で平成24年に大手保険グループであるオイロパ社、ワルタ社の株式をそれぞれ取得し、関連会社化、日本の保険会社としてはじめてポーランドにおける保険事業に進出しました。その後、ワルタ社とタラックス社のポーランド事業を統合し、事業基盤を強化させるなど、同国における共同事業の業容拡大に注力しています。なお、オイロパ社は地元金融紙により「フレンドリーな保険会社」として、ワルタ社は世界的なブランド認定機関より「ポーランドで最も影響力のあるビジネスブランド」として、それぞれ表彰を受けました。



中国

平成22年に生命保険会社へ出資、関連会社化しました。北京大学を母体とする企業グループである北大方正グループ、家電を中核とする中国屈指の企業グループであるハイアール・グループと当社の株主3社の協働により、合併会社である北大方正人壽のさらなる発展に向け注力しています。中国の有力経済紙より「2013年度第一財經金融価値ランキング:最も発展潜在力のある保険会社」に選ばれ、表彰を受けました。



タイ

平成25年に大手生命保険会社タイライフ社に出資を行ない、関連会社化しました。同社は設立以来70年以上の歴史を有し、タイ国民によるタイ国民のための保険会社として高いブランド力を誇っています。当社は戦略パートナーとして、同社の高いブランド力と当社のノウハウ等を組み合わせることで、より高品質な保険サービスの提供をめざしています。



インドネシア

平成22年に生命保険会社アブリスト社に出資を行ない、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。その後、平成24年に追加出資を行ない関連会社化、平成26年にさらに出資比率を引き上げ、提携関係を強化しています。



出資にかかわる調印式にて(右はタイライフ社のチャイ社長)



相互会社運営

■相互会社制度運営の仕組み

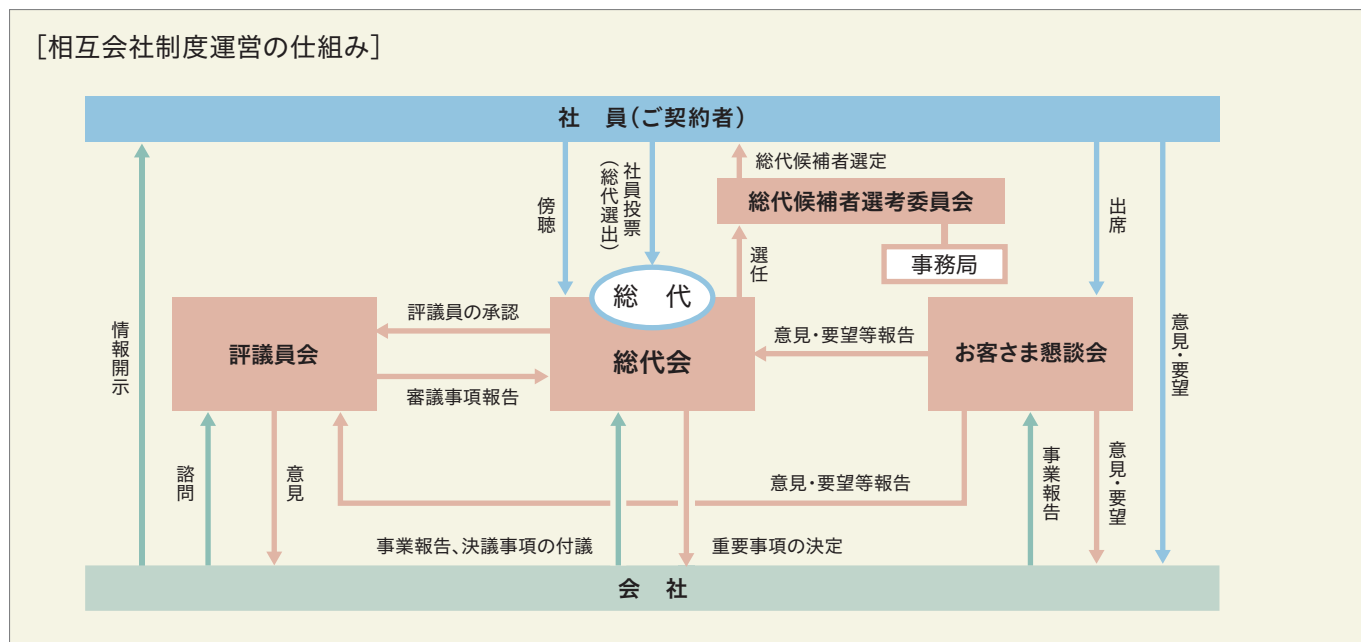
保険会社の会社形態には「株式会社」と「相互会社」があり、当社は保険業法に基づいて設立された「相互会社」です。

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25年度末の社員数は約659万人となっています。

[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659万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67回定時総代会

平成26年7月2日に開催された第67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25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25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 総代候補者選考委員選任の件
 - 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ください。

〔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、次ページの「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、次ページ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67回定時総代会(平成26年7月2日)開催内容(概要)

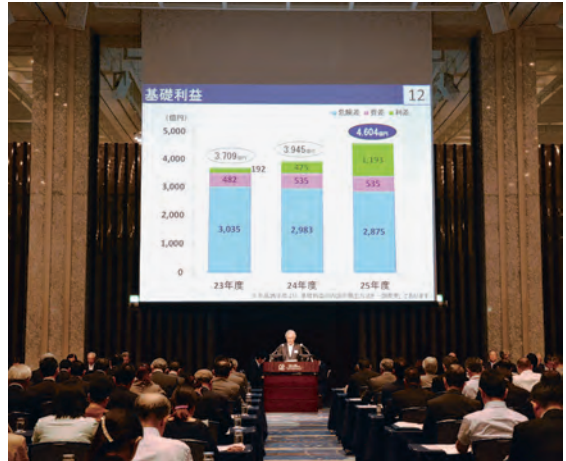
平成26年7月2日、ザ・プリンスパークタワー東京(東京都港区)にて、第67回定時総代会を開催しました。

当日は、平成25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」、「平成25年度決算の概要」、「明治安田NEXTチャレンジプログラムの概要」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25年度に全国の支社75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、「開催日を土曜日に設定するなど、幅広いお客さまの声を聞くため運営上の工夫がされていた。また、少人数グループ形式での討議により、ご契約者から意見

を出しやすいよう配慮されており、大変有意義な懇談会であった」、「会社側からの一方的な説明でなく、活発な意見交換を通じご契約者からの意見を取り入れたいという会社の姿勢が強く感じられた」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、高齢化の進展に伴う諸対応、きめ細かいアフターフォローを実施するための対策、今後の資産運用方針、海外保険事業の現況および今後の計画等について、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26年7月2日(水)10時00分～12時12分(所要時間132分)
総代数	221人(定数222人)
出席者数	203人・出席率91.9% (委任状による出席を含めて221人・出席率100.0%)
議長	取締役 代表執行役社長 根岸 秋男
議題・決議の結果等	1. 報告事項 (1)平成25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25年度剰余金処分案承認の件(賛成過半数で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(賛成4分の3以上で原案どおり承認可決) 第3号議案 総代候補者選考委員選任の件(賛成過半数で原案どおり承認可決) 第4号議案 取締役11名選任の件(賛成過半数で原案どおり承認可決)
質疑応答	質問者数21人・質問数49問 (うち事前書面質問者数16人・質問数40問、席上質問者数5人・質問数9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25人(うち議場内傍聴者数25人、議場外傍聴者数0人)

