

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	18
-------------------	----



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	20
「お客さまの声」を経営に活かす取組み	23
営業職員のお客さま満足度向上をめざした取組み	26
販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓	29
確かな安心と豊かさをお届けする商品・サービス	32
介護保障・サービスの充実に向けた取組み	37
IT活用によるお客さまの利便性向上と対面サービスの充実	38
法人のお客さまへの商品・サービス	39
経営基盤強化に向けた海外保険事業への取組み	42
「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)への取組み	43



ガバナンス

相互会社運営	44
経営管理体制	49
内部統制システム	50
リスク管理体制	51
ディスクロージャー	54
IT ガバナンス	55
コーポレートガバナンスへの取組み	56



コンプライアンス

コンプライアンスの推進	58
-------------	----



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	62
---------------	----



従業員との絆

ダイバーシティ・マネジメントの推進	64
-------------------	----

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うとともに、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さまへ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



お客さまとの絆



ガバナンス

～お客さまとの絆のために～



コンプライアンス

～お客さまとの絆のために～

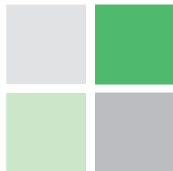


お客さまが暮らす
社会・環境との絆



従業員との絆





ソルベンシー・ マージン比率

予測を超えたリスクにも対応できる
支払余力を確保しています。

1,041.0%

→ P71

実質純資産額

健全な経営を維持していくための
純資産額を備えています。

8兆8,993億円

→ P72

保険料等収入

お客さまから
お払い込みいただいた保険料を、
大切に預かりしています。

3兆4,084億円

→ P76

含み損益

堅実な資産内容で5兆円を
上回る含み益を確保しています。

5兆6,182億円

→ P73

基礎利益

5年連続で増益となり、
明治安田生命発足以来の
最高益となりました。

5,063億円

→ P76

ヨーロッパ・ エンベディッド・バリュー (EEV)

企業価値の向上に、
今後もしっかり努めてまいります。

5兆4,905億円

→ P80

お役に立った 保険金・年金・給付金

これからも確実・迅速なお支払いに
努め、お客さまのお役に立てるように
確かな安心をお届けします。

1兆9,131億円 (1,231万2千件)

→ P83

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。

→ P20～

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。

→ P44～

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。

→ P58～

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。

→ P62～

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。

→ P64～

02

お客さまを大切にする
企業活動とCSRの取組み

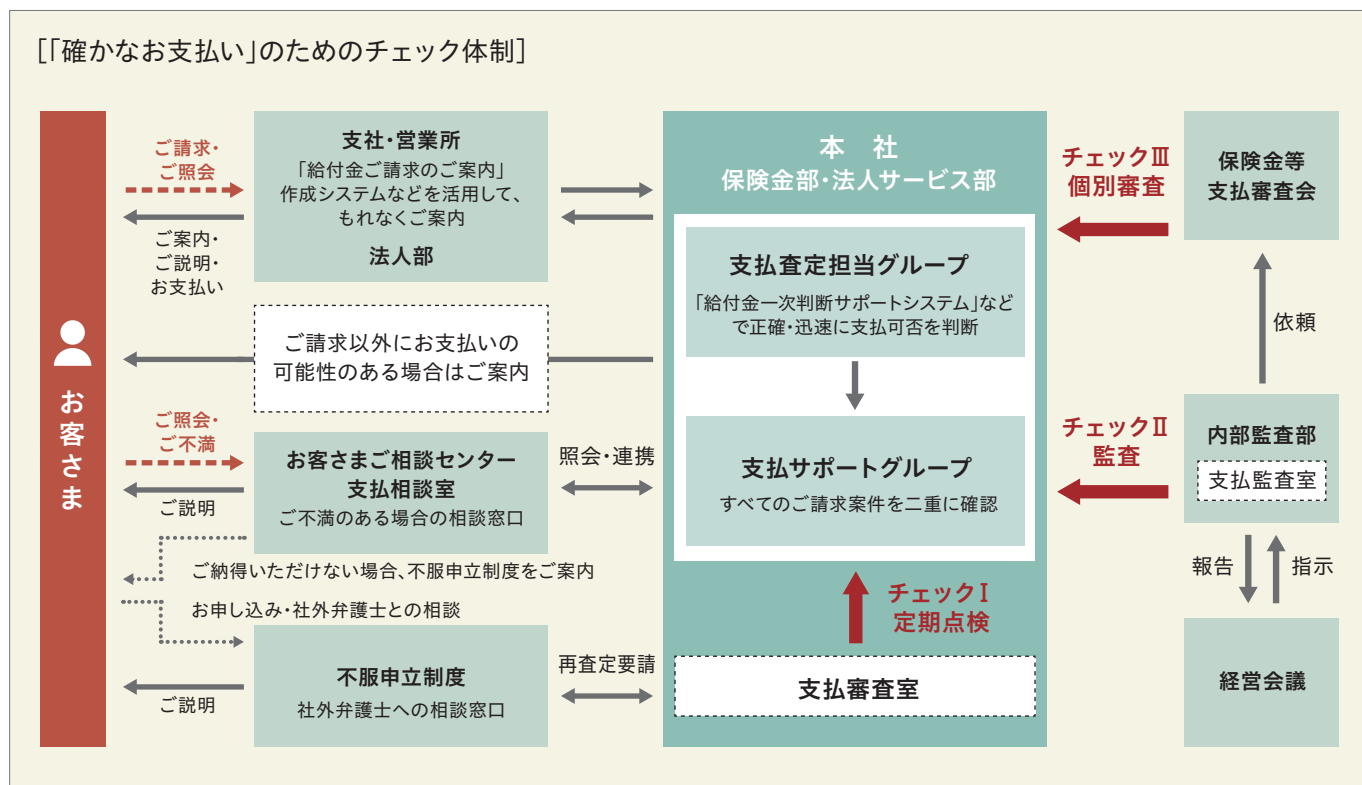




保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み

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、四半期に1回開催しています。

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」

「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は平成25年度より、団体保険分野においては平成26年度より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り組み

●「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。なお、この冊子は平成26年よりカラーユニバーサルデザインマークを取得しています。



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・給付金のお支払い内容のお問い合わせやお申し出に対しては、支払業務担当部署とは別の専門スタッフが電話で説明させていただく「支払相談室」を設置しています。また、支払相談室による説明ではご納得いただけない場合、社外弁護士が中立的な第三者の立場でご相談をお受けする「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」を設置しています。

●「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26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	214	0	2	17	233	2	416	88	0	78	584	817
重大事由解除	0	0	0	1	1	0	2	0	0	2	4	5
免責事由該当	289	33	5	6	333	261	172	42	3	87	565	898
支払事由非該当	0	117	1,220	2,004	3,341	0	601	20,667	185	1,141	22,594	25,935
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	503	150	1,227	2,028	3,908	263	1,191	20,797	188	1,308	23,747	27,655
お支払い件数	58,778	762	2,313	12,833	74,686	13,189	353,277	177,992	734	200,861	746,053	820,739

*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26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5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。

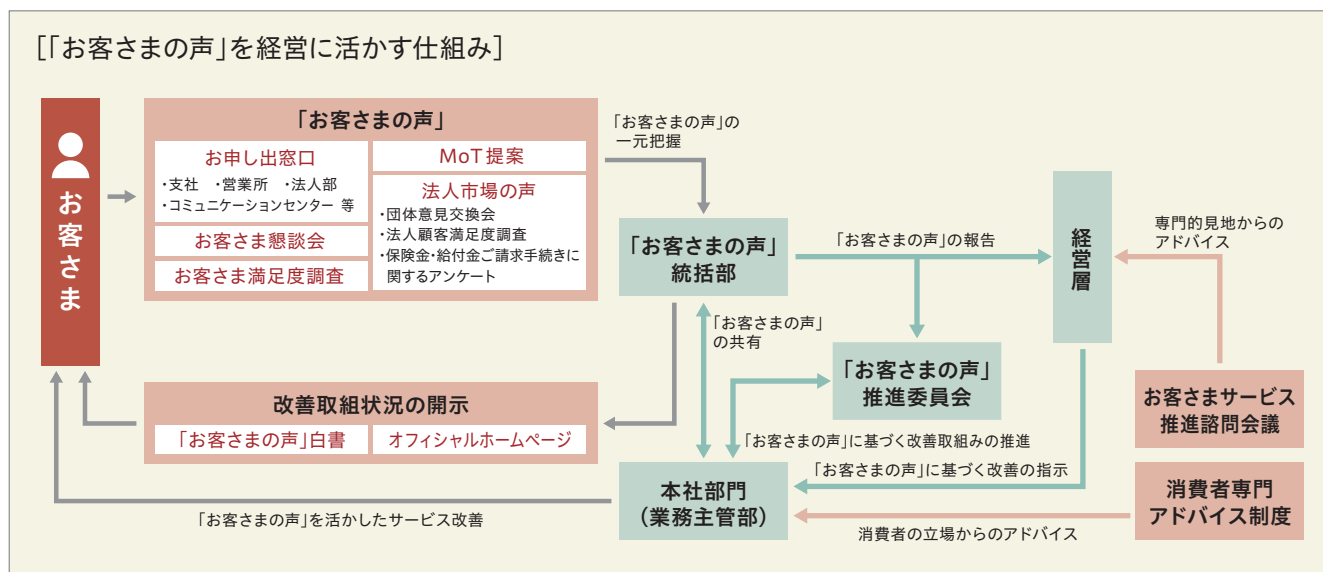
種 別	案件の代表的な例	案件数
普通死亡保険金	告知義務違反により契約解除との決定に対する不服のお申し出	1件
がん保険金	約款に定める悪性新生物に該当しないためがん保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	2件
入院給付金	告知義務違反により契約解除との決定に対する不服のお申し出	2件
合計		5件

*平成18年3月28日の制度開設からのご利用は146案件、うち決定変更となったものは39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」を経営に活かす仕組み



02

お客さまを大切に
企業活動とCSRの取組み

■「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。

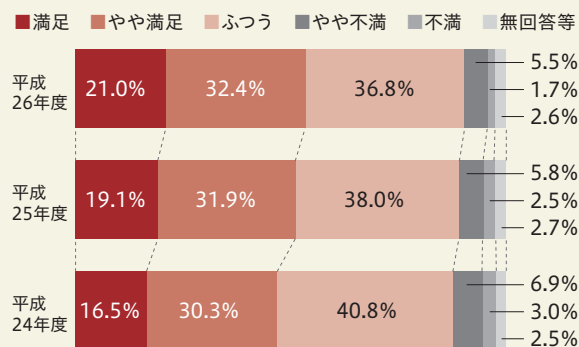
●MoT提案

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

●お客さまサービス推進諮問会議

平成17年度に設置したご契約者保護とお客さまサービス向上を審議する「お客さまの声推進諮問会議」と、コンプライアンス推進に関わる重要な事項等を審議する「コンプライアンス推進諮問会議」を平成27年度より統合・再編し、「お客さまサービス推進諮問会議」として設置しました。

社外の専門家からお客さまサービス向上のための改善策やコンプライアンス事項の態勢等に関して積極的にご意見をいただき、経営に反映させています。

●消費者専門アドバイス制度

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、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26年度 お申し出(苦情)分類別件数

(単位:件)

苦情分類	平成26年度(占率)	(ご参考)平成25年度(占率)
新契約	7,028(13.0%)	7,381(14.1%)
収納	5,044(9.4%)	5,188(9.9%)
保全	16,827(31.2%)	16,402(31.4%)
保険金・給付金	10,113(18.7%)	10,049(19.2%)
その他	14,944(27.7%)	13,170(25.2%)
苦情合計	53,956(100.0%)	52,190(100.0%)
お客さまお申し出合計	299,024	299,925

平成26年度のお申し出(苦情)事例および改善取り組み

高齢社会にあわせた新たな取り組み	お申し出 (苦情)事例	最近入院しがちで、担当者に訪問いただいても、家を不在にすることが多くなりました。今後長期の入院となって、担当者との連絡がとれなくなった場合、大切なお知らせを聞くことや、必要な手続きが漏れてしまうのではないかと不安です。
	改善取り組み	平成26年10月より、65歳以上のお客さまを対象として、ご契約者のご家族の連絡先を「第二連絡先」として登録する「MY安心ファミリー登録制度」を創設しました。 大災害発生時等のご契約者や被保険者の安否の確認だけでなく、当社からご契約者へ満期保険金や年金等のお手続きのご案内の際に、所定の状況により連絡がつかない場合、ご登録いただいたご家族へ連絡することでご契約者の居所(連絡先)等を確認させていただき、より確実なお支払いを推進しています。
	お申し出 (苦情)事例	満期に関する書類が届いたが、記入例を見てもわかりにくく困っている。
	改善取り組み	平成26年10月より、「満期保険金の支払手続き」を郵送によるお手続きから、原則MYライフプランアドバイザーを通じた対面によるお手続きに変更しました。 加えて、お客さまに手続き内容の確認と電子サインをいただくだけでお手続きできる「電子手続き」を導入し、利便性向上を図りました。