第67回定時総代会(平成26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	<ul style="list-style-type: none"> ●新商品「ベストスタイル」の販売状況を教えてください。
A	<p>「ベストスタイル」は発売1カ月間で、昨年の主力商品販売実績の2倍以上にあたる約5万件を販売し、好調な出足となっています。お客さまのライフスタイルや環境変化に応じて、いつでもベストな保障をご準備いただける商品性が、多くのお客さまから支持されているものと認識しています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●営業職員の増員対策は進んでいるか。 ●社内教育の充実により、金融・税務等の幅広い知識を身につけ、多様化・高度化するお客さまニーズに的確に応えられる営業職員の育成をお願いしたい。
A	<p>営業職員の採用・育成運営の強化により、営業職員数は増加に転じており、平成28年度の在籍目標(3万人)に向け概ね順調に推移しています。本年度より、双方向動画通信等を活用した本社ダイレクト教育を充実させるとともに、層別の研修・育成プログラムを新たに展開し、その教育効果を社内検定試験にて検証する態勢を整備しています。また、金融・税務面の教育内容の充実等を図った結果、「FP技能士」3級以上保有者は、引き続き業界トップ水準を確保しています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●若年層の保険離れが進んでいるように見受けられるが、当社における若年層の契約動向について教えてください。また、生保全体でのネットでの加入割合やCM等を通じた資料請求件数について教えてください。
A	<p>当社における20歳代の販売件数は、平成20年度以降ほぼ横ばいで推移していますが、個人年金は約37%増加しており、今年度は新商品「ベストスタイル」や医療単品「メディカルスタイル」の販売を通じ、若年層の販売件数の伸展を図っていきます。</p> <p>生命保険文化センターの調査によると、ネットやテレビ等の通販チャネルを通じた販売は伸びている一方、民間シンクタンクの調査では、保険については、ネットでの情報収集を望む人の割合に対し、ネットを通じた加入を希望する人の割合が低位にある現状をふまえ、ネットを活用した情報提供や資料請求受付と営業職員による対面のコンサルティングを組み合わせ販売スキームを強化していきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●高齢化が進展するなかでどのように販売を強化していくのか。 ●高齢者への販売に際して、トラブルを防止するための対策について教えてください。
A	<p>今後ニーズが高まる医療・介護保障分野において、営業職員チャネルの強みである対面のアフターフォローを活かしつつ、独自性ある商品の開発や引受範囲拡大等を通じ販売を強化するとともに、老後の備えとしての資産運用ニーズも高まっていくため、営業職員チャネルや銀行窓販チャネルを通じて、貯蓄性商品の販売強化に取り組んでいきます。</p> <p>トラブル防止への対応については、複数回の説明機会を確保することなどにより、当社が十分に説明を行なうことが重要であり、営業職員教育を継続的に行ない、社内検定制度によりその定着状況を確認するとともに、さらに加入手続きの際、必要に応じてご家族に同席いただくなど、トラブルの未然防止に努めていきます。</p>

Q	<p>●高齢者に配慮し事務・サービス面でどのような対応を講じているのか。</p>
A	<p>ご本人による請求手続きが困難となるケースへの対応として、「代理請求特約」をご案内するとともに、親族による代筆での手続き範囲を拡充しています。また、ご本人へ連絡がつかなくなるケースへの対策として、別居ご家族等の「第二連絡先」の登録を促進しています。こうした対策に加えて、各種事務手続きにおける必要書類の簡素化、事務ルールの改訂、「明治安田生命からのお知らせ」の65歳以上ご契約者向け専用冊子の作成等、ご高齢者に配慮した事務サービスの構築に取り組んでいます。</p>
Q	<p>●「マイスターモバイル」の活用状況とお客さまの評価について教えてください。</p>
A	<p>「マイスターモバイル」の導入により、お客さまの面前でプランの作成・修正、ご契約内容の確認、保全の電子手続き等が可能となり、ほぼすべての営業職員がお客さまへのコンサルティング、事務手続き等に活用しています。お客さまからは、電子化により手続きが迅速化・簡素化したこと、その場でご要望に沿ったご提案・ご説明ができることなどに対して評価いただいています。</p>
Q	<p>●昨今拡大している保険ショップでは当社商品の取扱いや提案が少ないことから、当社の拠点に、お客さまが気軽に立ち寄りやすい相談窓口を設けてはどうか。</p>
A	<p>当社では、営業職員チャネルを基幹チャネルと位置づけ、保険ショップについては試験的に商品供給を行なっている段階であり、当社独自の保険ショップを試験展開し、お客さまのご来店ニーズの確認、アプローチ手法の調査・研究を進めています。支社等では、相続セミナー等を通じお客さまからの相談機会の拡充を図るとともに、来店型店舗の運営ノウハウを活かし、お客さまが気軽にご来店され相談いただけるよう、環境整備やサービスの充実を検討していきます。</p>
Q	<p>●きめ細かいアフターフォローを提供するための営業職員指導等の対策について教えてください。 ●お客さまに対して、良質なサービスを長期間継続するための「仕組み」について教えてください。 ●「安心ロードマップ」で提供されるサービスの具体的内容を教えてください。</p>
A	<p>当社では、すべての個人契約について担当拠点・担当営業職員を定め、定期的な契約内容の確認訪問等を「安心サービス活動」として標準化し、その実施状況を営業職員の処遇に反映することによって、長期間きめ細かいアフターフォローを提供する体制を構築しています。お客さまからご希望があった場合や営業職員退職時には、速やかにお勤め先やご自宅の地域を管轄する拠点や営業職員に担当を変更し対応しています。</p> <p>また、「安心ロードマップ」では、「基本サービス」と「オプションサービス」の2つのサービスをご案内しており、「基本サービス」は、契約内容の説明等の「定期点検」、さまざまな「お手続きサポート」を中心に、3年ごとや特約更新前の節目には、ご要望に応じ保障内容のコンサルティングを行ないます。一方、「オプションサービス」は、健康・医療・介護関連サービスや、相続対策・年金・介護セミナー等をご案内しています。「安心ロードマップ」は、現時点では「ベストスタイル」ご加入者を対象にしていますが、今後、他商品ご加入者への拡充を検討していきます。</p>
Q	<p>●「ライフアカウント L.A.」を販売停止とした理由と、既契約者に対するアフターフォローや保障見直し提案への対応について教えてください。</p>
A	<p>L.A.の新規契約については、「ベストスタイル」がL.A.の有する保障見直しの自在性等の特長を継承・進化させた総合保障商品であること等を鑑み、販売を停止することとしました。L.A.既契約者へのアフターフォローについては、これまでどおり毎年年次報告書をお届けし、引き続き保障見直しもお取扱いするとともに、最新の保障を希望されるお客さまには、「ベストスタイル」への契約見直しプランを提案いたします。</p>

Q	<p>●来年度の介護保険制度改正、平成28年度の診療報酬改定により個人負担が増えた場合の商品面等での対応を検討しているのか。</p>
A	<p>当社の介護保障商品は、支払事由が公的介護保険制度に連動していますが、給付は定額となっており、制度改正により自己負担が増えるお客さまに対しては、必要保障額等について適切なコンサルティングを進めていきます。一方、医療保障商品は、入院、手術、退院後通院の自己負担額に相当する実額給付型の保障となっており、今後の診療報酬の改定を注視していきます。</p>

Q	<p>●介護保険の販売に際して、将来の公的介護保険制度の変更の可能性もふまえた提案を行なっているか。</p>
A	<p>これまでも「社会保障制度ご説明ブック」等を活用し、公的制度の情報提供に努めており、今後も制度変更をふまえた内容の充実を図るとともに、公的制度の動向等を注視し、新たな商品・サービスの調査・研究・開発を進めていきます。</p>

Q	<p>●がん検診の費用を保障するがん保険を販売してはどうか。</p>
A	<p>現行の保険業法のもとでは、治療を伴わない「がん検診」のみを直接的に保障する商品は、実現が難しいと認識しています。現在、検診費用等への活用も想定し、がん発見時に一時金をお支払いする特約を提供していますが、お客さまニーズや予防医療に係る今後の公的制度の動向等を注視し、新たな商品・サービスの調査・研究を進めていきます。</p>

Q	<p>●保険料支払い免除を特約ではなく標準的に装備する予定はあるか。</p>
A	<p>当社では、一部商品を除き、被保険者が所定の障害状態に該当したとき、その後の保険料払込を免除したうえで、保障を継続しており、ご指摘のような標準的機能を備えています。一方、「がん保険料払込免除特約」については、同特約を付加した場合、ご契約全体の保険料が一定程度高くなることから、お客さまが選択しうる特約として提供しています。</p>

Q	<p>●歯科治療を保障する保険や不妊治療を保障する保険の早期導入をお願いしたい。</p>
A	<p>当社では、「歯科治療」を保障する商品として、昭和63年にわが国初の「歯科治療特約(デンタル・プラン)」を発売しましたが、歯科治療技術の進歩により同商品の支払事由以外の治療方法が普及したこと、販売件数が低迷したこと等から、平成20年1月に販売を停止しており、当面販売再開の予定はありません。</p> <p>不妊治療に係る保障は、金融審議会において、商品開発・引受が行なわれることが適当とされる一方、合理的な保険料の算出方法、受診する医療機関や治療方法の適切性の判断基準等の課題もあわせて指摘されていることから、当社としては、不妊治療についての社会的意義やお客さまニーズをふまえ、引き続き調査・研究を進めていきます。</p>

Q	<p>●今後、自衛官が戦闘状態におかれることが現実的となってきた場合、保険加入時の危険選択上の対策を検討しているか。また、現在登山家等の職業の人々にはどのように対応しているのか。</p>
A	<p>登山家の方をはじめ、危険度が高いと判断される職業に就いている方については、ご加入いただける保険金額等を一部制限する場合があります。現在、自衛官についてはそうした制限の対象ではありませんが、今後の状況を注視していきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●国の成長戦略に公的年金の株式運用を増やす改革が盛り込まれたが、当社の資産運用方針に変更はあるか。
A	<p>公的年金は物価上昇率や賃金上昇率を考慮した利回りを目標として運用しており、生命保険会社の運用とは制度設計上相違していることから、年金積立金管理運用独立行政法人(GPIF)が株式運用比率を引き上げることによって、当社が資産運用方針を変更することはありませんが、GPIFの運用方針変更が株式市場に影響を及ぼす可能性があることから、公的年金の株式比率等を注視していきます。</p>
Q	<ul style="list-style-type: none"> ●運用資産における日本国債の割合が高いが、今後の金利動向に応じてどのような対策を検討しているか。
A	<p>当社では、負債特性にあわせたALM(資産負債の総合的な管理)運用を基本とし、現時点では、運用対象として日本国債を中心的資産と考えていますが、金利上昇時にも財務健全性を維持しよう、金利上昇度合いに応じた債券の入替計画を定期的に見直すとともに、今年度から取り組んでいる金利上昇の予兆管理に基づき機動的な対応を検討するなどの対策を講じています。また、安定的な利息配当金収入確保の観点から、今年度は新規資金の配分にあって、外国債券等の割合を若干引き上げる予定としています。</p>
Q	<ul style="list-style-type: none"> ●ウクライナ問題等世界の政情不安が資産運用に与える影響について、どのように認識しているのか。
A	<p>世界の政情不安が資産運用に与える影響として、リスク回避のため主要国国債が買われることによる金利低下、安全通貨としての円が買われることによる円高、株価下落等が考えられます。ウクライナ問題が長期化した場合、新興国通貨安の再燃、資源価格への影響などのリスクへの警戒が必要であり、海外向け投融資に際しては、地域的な分散も配慮しつつ、相手国の政治・経済情勢を考慮し判断しており、今後も世界情勢には十分注意していきます。</p>
Q	<ul style="list-style-type: none"> ●自然災害による原発の重大事故により電力会社株は急落するリスクがあることから、原発依存度の高い電力会社への投資は回避すべきではないか。
A	<p>原発の安全性については、原子力規制委員会にて、自然災害等の可能性も含め、個別に判断されていくものと理解しています。当社は株式の売買に際し、収益性・健全性の高いポートフォリオを構築する観点から、長期的な視点で銘柄ごとに売買を判断していますが、株式全体としては、価格変動リスクや損益計算書への直接的な影響を考慮し、電力会社株を含めて残高を圧縮しています。</p>
Q	<ul style="list-style-type: none"> ●海外保険事業の現況について、中国の状況を中心に教えてほしい。 ●海外保険事業の既存投資先ごとの投資額と利益回収の現状、および中長期的な見通しを教えてください。 ●海外事業要員の増員を図っているのか。
A	<p>当社は現在5カ国6社に合計約1,500億円を投資し、海外保険事業を展開しており、平成25年度の当社持分相当の税引前利益合計額約50億円を、現中期経営計画最終年度に約100億円に引き上げるべく、既存投資先の収益拡大に向けて取り組んでいます。当社の海外事業の多くは新興国を中心に近年実施したものであり、今後、中長期的な観点から当社業績へ寄与するものと考えています。</p> <p>中国の合併事業は、足下では新契約が大きく伸展するなど、堅調に推移しています。</p> <p>要員については、国際事業部員数は、平成26年度始で104名と、3年前から33名増加、5年前から60名増加しており、今後も人財の計画的な育成を推進していきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●海外事業展開の今後の方針や具体的な計画について教えてほしい。 ●他社による海外保険会社の買収報道があったが、当社は今後の海外事業計画について、どのように考えているか。 ●海外事業展開の契約者へのメリット・デメリット、また、デメリットに対する対応策を教えてください。 ●海外保険会社の買収・提携のメリットについて教えてください。 ●海外保険事業の事業拡大にあたってはリスク管理をしっかりとやってほしい。
A	<p>中期経営計画では、新規投資について、2,500億円を設定しており、地域としては、アジア・中東欧等の新興国市場に加え、早期に安定的な収益貢献が期待できる先進国市場を視野に検討していきます。</p> <p>海外保険事業のご契約者のメリットとしては、投資先の収益拡大による配当収入の増加等を通じ当社収益力が増大し、財務基盤の強化等、ご契約者の利益向上が図られる一方、デメリットとしては、事業リスクの増加などが想定されますが、投資前のカントリーリスクや投資先事業リスク等の検証に加え、事業開始後の定期的なモニタリングを通じ、事業の健全な発展に努めていきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●海外等の新規事業展開にあたって相互会社には一定の制約があると言われていたが、改めて株式会社化を検討する予定はないか。
A	<p>現中期経営計画において海外新規投資について2,500億円を設定していますが、相互会社のままでも相応規模の投資は可能です。現中期経営計画期間中は株式会社化する考えはありませんが、将来の経営の選択肢として、経営戦略を進めるなかで、必要性について判断していきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●介護施設運営の地方拡大は考えていないのか。 ●介護施設事業について、新たな施設の買収や地方への拡大を検討願いたい。
A	<p>平成24年3月に買収・子会社化した介護付有料老人ホーム運営会社「サンビナス立川」での運営ノウハウを活かし、当面は首都圏を中心とした他施設の買収を基本に、一定程度まで事業規模を拡大する方向で検討していきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●業界内の合併・提携や業界を超えた提携等の可能性はあるのか。 ●他社では買収・子会社化を通じ、グループ全体で国内市場の開拓を進める動きがあるが、当社は国内市場においてどのような対応を考えているのか。
A	<p>国内他社の買収・合併・提携等については、現時点で具体的な計画はありませんが、業界他社・他業界との提携等については、契約者利益の向上に資するものであれば、積極的に検討していきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●「感動実現プロジェクト」の目標とその実現状況の検証の仕方を教えてください。
A	<p>「感動実現プロジェクト」は、お客さまの満足を超えた感動をめざした各役職員の主体的な行動とそれを支援する新たな企業風土の醸成を目的としており、特に各組織で自主的・主体的に取り組む小集団活動「MoT運動」を通じ、お客さまの声を事務改善等に活かす取組み、お客さまからの感謝の声を集約・共有する取組み、お客さまとの対面活動の促進に向けたメッセージカードの活用等を展開しています。なお、その実施状況については、活動成果発表会や全職員対象の「従業員意識調査」等で検証していきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●ダイバーシティ推進に関し、国籍や障がいの有無にかかわらず、採用・昇格されているか。
A	<p>職員の採用については、国籍や障がいの有無にとられない人物本位の公正な選考を実施しています。海外事業展開の拡大をふまえたグローバル人材確保の観点から、外国人留学生を積極的に採用しているほか、嘱託として障がい者の中途採用にも積極的に取り組んでいます。職員の昇格については、国籍や障がいの有無にとられない人物本位での公正な評価を実施しています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●スポーツを通じた地域振興を図ってほしい。 ●オフィシャルパートナー契約を結んだJリーグと連携し、地域との共存共栄を図ることは素晴らしいことであり、今後とも地域社会とかかわりのある活動を展開することを期待する。
A	<p>当社は、これまでの「あしながチャリティウォーク」による遺児支援等の地域貢献の取組みに加え、平成26年1月より、「地域貢献」の理念で一致するサッカー「J1・J2リーグ」とトップパートナー契約を、「J3リーグ」とタイトルパートナー契約を締結し、全国の支社・営業支社などの現地拠点ごとに応援チームを決め、地域のみなさまとともに応援することによって地域社会に貢献しています。加えて、各クラブチームと協働で小学生向けのサッカー教室を全国で実施するなど、今後とも、継続的な活動により地域振興に貢献していきます。</p>