お客さまの利便性向上	お申し出 (苦情)事例	貸付金返済について、平日は仕事をしており営業所や銀行に行くことができないため、コンビニエンスストアなどでいつでも払込めるようにしてほしい。
	改善取り組み	平成26年11月よりご契約者貸付金・保険料振替貸付金のご返済や復活保険料等について、「マルチペイメント・コンビニ収納 ^{※1} 」によるお払込みが可能となりました。これにより、夜間や休日にもお払込みいただけるようになるとともに振込先の口座番号などを入力いただく必要がないため、簡単にお払込みいただけます ^{※2} 。

※1 取扱金融機関(窓口・ATM)、インターネットバンキング・モバイルバンキング、コンビニエンスストア等からお払込みいただくサービスのこと。

※2 お払込金額が30万円超およびお払込取扱票にバーコードが印字されていない場合はコンビニエンスストアではお払込みいただけません。

商品の改善	お申し出 (苦情)事例	生前贈与対策も兼ねて、孫のための教育資金の援助もしてあげたい。個人年金保険でこの準備ができるようだが、私や孫の年齢で加入できる商品はない。加入できる年齢をひろげてほしい。
	改善取り組み	平成26年12月に新しい個人年金保険「年金かけはし」を発売しました。ご加入いただける年齢を、従来の当社商品(「年金ひとすじ」)の「20歳～60歳」から「0歳～70歳」にひろげるとともに、従来設定できなかった5年、10年の短期の払込みも選択できるようになりました。これにより、老後生活資金だけでなく生前贈与対策、結婚・教育・住宅資金といった短期の資金準備など、多様なニーズに対応できるようになりました。



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」をお客さまが望ま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、お客さまに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「クイックチェック保障問診」を導入しました。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」によるアフターフォローの充実

●「定期点検活動」を柱とした「安心サービス活動」

統一した説明資料(「ご契約内容の概要」など)を活用し、定期的にご契約内容の説明を行なう「定期点検活動」を開始しました。あわせて保険金・給付金のご請求の有無についても確認するなど確かな安心を感じていただけるよう取り組んでいます。

また、お客さまの関心が高い情報を提供するセミナー(相続・年金・介護など)のご案内も行なっています。

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お客さま一人ひとりに寄り添った対面のアフターフォローをご提供します。

「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



定期点検



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「明治安田インフォメーション」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。



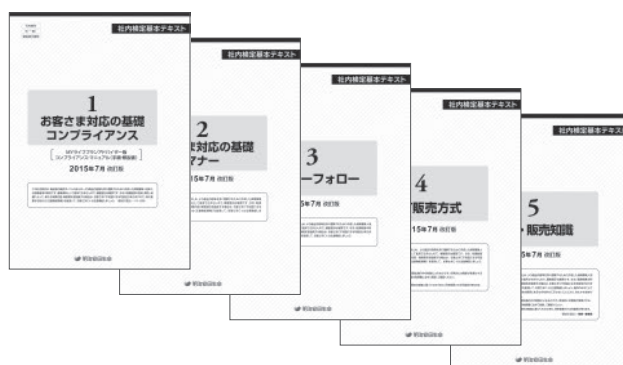
明治安田インフォメーション

■「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

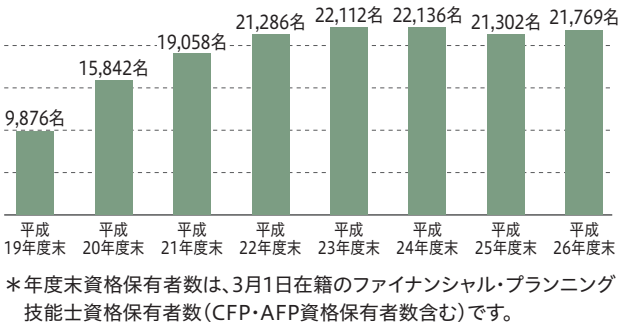
入社後の5年間で育成期間と定め、お客さまの立場にたったコンサルティングやアフターフォローの習得を目的に、営業職員教育を推進しています。特に、入社初期の営業職員を育成する「実践トレーニング室」を全国に、また本部には「基礎トレーニングセンター」(一部の支社には「支社基礎トレーニングセンター」)を設置し、お客さまに選ばれる人材の育成に向け、態勢を強化しています。入社2年以内の営業職員の初期教育訓練については、生命保険業界統一カリキュラムとリンクさせた体系的研修カリキュラムのいっそうの強化・充実を図っています。

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、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26年度末時点で21,769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	ベーシック・プログラム					ステップアップ・プログラム																		（自立展開プログラム） バウアップ・プログラム		
業界共通試験等	一般課程試験	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										前期研修A/D検定試験												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。



販売チャネルの多様化と 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、終身保険や個人年金保険を販売しています。一時払商品（終身保険・定額個人年金・変額個人年金）のほか、平準払商品（定額個人年金・介護終身保険）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、P106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。



定期支払金付終身保険
「つがってのこせる終身保険／かんたんギフトプラス」

●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。

終身保険(定期支払金付終身保険を除く)・
定額個人年金保険にご加入いただいたお客さま

 明治安田生命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)

変額個人年金保険・定期支払金付終身保険に
ご加入いただいたお客さま

 明治安田生命D.A.サービスセンター

 **0120-453-860**

・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)

*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、P61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24年度末 1,447店 平成25年度末 1,530店 平成26年度末 1,502店

●代理店支援体制および教育・研修体系

全国に約185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図っていきます。

 **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。

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時迄、また土曜日も営業しています。平成27年4月に、都市部やその近郊における店舗配置を見直し、千葉市・西宮市等に4店舗を新設しました(合計10店舗を展開)。同時に、所属するFPコンサルタントを1.5倍の約60人に増員し、幅広いお客さまニーズに対応してまいります。

一方、当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」というニーズにお応えするため、16社66種類(平成27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、計4店舗(平成27年4月現在)を運営するとともに、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。

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 立川



保険がわかるデスク 千葉

ほけんポート 南砂町
SUNAMO店

●インターネットチャネルへの取り組み

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加するなか、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・面談予約受付機能等を実装した「保険をご検討中のお客さま向けページ」を展開し、生命保険および当社商品をわかりやすく説明しています。

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開設しました。

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向けページ



スマートフォン専用サイト



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

■医療保障商品「メディカルスタイル F」 の発売（平成27年6月）

発売以来、大変ご好評いただいている総合保障商品「ベストスタイル」の特徴を活かし、ご契約時から将来にわたって保障内容を毎年見直すことができる新たな医療保障商品「メディカルスタイル F」を発売いたしました。

●商品の特徴

入院中の治療費や退院後の通院治療費の自己負担額を保障する「医療費リンクサポート」のほか、がん・生活習慣病などの重い病気に対する保障など当社が提供する最新の幅広い特約をオーダーメイドで組み合わせることにより、お客さまのニーズにきめ細かくお応えできる医療保険です。