[当日席上でのご質問]

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●「代理請求特約」が付加されておらず、本人の請求が困難となった場合は、どのような対応をしているのか。
A	<p>保険金等の請求以外でも成年後見人等の指定がなく、ご本人の意思能力が確認できない場合は法律行為を行なうことができないことから、当社では、事前に代理請求人を指定いただくことで、契約者ご本人の意思能力が確認できない場合でも、保険金等のお支払いを可能としています。また、書類の記入が困難な場合で、ご契約者等の利益を阻害しない満期保険金や年金等の受取りについては、所定の条件を前提にご家族の代筆により請求いただくことが可能です。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●営業職員の退職等に伴い、契約の担当を引き継いだ営業職員には引き継ぐことによる経済的メリットはあるのか。
A	<p>営業職員の処遇には、担当を引き継いだ契約を含めた担当契約に対するアフターフォローの状況等を反映しており、ご契約時の担当営業職員と同様、アフターフォローに努めています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●がん検診のみを保障するのではなく、がんの治療費に加えて検診費も保障する保険を開発できないか。
A	<p>がん検診の費用を直接保障することは難しいものの、現在、検診費用等への活用も想定し、がん発見時に一時金をお支払いする特約を提供しており、今後の予防医療の動向も注視しつつ研究・検討していきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●金融ADRの利用状況および経営へのフィードバックについて教えてほしい。
A	<p>生命保険の紛争解決機関である生命保険協会の裁定審査会への平成25年度の申立件数は、生命保険会社全体で202件、そのうち当社は16件あり、紛争解決に活用しています。また、審査の過程で判明した事実や判断根拠等については、社内の担当部署に適宜情報提供し、サービスの改善等に活用しています。</p>

Q	●現在のソルベンシー・マージン比率水準に対する認識および目標水準を教えてください。
A	現在のソルベンシー・マージン比率は、900%を超える水準にありますが、現行の比率は負債評価が簿価ベースであり、国際的に検討されている経済価値ベースの健全性規制等を想定した場合、さらなる内部留保の積み増しが必要と認識しており、現中期経営計画では、自己資本を5,000億円積み増す予定です。また、健全性については、ソルベンシー・マージン比率のほか、実質純資産額や諸リスクへの耐久力等の検証も必要と認識しており、ご契約者配当とのバランス等も考慮のうえ、総合的に判断していきます。

Q	●銀行窓販のお客さまに対するアフターフォロー態勢について教えてください。
A	銀行窓販チャネルのお客さまは、ご高齢者の割合が高いことから、金融機関代理店に対し、ご加入時の説明事項を周知するとともに、預金と誤認されないようパンフレットに明記するなどの対策を講じています。 また、銀行を通じて加入されたお客さまについては、コミュニケーションセンターを中心に電話等でのアフターフォローを実施しており、お客さまからのお問い合わせや保全請求を受け付けるインバウンド対応のみならず、満期案内等、ご請求の漏れを防ぐためのアウトバウンドコールも行なっています。

Q	●基金拠出者における特定目的会社とはどのようなものか。また、拠出者に海外ファンド等が含まれるのか。
A	基金については、従前は金融機関と相対による調達を主体としていましたが、直近3年間は、債券による調達がコスト面で相対的に有利と判断したことから、基金債の発行により調達しており、その発行のために特定目的会社を設立しています。なお、基金債の購入者に海外ファンドは含まれていません。

Q	●現中期経営計画期間中に予定している海外事業投資2,500億円の資金調達方法を教えてください。
A	2,500億円程度の投資であれば手元資金で対応可能であり、海外事業投資のための資金調達は不要と認識しています。

Q	●特別勘定の資産運用収支が平成24年度と比較して減益となった理由を教えてください。
A	特別勘定の資産運用収支は市場のパフォーマンスと連動しています。平成24年度は、政権交代以降、年度後半に運用環境が急速に好転し、全体的なパフォーマンスが良かったことから収益が大きくなりましたが、平成25年度の市場は上昇基調ではあったものの平成24年度ほどではなかったことから減益となりました。