メディカルスタイル F
パンフレット

■経営者向け商品「3年間災害保障型通 増定期保険」の発売（平成27年3月）

経営者の幅広いニーズにお応えし、企業の安定した経営をサポートする「3年間災害保障型通増定期保険」を発売いたしました。

●商品の特徴

ご加入後3年間の死亡・高度障害保障を災害時のみに限定、低解約返戻期間を設定することにより従来商品より割安な保険料で保障を準備いただくことができます。また、解約時の資金を生存退職慰労金として活用することもできる経営者向けの商品です。



通増定期保険
商品パンフレット

■個人年金商品「年金かけはし」の発売 （平成26年12月）

従来の当社商品（年金ひとすじ）に比べ、加入いただける年齢や保険料払込期間の範囲を拡大し、「老後生活資金の準備」「結婚資金の準備」「お子さまやお孫さまの教育資金の準備」「住宅資金の積立」など、さまざまなご要望に幅広く活用いただける個人年金商品「年金かけはし」を発売いたしました。

●商品の特徴

保険料払込期間と年金年額をお客さまの将来の計画にあわせて柔軟に設定していただくことができます。据置期間を設定することで魅力的な年金受取率となりました。また、医師による診査や健康状態などの告知は不要であるため、簡単なお手続きでご加入できる年金保険です。



個人年金保険
商品パンフレット

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  損保ジャパン日本興亜グループ

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、保険金・給付金のご請求手続きをはじめ、ご契約に関するさまざまなご照会・ご相談を受け付けています。

大規模災害時等への備えとして、平成26年度より東京と大阪の2拠点で電話の受付業務を開始しています。

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り扱いについては、P61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

- ・「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・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

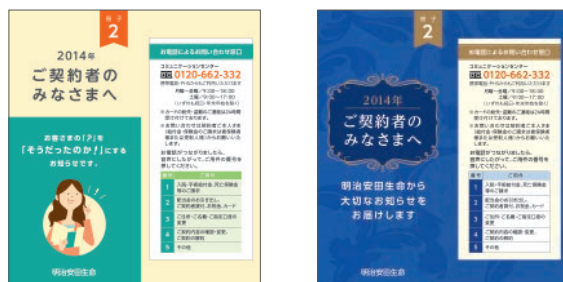
年1回、ご加入いただいているご契約内容やご確認いただきたい事項を記載している「明治安田生命からのお知らせ」をご契約者のみなさまにお送りしています。

平成26年度は、65歳以上のご契約者向けの「ご契約者のみなさまへ」冊子について、公的医療保険制度の改正や特殊詐欺の被害防止等対象の年齢層に合わせた内容を平易かつ丁寧に記載するとともに、文字の大きさや配色の調整等により見やすさ・わかりやすさにいっそう配慮いたしました。

「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。

「MYほけんページ」では、生命保険のお手続きのほか、充実したご契約者専用の健康・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6月からはセカンドオピニオンサービスを新たに展開しています。また介護・障がい関連サービスとして、24時間介護相談サービス、障がい相談サービスをご利用いただけます。

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。

また、スマートフォンでも快適にご利用いただけるよう専用の画面を用意しており、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・ 各種お手続き	・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	健康・医療関連 サービス	・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
	介護・障がい関連 サービス	・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	・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きます。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

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。



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、より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。

*「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・医療関連事業領域における社会貢献を目的として開発した、生活習慣病や慢性疾患の発症・重篤化の予防をサポートするサービスです。

その内容は、メタボリックシンドロームの予備群に対し、一人ひとりの疾病リスクに応じた生活習慣の改善目標・計画を設定し、専門職である保健師・看護師・管理栄養士等による定期的な電話での働きかけを通じて生活習慣の改善を支援するものです。

改善目標・計画の設定にあたっては、科学的な

根拠・知見に基づいて実施するとともに、電話による働きかけにおいても、教育・訓練を重ねた専門職が、独自のスクリプトに基づく質の高い支援を実施しています。

行政の基準に準拠した特定保健指導をふまえた「疾病予防サポートサービス※」、ならびに一人ひとりのリスクに応じた安心・安全で質の高い情報提供サービス、受診勧奨サービス等を健康保険組合・共済組合にご提供しています。

※「疾病予防サポートサービス」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。

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。



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月に介護保障商品「介護のささえ」を発売しました。

さらに、平成25年9月には「きずなサポート／かんたんケアワイド」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。

●「きずなサポート／かんたんケアワイド」

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。

＊「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、「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、ますます身近な問題となりつつある介護をテーマに、介護総合情報サイト「MY介護の広場」を運営し、役立つ情報・サービスを提供しています。

介護のことだけでなく、病気・医療・老後に関する情報の拡充に取り組むとともに、アドバイザーの携行端末へも搭載し、お客さまへの情報提供を推進しています。

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るサイトとして、より一層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

安心老後	老後のお金の準備に関する専門家の記事や脳の活性化に役立つ動画・ドリルを掲載しています。
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。
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。
病院別治療実績情報*	病院ごとの手術件数や平均在院日数など治療実績の検索ができます。

＊「先進医療情報」「病院別治療実績情報」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、平成26年5月、併設クリニックを誘致するなど、ご入居者サービスのさらなる向上に取り組みしました。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活用によるお客さまの利便性向上と 対面サービスの充実

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、タブレット型営業端末やクラウド・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、中長期的視点から高品質な事務・サービスの安定的提供に努めてまいります。

■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、各種お手続きの電子化により、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、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)

■クラウド・サービスの活用による 迅速なお客さま対応の実現

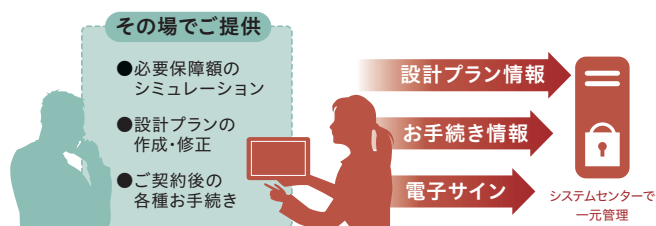
東日本大震災時に被災地におけるご契約者の安否確認結果と請求有無を管理するシステムを短期間に準備した経験をもとに、迅速かつ柔軟なお客さま対応の実現に向けて、クラウド・サービスを全社規模で導入しています。

柔軟なカスタマイズ性と高い信頼性、セキュリティ性能を備えたクラウド・サービスの活用により、各種事務手続きの電子化を進めるなど、スピード感のあるお客さま対応の実現に貢献しています。

■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構築

「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構築しています。





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 団体信用就業不能保障保険	

■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

ここら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。

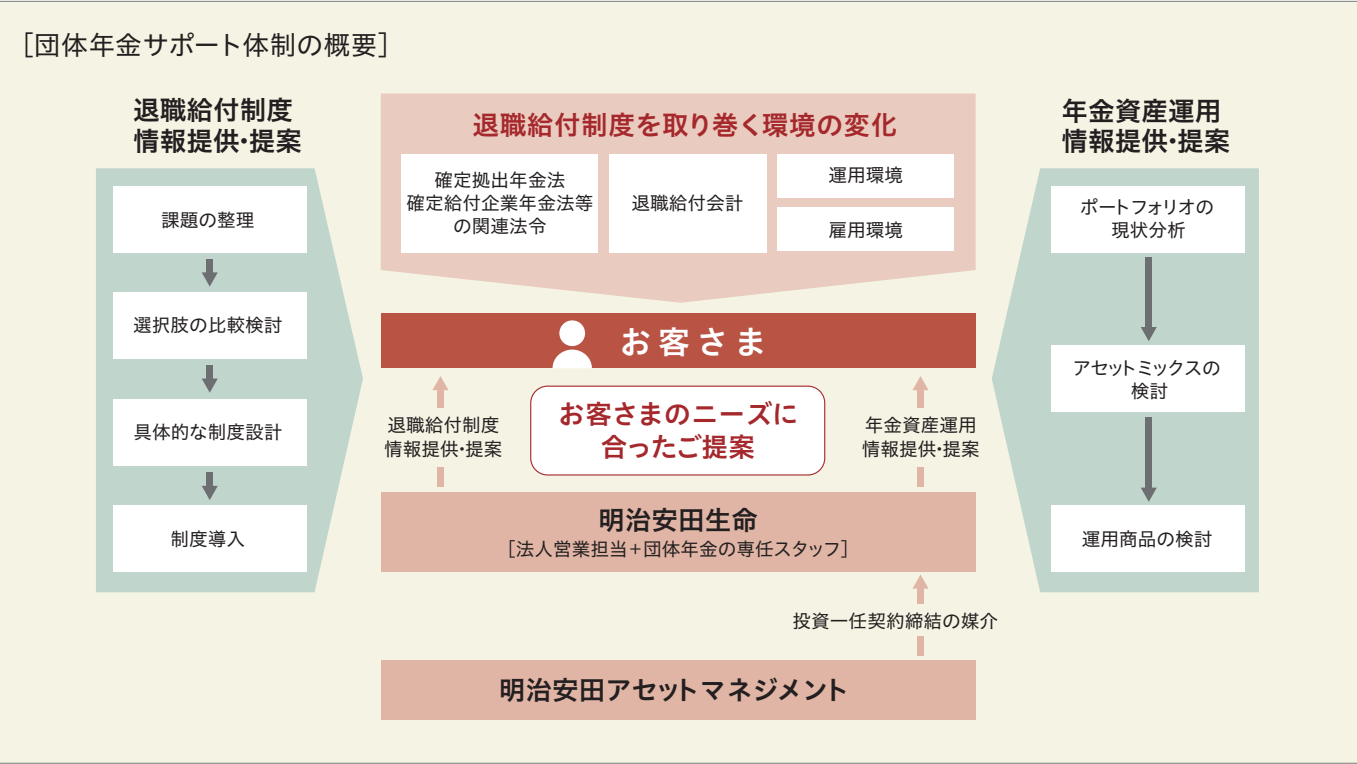
ご相談内容例

- 障がいや働けなくなったが、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	●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	●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30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27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。

■各種セミナーを活用した従業員・所属員サポート

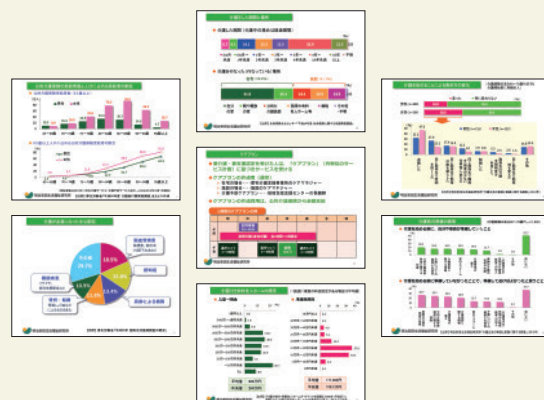
介護セミナー（サービス供給元：株式会社明治安田生活福祉研究所）

介護に対する意識を「啓発」し、「自助努力」を促すことを目的に、超高齢社会の実態、公的介護保険制度の詳しい内容、介護に係るお金の話、仕事と介護の両立のための諸施策などについて、具体例を交えて、分かりやすく解説します。

介護セミナー のテーマ(例)

- Ⅰ 超高齢社会と身近な生活リスク「介護」
 1. 長寿化と超高齢社会
 2. 介護はもっと身近になる
 3. 介護は突然やってくる
- Ⅱ 介護生活を支えるために
 1. 公的介護保険制度
 2. 仕事と介護を両立させるためには

[分かりやすい資料と講義で解説]



ライフプランセミナー（サービス供給元：明治安田ライフプランセンター株式会社）

[家庭経済における主なテーマ]

30歳代

- 給与控除による貯蓄の重要性
- 結婚・育児・教育費用の知識と備え
- 住宅ローンの基本と頭金の準備
- 生命保険とのつきあい方

40歳代

- 教育費用への対策
- 住宅ローンの負担軽減方法
- 生命保険の必要保障額を知る
- 年金・医療・介護の知識習得

50歳代

- 退職前後の家計の変化を知る
- 年金・医療・介護の知識習得
- 生命保険の見直し
- 退職後に備えた資産形成・税務

「健康」「生きがい」「家計」に関する「ライフプランセミナー」を、団体保険にご加入の企業・団体の従業員・所属員を対象に年間400件以上開催しています。セカンドライフを見据えた退職準備型、家庭経済設計を重視した生涯生活設計

型、仕事と家庭生活の両立を考えるワークライフプラン型など参加者の年代・属性、テーマに応じたオーダーメイド型のセミナーを開催しています。また、年金や保険、資産形成・運用などにテーマを特化したセミナーも実施しています。

メンタルヘルスセミナー（サービス供給元：明治安田ライフプランセンター株式会社）

厚生労働省「労働者の心の健康の保持増進のための指針」に対応し、職場における従業員・所属員の心と身体の健康を維持・増進するためのメンタルヘルスセミナーをご提供します。

管理職向け セミナー (ラインケア)

- ① メンタルヘルスに関する現状の理解によりメンタルヘルス対策の必要性を喚起
- ② 厚生労働省指針や労働安全衛生法など、管理監督者として必要な知識を習得
- ③ 部下の不調を予防・早期発見するための留意点を解説
- ④ 部下からの相談対応スキル「傾聴実習」で日常業務に即活用できる技法を習得