■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
- ・総代会に出席可能であること
- ・生命保険業に理解と関心を持ち、社員の代表として、ふさわしい見識を有していること
- ・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、下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25年度の評議員会審議事項

平成25年6月

- ・平成24年度決算の概要について
- ・第66回定時総代会決議事項について
- ・平成24年度開催の「お客さま懇談会」で寄せられたご意見・ご要望等のうち当会社の経営に関する重要な事項について

平成25年11月

- ・平成25年度上半期報告について
- ・次期中期経営計画の方向性について

平成26年2月

- ・平成25年度決算見込みについて
- ・次期中期経営計画および平成26年度経営計画について



評議員会

■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25年度は平成26年1月から2月に、全国の支社75会場で開催し、合計1,709人のご契約者にご出席いただきました。

平成25年度のお客さま懇談会は、「平成25年度上半期報告の概要」、「アドバイザーによるアフターフォローの充実」、「社会貢献活動への取り組み」についてご報告し、ご出席いただいたご契約者から3,758件の貴重なご意見・ご要望等いただきました。

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

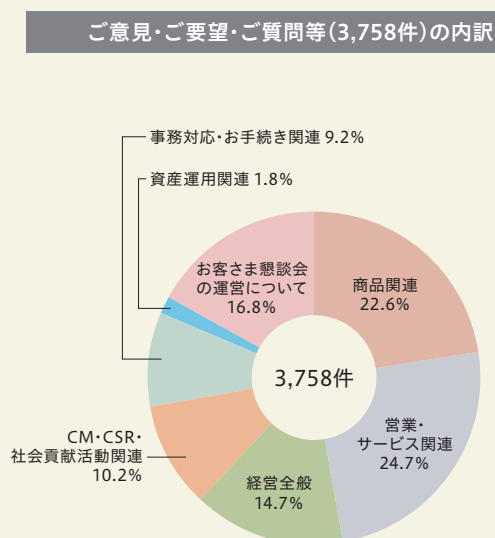
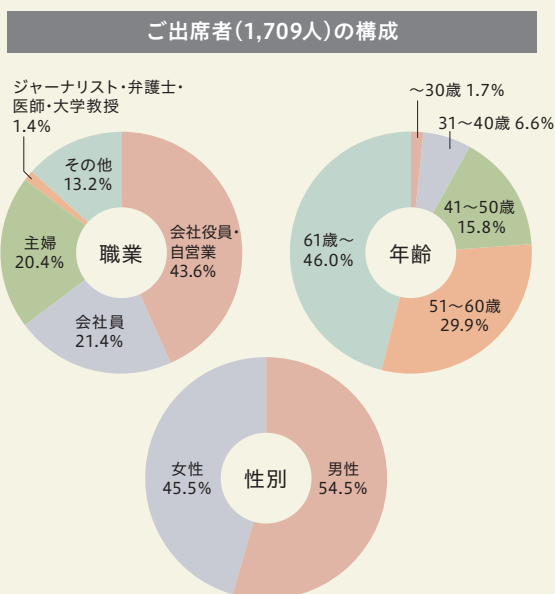
しています。

平成26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25年度お客さま懇談会]



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 医療保障を充実させてほしい

少子高齢化の進展に伴い医療・介護といった第三分野商品へのお客さまのニーズが高まっており、公的医療保険制度や公的介護保険制度を補完する生命保険会社の役割が、いっそう高まることが想定されます。このため、当社では「お客さまにわかりやすく、長期にわたり安心してご加入いただける商品・保障」の充実に取り組んでいます。

平成26年6月には、「対面のアフターフォローを中心としたブランド戦略」を実現する総合保障商品として「ベストスタイル」を発売しました。この商品は主契約をなくし、「ライフアカウントL.A.」の持つ自在性をさらに進化させるとともに、「自己負担分に応じた医療保障」を、従来の「入院治療費」から「退院後の通院治療費」まで拡大した「医療費リンクサポート」を搭載する等、保障内容の大幅な充実を図っています。

具体的には、退院後通院の診療報酬点数に連動して保障する「退院後通院治療保障特約」や、入院を伴わない外来手術や放射線治療を保障する「外来時手術保障特約」等の新たな特約を付加いただくことができます。

なお、ご契約時には、ご加入後の契約内容の定期点検やお手続きサポート等のアフターフォローについて解説した冊子「安心ロードマップ」をお届けし、ご契約終了まで長期にわたりご安心いただけるよう、営業職員による対面のアフターフォローを提供してまいります。

また、同時発売の「メディカルスタイル」では、前述の「医療費リンクサポート」を搭載し、がん等の「重い病気」や医療保障に限定した商品としてご提供しています。

今後も、多様化するお客さまのニーズに幅広く対応できるよう、商品開発に努めてまいります。

ご意見・ご要望 手続書類を簡素化してほしい

当社では、事務・サービス面において、これまでのサービス内容・手続方法を抜本的に見直し、より質の高いサービスを提供すべく「事務サービス改革」に取り組んでいます。

平成25年10月から、新営業端末「マイスターモバイル」の機能を利用して、電子データによるオーダーメイド型保全請求書を画面上に表示のうえ、お客さまに電子サインをいただく保全手続きの取扱いを開始しました。これにより、その場で、端末の画面を確認いただきながら、お客さまの電子サインのみでお手続きを完結させることができるようになる等、手続書類の簡素化・迅速化を推進しています。現在は、「解約」、「契約者貸付」、「積立配当金の引き出し」、「すえ置保険金の満期時受取」、「すえ置保険金の引き出し」、「祝金支払」、「保険金変更」等のお手続きでご利用いただいておりますが、今年度下期からは「満期保険金支払」等のお手続きにも拡大する予定です。

加えて、お客さまのお手続きの負担軽減と利便性向上のため、お手続き時における保険証券の提出を不要とするとともに、認印でのご請求を可能とするお手続きを順次拡大しています。また、平成26年4月から、「死亡保険金」、「給付金」等のお支払手続きにおいて、印鑑証明書に代えてご請求者の本人確認書類の提出によるお取扱いを開始し、保険証券の提出を不要とするなど、必要書類の簡素化を進めています。

今後も、事務サービス改革の推進を通じ、お客さまの利便性の向上、お手続きの簡素化・迅速化を図ってまいります。

■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、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25年度は15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25年度は3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25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25年度は3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。