一般従業員向け セミナー (セルフケア)

- ① 心の病への正しい理解、ストレスの気づきとメンタルヘルス、うつ病等の知識を得ることで己のメンタルヘルスケアを促進
- ② リラクゼーション、ストレス解消法によるメンタルヘルス不調を予防
- ③ 性格分析や自己主張の方法等ストレスをためないコミュニケーション手法を体感

*サービスに関する詳細につきましては、弊社の担当者にお問い合わせください。

*サービス内容は平成27年4月現在のものです。



経営基盤強化に向けた海外保険事業への取組み

当社が平成26年度から取り組んでいる「明治安田NEXTチャレンジプログラム」における成長戦略の一つとして、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。



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北大方正グループ、家電事業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。平成27年3月に中国国内でも有数の経済規模を誇る北京市に支社を開設しました。同市には北大方正グループが医療機関を数多く展開しており、これらの医療機関でセカンドオピニオン等のサービスが受けられる医療保険を発売、同業他社との差別化を図るなど業容拡大に向けた取組みを推進しています。



北京支社開業式典の様子
(北大方正人壽)



ポーランド

提携先であるドイツの大手保険会社タラン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。



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、段階的に追加出資を行ない関連会社化し、提携関係を強化しています。顧客基盤拡大を企図した学資保険の共同開発など、当社とのノウハウ共有を通じた企業価値を高めるための取組みも推進しています。



学資保険発表記者会見の様子
(アブリスト社)

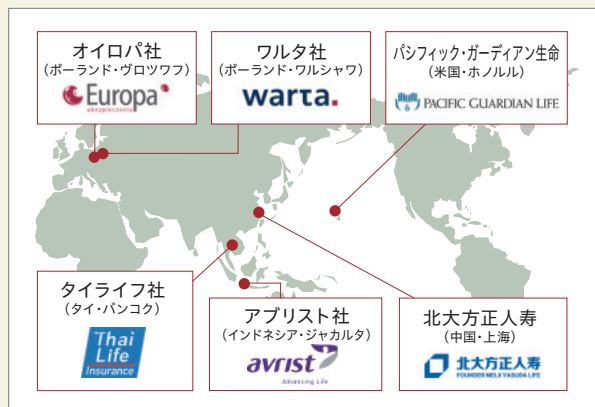


タイ

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。同社は、自然災害などの非常時にもお客さまサービスが継続可能な態勢の整備に取り組んでおり、平成26年にタイの生命保険会社としてはじめて事業継続マネジメントの国際標準規格であるISO22301の認証を受けました。



認証授与式の様子
(タイライフ社)





「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)への取組み

当社は、平成26年5月に受入れを表明した「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)について、投資先企業の企業価値向上や、その持続的成長に向けた対話および議決権行使などを含む当社の「スチュワードシップ責任を果たすための方針」を策定し、同年8月に公表を行ないました。あわせて、すでに公表している「議決権行使への取組みについて」を改訂しています。

また、同年10月には経営会議の諮問機関として「責任投資推進委員会」を新たに設置し、対

話や議決権行使の状況等のモニタリングを通じて、その適切性について定期的に検証しています。

今後も本方針をふまえ、投資先企業との対話等を通じて、投資先企業の企業価値が最大となるよう促すことにより、機関投資家としての責任を果たしてまいります。なお、本活動の状況は当社ホームページにおいて定期的に公表します。



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

02

お客さまを大切に
企業活動とCSRの取組み

スチュワードシップ責任を果たすための方針

1. 目的

本方針は、当社がスチュワードシップ責任を果たすための基本的な事項を定め、責任ある機関投資家として適切に行動する姿勢を明確にすることを目的としています。

2. 基本的な考え方

当社では、中長期的な視点に立ち、リスクを抑制しながら運用収益を確保することがお客さまに対する当然の責務であると認識のうえ、投資先企業の企業価値向上に伴う株主としての利益を中長期的かつ安定的に享受していくことを基本的な考え方として、株式投資を行なっています。その中で投資先企業との対話等を通じて、投資先企業の企業価値が最大となるよう促すことで、機関投資家としての責任を果たします。

3. 具体的取組み

(1) 投資先企業の状況の把握

当社は、対話および議決権行使を適切に行なうため、投資先企業の状況を的確に把握します。

(2) 対話

当社は、中長期的な視点から、投資先企業の持続的成長への取組みやコーポレートガバナンスの態勢等について、対話を実施します。

(3) 議決権行使

議決権行使については、当社ルールに則り、以下の考え方のもと、適切に対応します。

・経営手法やコーポレートガバナンスの形態等については、その企業の独自性等を尊重することを基本としていますが、株主利益の向上への取組みやコーポレートガバナンスの態勢・機能に問題があると考えられる企業については、企業との積極的な対話や株主議決権の適切な行使を通じて、中長期的な観点からの企業価値および株主利益の向上に資する取組みを要望することとしています。

・株主総会に提出された個々の議案については、すべての議案を確認し、企業のコーポレートガバナンス機能確保の観点から問題があると判断される議案、株主利益を毀損する可能性があるかと判断される議案に対しては、株主として必要な働きかけや意思表示等を行ないます。

・詳細は「一般勘定の議決権行使への取組みについて」(http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/governance/pdf/vote_approach.pdf)および「特別勘定の議決権行使への取組みについて」(http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/governance/pdf/separate_account.pdf)をご参照ください。

(4) 定期的な報告等

本方針の実施状況について定期的に開示します。

(5) スチュワードシップ活動の充実に向けた取組み

経営会議の諮問機関である責任投資推進委員会において、対話や議決権行使の状況をモニタリングし、適切性について定期的に検証しています。この結果をふまえ、「スチュワードシップ責任を果たすための方針」や「一般勘定の議決権行使への取組みについて」、「特別勘定の議決権行使への取組みについて」についても適宜見直します。こうした取組みにより、将来のスチュワードシップ活動がより適切なものとなるよう、態勢の整備・高度化に努めます。

(6) 利益相反管理

スチュワードシップ活動において利益相反が生じる場合は、お客さまの利益を第一として行動します。お客さまの利益が不当に害されることを未然に防止するため、当社業務全般において利益相反管理を定めた「利益相反管理方針」(<http://www.meijiyasuda.co.jp/reciprocity/index.html>)に則り、適切に管理します。



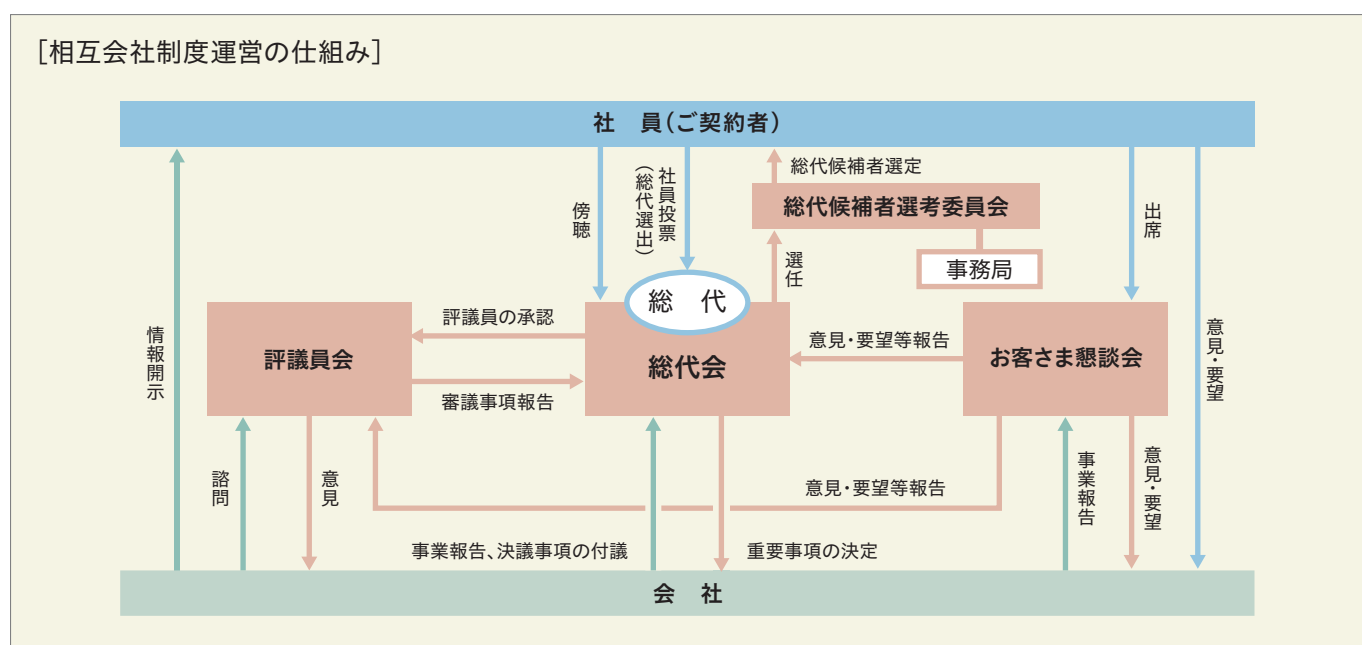
■相互会社制度運営の仕組み

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。なお、平成26

年度末の社員数は約659万人となっています。

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。



■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68回定時総代会

平成27年7月2日に開催された第68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26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26年度剰余金処分案承認の件
第2号議案 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

第68回定時総代会(平成27年7月2日)開催内容(概要)

平成27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68回定時総代会を開催しました。

当日は、平成26年度の事業報告として、「明治安田NEXTチャレンジプログラムの実施状況」、「平成26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26年度に全国の支社等85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、「アフターフォローの充実や資料の分かりやすさ等を評価する意見が多数あったことから、そうした声に応えるべく、引き続き取り組まれない」、「さまざまな職業・年齢の契約者から多様な意見が出され、当社にとって有意義な懇談会だったと思う。今後も幅広い層のお客さまに参加いただき、その場での意見が経営に反映されることを期待する」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、「経営の基本方針」、「ご高齢者に配慮した事務サービス体制」、「低金利下の資産運用方針」、「社外取締役や評議員の意見の経営への反映事例」、「女性の役員への登用方針」等、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27年7月2日(木)10時00分～11時58分(所要時間118分)
総 代 数	217人(定数222人)
出 席 者 数	197人・出席率90.8% (委任状による出席を含めて214人・出席率98.6%)
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26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26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 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 評議員承認の件(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18人・質問数29問 (うち事前書面質問者数13人・質問数21問、席上質問者数5人・質問数8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26人(うち議場内傍聴者数26人、議場外傍聴者数0人)

第68回定時総代会(平成27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	●当社は安定した経営基盤と順調な成長で堅実な企業として高く評価されるが、業界首位をめざす攻めの経営姿勢も必要ではないか。 ●今決算では、保険料等収入に関する報道が目立ったが、当社の方針について教えてほしい。 ●保険料等収入のトップ争いが新聞等で取り上げられたが、当社は保険料等収入に関してどのように考えているか。
A	当社では、保険料等収入をベースとしたトップラインに加えて、収益性の指標である基礎利益をベースとしたボトムライン、財務基盤をベースとした健全性の三つの視点のバランスを重視して、長期的な安定成長を確保することを経営の基本としています。「明治安田NEXTチャレンジプログラム」にて取り組んでいるブランド戦略、成長戦略、経営基盤の強化は順調に推移しており、本プログラムを着実に遂行することによってバランスのとれた成長軌道を確保するとともに、中長期的には収益性・成長性・健全性を追求しつつ多様な挑戦を積極的に推進し、業界における当社の存在感のいっそうの向上をめざしていきます。

Q	●「ベストスタイル」発売後の業績について、他社との比較を交えて教えてほしい。 ●「ベストスタイル」の販売が好調とのことだが、他社の主力商品や当社の過去の主力商品と比較してどうか。
A	「ベストスタイル」の発売後累計販売件数は、今年4月に50万件を突破するなど、明治安田生命発売時に発売した「ライフアカウントL.A.ダブル」以来の高水準の販売実績を残しています。この結果、平成26年度の主力商品全体の販売件数および収益貢献度を反映した社内指標である評価成績は、前年に比べ約1.5倍となりました。また、主力商品の販売状況との連動性の高い第三分野の新契約年換算保険料は、前年比+26.4%と、他社を上回る高い伸びとなりました。

Q	●ネット生保と保険料等を比較される機会が多いと思われるが、ネット生保への顧客流出防止策も含め対応を検討しているか。
A	当社は、低廉な保険料を訴求するネット生保の戦略とは異なり、加入後の対面でのアフターフォローによって生命保険の真の価値が生まれると考えていることから、「安心サービス活動」を中心としたアフターフォローを強化しています。こうした取組みは、解約・失効・減額率等の改善につながっており、お客さまからもご支持いただいているものと考えています。 今後は、インターネットを通じた情報提供や各種プロモーションを強化し、お客さまとの接点を拡大するとともに、営業職員等の対面でのコンサルティングにつなぐ取組みを進めていきます。