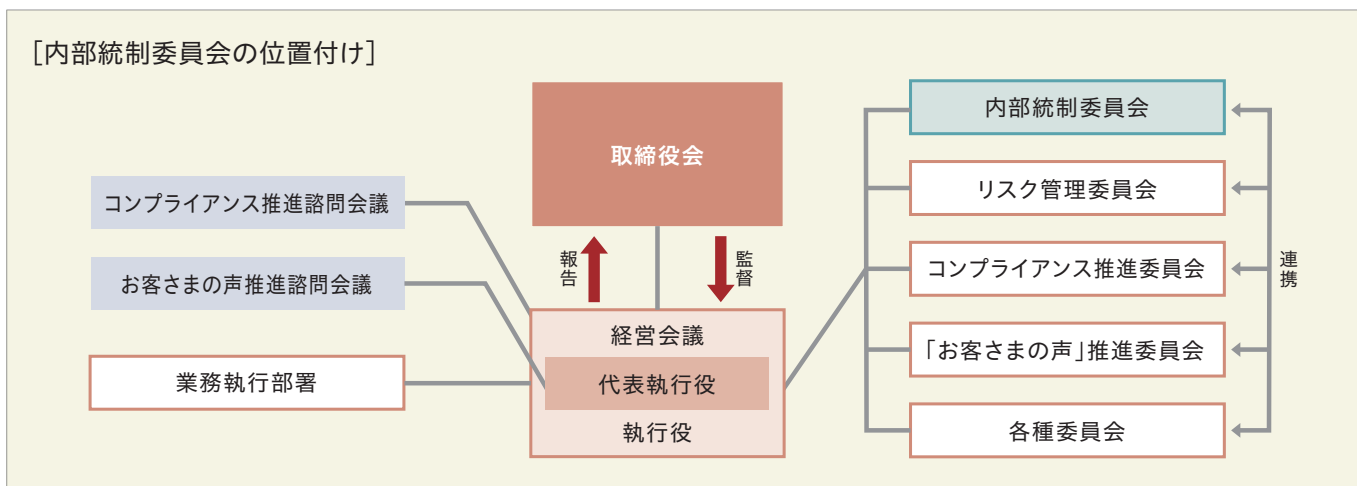
内部管理態勢の整備に関しては、不祥事故、諸リスク発生の未然防止および業務運営上の課題改善に向け、内部管理が適切に実施されているかを自ら確認する「内部管理自己点検」に全社で取り組んでいます。また、本社各部の業務プロセスの文書化および業務上想定されるリスクとそのコントロールの状況を評価のうえ、不十分なコントロールの改善を通じたリスクの発生防止等に取り組んでいます。

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25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、ほかの部門・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

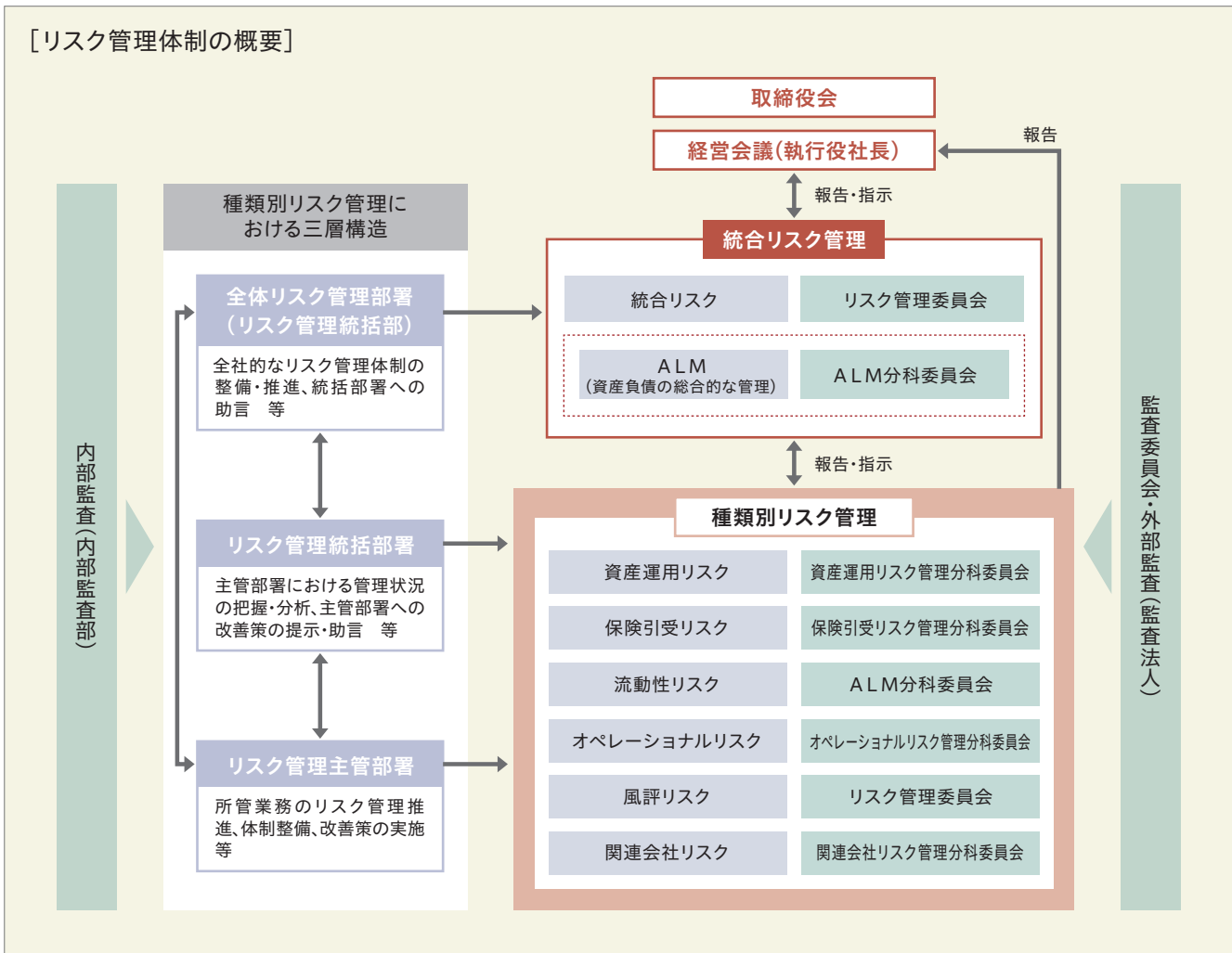
「お客さまを大切にすること」の実現のためには、経営の健全性を確保し、長期にわたる保険契約上の責務を確実に遂行していくことが重要であるとの認識のもと、リスク管理を最も重要な経営管理手法の一つとして位置付け、取締役会、経営会議およびリスク管理委員会等において、リスク管理の方針、規程等を定めています。

[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、内部監査部による内部監査、監査委員会や監査法人による外部監査などにより、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。



〔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、P101をご覧ください)

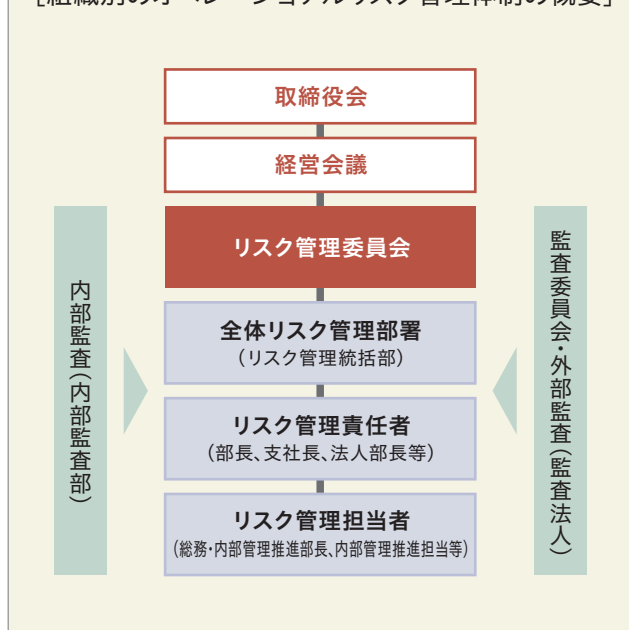
〔組織別リスク管理体制〕

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。

〔組織別のオペレーショナルリスク管理体制の概要〕



●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

経営に対し著しく大きな影響を与える事象の発生およびその発生を予見しうる状況を「危機」と定義し、「危機管理基本方針」および「危機管理基本規程」等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。

平成26年4月に、当社の本社機能(東京都)の麻痺、およびメインシステムが停止した場合等の、甚大・深刻な被災を想定した新たな事業継続計画(BCP)を施行し、保険会社としての公共的・社会的責任を果たすため、お客さまへ迅速・確実に保険金等をお支払いする態勢を整備しました。

今後は、訓練等を通じた継続的な実効性の検証とともに、訓練結果等の評価をふまえた継続的な見直し・レベルアップ等、BCPに係る「PDCAサイクル」を推進していきます。

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」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。



明治安田生命の現況



MEIJIYASUDA
INFORMATION



団体年金保険に関する
ご報告

■ホームページによる情報提供

商品・サービス、各種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/>

明治安田生命

検索



コンプライアンスの推進

コンプライアンスとは、法令、社内規程等のルールを遵守することにとどまらず、社会的良識に基づいて公正・誠実に行動することとして「コンプライアンス基本規程」に定めています。

経営が掲げる「感動を生み出す生命保険会社」の実現には、役職員一人ひとりがコンプライアンスを実践することが前提であるとの考えのもと、コンプライアンスを推進しています。

■コンプライアンス理念の 周知・徹底

明治安田生命グループの全役職員がお客さま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して「行動憲章」を定め、コンプライアンスにかかる基本方針・遵守基準として位置づけています。

また、「明治安田生命 販売・サービス方針」では、アフターフォローの充実、高齢のお客さまへの丁寧な説明に努めること、反社会的勢力への適切な対応等を明記し、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ることを定めています。

さらに、「私たちの誓い」では、役職員一人ひとりがコンプライアンスを実践しお客さまとの絆を深めるために、高い倫理観と責任を持って適切かつ誠実に職務遂行することを「誓い」として定めています。

これらの「行動憲章」「明治安田生命 販売・サービス方針」「私たちの誓い」等は、全役職員がコンプライアンスの重要性を忘れることなくお客さまに誠実な対応ができるよう、「携行カード」に掲載しコンプライアンス意識の徹底を図っています。



コンプライアンス・マニュアル

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わないことをここに宣誓いたします。

■コンプライアンス推進態勢

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に関する事項を一元管理する部署をコンプライアンス統括部と定め、コンプライアンス態勢の高度化に努めています。

平成26年4月には、金融犯罪対策および反社会的勢力対策にかかる機能の集約・一元化と態勢の高度化を目的に、コンプライアンス統括部管下に金融犯罪対策室を新設し、マネー・ローンダリングやインサイダー取引等の金融犯罪への対策および反社会的勢力への対応等について、より適切に推進する態勢を整えています。

また、全所属に配置した法令遵守責任者・法令遵守担当者と連携し、コンプライアンス教育を含む未然防止策や不適正事象が発生した場合の対応等を実施しています。万一、不正行為があった場合は、各所属の法令遵守責任者・法令遵守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」、「人権110番」、「企業倫理ホットライン」を設置し運営しています。

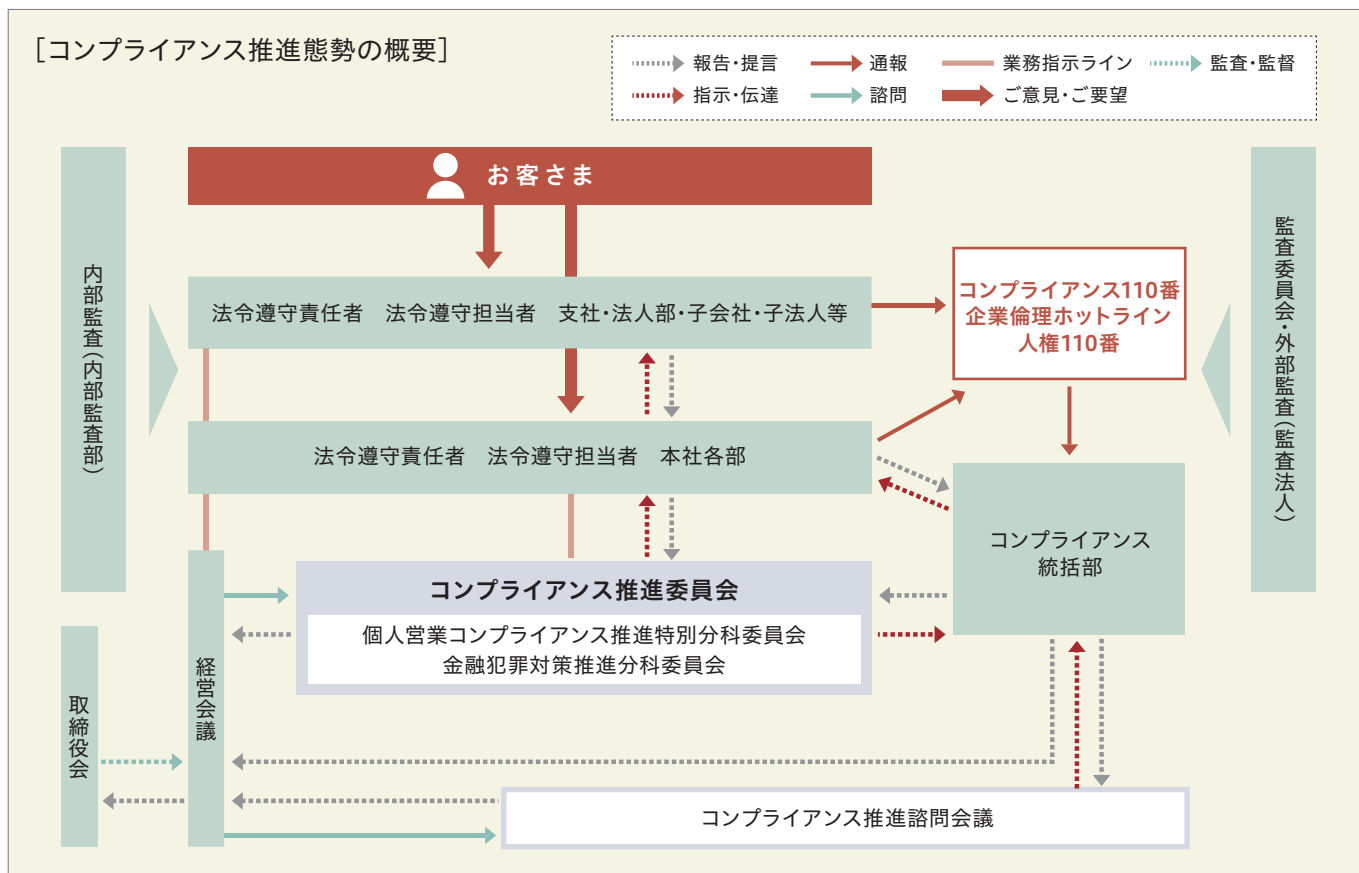
明治安田生命グループ全体のコンプライアンス態勢を組織横断的に検討・整備するため、コンプライアンス推進委員会を設置しています。さらに、経営会議の諮問機関として、社外委員を含むコンプライアンス推進諮問会議を設置し、コンプライアンス推進にかかわる重要な事項等について社外有識者の意見を反映した審議を行なっています。

■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として、「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。

本社・支社・法人部等の各所属においては、全社の計画をふまえ、それぞれの個別課題等に応じて策定した取組計画に基づき、日々、自律的な取組みを推進しています。評価結果は、コンプライアンス推進諮問会議等を経て、取締役会に報告されています。

[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し、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、「生命保険事業のバイオニアとして、相互扶助の精神を貫くとともにお客さまを大切にすることに徹し、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に、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お手続きの際には、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従業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従業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。

■反社会的勢力への対応について

反社会的勢力との関係遮断を推進・徹底することは、お客さまを大切にし、お客さまや社会に信頼いただける会社づくりのための重要事項であるとともに、企業としての社会的責任であると認識しています。

「行動憲章」においては、反社会的勢力との関係遮断に向け毅然と対応する旨を掲げ、「行動憲章」をより具体化した「職務遂行基本ルール」では、反社会的勢力から、取引の要請、不当な申し出、あるいは業務運営に支障をきたすような行為等を受けた場合は、屈することなく、関係各部・警察当局と連携し毅然と対応すること、および保険募集・投融资・物品購入等の場面において、相手方が反社会的勢力とつながりががないか等、十分注意することを定めています。

【基本方針・規程等】

「内部統制システムの基本方針」において、事案発生時の報告および対応に係る規程等の整備を行ない、反社会的勢力には警察等関連機関とも連携し毅然と対応していくことを定めています。これに基づき、「防犯および反社会的勢力対応規程」・「防犯および反社会的勢力対応細則」を制定するとともに、社内の具体的な対応態勢、役職員の役割、対応事項・手順等を明確化した「防犯・反社会的勢力対策手順・解説書」を策定し、各所属に配備しています。

【反社会的勢力への対応】

反社会的勢力への対応については、「コンプライアンス推進委員会」傘下の「金融犯罪対策推進分科委員会」にて全社横断的に広範囲な協議を行なうとともに、組織ごとに、防犯・反社会的勢力対応責任者(部長、支社長、法人部長等)および防犯・反社会的勢力対応担当者(内部管理推進担当、総務・内部管理推進部長等)、反社会的勢力対応推進者(お客さまサービス部長)を任命し、組織として適切な対応を図る態勢を整備しています。

反社会的勢力への対応を全社的に統括する部署として、コンプライアンス統括部に金融犯罪対策室を設置し、反社会的勢力に関する情報等の一元管理に努めています。重大事案の発生時には、全社横断的に緊急対応会議等を召集し、経営層を含めた社内連携のもと、迅速な対応を図っています。

また、反社会的勢力との関係を遮断するための具体的な対応として、平成24年4月に保険約款に暴力団排除条項を導入するとともに、保険取引以外においては、暴力団排除条項を含む契約書締結を継続的に徹底しています。その他、「不当要求防止責任者講習」の受講促進、警察・弁護士等の外部機関との連携、諸会議・WEB研修等を通じた教育・指導を実施しています。

■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	当社では、個人情報を以下のように定義しています。 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。
3. 個人情報の種類	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。
4. 個人情報の取得方法	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。
5. 個人情報の利用目的	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。 <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 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。
6. 個人情報の提供	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。 <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	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。
8. 情報の管理	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。
9. 個人情報に関するお客さまからのお申し出	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。
10. 個人情報の保護に関する基本方針の見直し	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。

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。



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。

子どもの明日 応援プロジェクト

■子どもの命・安全を守る

●「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、防犯プレートを携行して地域防犯への意識を高めるとともに、危険を察知した場合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。平成26年9月をめぐりに、「ご高齢者等の見守り」活動を加え、「地域を見守る」社会貢献活動として発展・展開予定です。

●地域安全マップづくり教室

「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動の一環で、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。本教室は小学校での開催のほか、地域の親子が参加し、講義とフィールドワーク、マップづくりを通じて、「危険な場所」を避けるための考え方を学びます。



●「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年から過去50年間で約6,111万人の新入学児童に黄色いワッペンを贈呈しました。



*この事業は、株式会社みずほフィナンシャルグループ、株式会社損害保険ジャパン、第一生命保険株式会社と共同で実施しています。

●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、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。

■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・ワールドワイ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30年間で全国の特別支援学校等131校で開催しました。



●「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。



■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。



■遺児の進学支援

●あしながチャリティー&ウォーク

当社従業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っています。平成25年は総勢約3万8千人の従業員がこの活動に参加しました。



Jリーグとオフィシャルパートナー契約

「地域に根ざしたスポーツクラブを核として、豊かなスポーツ文化を醸成する」という「Jリーグ」の理念と、当社の「地域社会への貢献」という理念との間に相通じる部分があると考え、当社は「Jリーグ(J1・J2)」とオフィシャルパートナー契約である「トップパートナー」契約を、「J3リーグ」と「タイトルパートナー」契約を締結し、平成26年1月から同リーグのサポートを行なっています。



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、自閉症や発達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25年度においては夏季節電や冬季節電対策も兼ね、全国の営業用ビルに高効率照明等の省エネルギー機器導入を進めるとともに、ピーク電力抑制と省エネルギー効果等を企図し、BEMS (Building Energy Management System) 設置に着手しました。

ダイバーシティ・マネジメントの推進

当社では、多様な人財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、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。

■多様な人財が活躍できる職場づくり

●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、各所属長から推薦された非転勤型女性職員を対象に、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とした研修を実施しています。さらに、転勤型・非転勤型女性職員それぞれの課題の解決に向けた研修・セミナー等を開催し、働き方や今後のキャリアに対する不安解消にも努めています。平成26年度は、女性職員の活躍機会を拡充するため、公募による社内外への短期派遣型の研修プログラムを充実させるなど、将来の管理職候補者の育成に向けた取組みを強化しています。



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、保育所等を利用する職員等の育児と仕事の両立支援として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、働き方の質の向上によるワーク・ライフ・バランスの推進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・デザインプログラム」を導入しています。こうした取組みにより、平成25年度の厚生労働省が実施する均等・両立推進企業表彰の「ファミリー・フレンドリー企業部門」で「厚生労働大臣優良賞」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、これまでも社会貢献の観点からハローワークや障がい者職業開発訓練校を中心に採用活動を進め、平成25年度からは、営業組織への配置に加え、本社事務関連部署における配置を推進するなど、いっそうの雇用拡大に取り組んでいます。平成26年6月時点での障がい者雇用数は873人、雇用率は2.10%と法定雇用率(2.0%)を上回る状況となっています。また、全社へ配置している「障害者職業生活相談員」による面談や意識調査を行ない、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。

●高齢層人財の活用

「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。これにより、多くのエルダースタッフが、定年後も活躍しています。

●外国人等職員の活躍推進

海外事業の拡大に対応するため、アジアを中心とする外国人留学生の採用に積極的に取り組むとともに、外国人等職員の活躍推進に向けたサポート態勢の整備に取り組んでいます。