Q	●他社では銀行窓販での外貨建商品の販売が好調とのことだが、銀行窓販の販売を強化することや外貨建商品の導入を検討しているか。
A	当社の銀行窓販チャンネルでは、円建・定額の一時払終身保険を主力商品としており、平成24年度以降、金利上昇リスクをコントロールするため計画的に販売量を抑制しています。一方、昨今の円安や国内の低金利環境を背景に、外貨建商品マーケットが拡大していることから、当社も外貨建商品の開発に着手するとともに、今年度も商品ラインアップを拡充する予定です。

Q	●貯蓄性商品を充実させてほしい。
A	当社では、これまでもさまざまな貯蓄性商品を提供しており、銀行窓販チャネルでは、昨年12月に金利環境の変化に対応した一時払終身保険と定期支払金付の一時払終身保険を発売しました。また、営業職員チャネルでは、今年8月に、新たなこども保険と、万一の保障に介護保障を組み込んだ一時払終身介護年金保険の発売を予定しています。 低金利環境が継続するなか、今後もお客さまニーズに対応する商品の充実に努めていきます。

Q	●「MYほけんページ」を通じて健康・医療・介護等の付帯サービス提供をしているが、高齢者等で日常インターネットを使用しない契約者向けのサービスはどのように考えているのか。
A	健康・医療・介護関連の付帯サービスは、ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」を通じた申込みが必要となっていますが、インターネットを使用されないご契約者がご利用を希望される場合は、営業職員の携帯端末「マイスターモバイル」を使用し、サービス利用をご案内しています。また、お客さまのいっそうの利便性向上のため、利用頻度が高いサービスについては、電話等でご利用いただけるよう順次対応していく予定です。

Q	●当社の団体保険事務は紙媒体が多いことから、データ化やWeb化など簡素化を図ってほしい。
A	団体保険事務のいっそうの利便性向上・効率化を図るべく、平成26年度から5年計画で団体保険事務の抜本的な見直しを進めており、このなかで、各種リストや電子媒体をWeb上で提供する機能の開発や事務ルールの簡素化等を計画しています。これにより紙媒体は計画最終年度までに75%削減できる見込みであり、ご契約企業等の業務効率化の一助となるものと考えています。

Q	●「MY長寿ご契約点検制度」を実施するなかで、新たな課題を発見し、業務改善につながった事例はあるか。
A	「MY長寿ご契約点検制度」は、保険金等の確実なお支払いを目的として、ご契約者の長寿の節目に、当社側から必要な手続きの有無等をお客さまに直接確認させていただく制度です。本制度は、今年4月から運用を開始したことから、現時点では、業務改善につながった事例はありませんが、今後、お客さまからのお申し出や感謝の声を収集・分析し、業務改善に努めていきます。

Q	●高齢者に配慮した事務サービス、サポート体制として、例えば、 ・高齢者専用フリーダイヤルの新設 ・「MY長寿ご契約点検制度」に関する周知と分かりやすい説明 ・契約者の事前同意を前提に、契約者以外の契約関係者からの照会への回答や手続き代行を認める取扱い 等を検討してほしい。
A	今後、ご高齢者へのサービス向上の一環として、ご高齢者専用フリーダイヤルの設置等について研究するとともに、「MY長寿ご契約点検制度」では、当社から電話・訪問させていただく場合があること等を分かりやすく表現するなど、制度の周知に向け改善を図っていきます。また、ご契約者以外からのお問合せについては、ご高齢の契約者に配慮したサービス品質の向上の観点から、「代理請求特約」の付加や「第二連絡先」の登録をご案内していますが、あわせて個人情報保護とのバランスをふまえた対応方法を慎重に検討していきます。

Q	●海外保険事業の新規投資にあたり、成長戦略として推進していくうえで、特に重要視している点は何か。
A	海外保険事業の投資対象企業の選定にあたっては、収益性・健全性はもとより、持続的成長の可能性を重視しているほか、お客さまを大切にせる企業風土や保険事業に対する考え方など当社との親和性にも着目しています。また、買収後の経営については現地の経営の自主性を尊重しつつ、当社は取締役会等を通じてモニタリング・監督等を行なうことを基本としていることから、経営陣が有能で引き続き確保できることも重視しています。

Q	●介護施設「サンビナス立川」の入居者数や介護士数は安定的に推移しているか。
A	自立棟については、安定して高い入居率を維持しており、平成25年3月に新設した介護専用棟についても、徐々に入居者が増加していることから、自立棟と介護専用棟をあわせ、入居率は概ね85%となっています。一方、介護スタッフは、介護認定者1.5人に対し、介護スタッフ1名以上を配置する体制としており、介護スタッフの定着率も高い水準で推移しています。

Q	●低金利の継続に加え、過去の高利回り債券の償還により、生命保険会社の多くが今期は減益を予想しているとのことだが、こうした状況下における当社の資産運用方針を教えてください。
A	当社の主要な運用対象である日本国債の金利はきわめて低水準であり、ニューマネーを国債中心に運用した場合、利息配当金収入が減収となる可能性があります。一方、保有資産では、当面は順ぎやを確保可能であり、また含み益の増加などリスクを取る余力も増しています。こうしたことから、昨年度以降の資産運用計画では、適切なリスク管理のもと外国債券への配分を増やすなど、市場環境の変化に効果的に対応し、利息配当金収入の減収幅の縮小に努めています。今後も国内外の成長性・公共性が高い分野への投融資を含め、財務健全性の維持と収益性向上に継続的に取り組んでいきます。

Q	●海外投融資について、現状は欧米が中心であるが、今後、アジア地域での拡大は考えているか。
A	当社では、海外への投融資は、超過収益を獲得するための主要な手段と位置付け、今年度も残高を増加させる計画です。外国証券投資は、地域別では、欧米が大半であり、アジアは2.3%と相対的に低い占率になっていますが、近年徐々にその割合を増加させており、また、今年4月には海外の成長分野への投融資枠として1,500億円を新たに設定するなど、今後もリスクを慎重に見極めつつ、アジア地域を含む新興国や成長分野等への投融資を当社収益力のさらなる向上につなげていきます。

Q	●スチュワードシップ・コードの対応方針およびこれまでの取組状況について教えてください。
A	昨年8月に公表した「スチュワードシップ責任を果たすための方針」では、株主利益を長期的かつ安定的に享受すべく株式投資を行なっていくなかで、投資先企業との対話を通じて、投資先企業の価値が最大となるよう促すことで、機関投資家としての責任を果たすことを基本的な考え方としています。方針公表以降、投資先の上場企業1,000社以上に当社の考え方を説明するとともに、社内の「責任投資推進委員会」において活動状況等を共有・モニタリングし、スチュワードシップ・コードへの対応力向上に努めているほか、今年4月には、一般勘定とは別に、特別勘定の議決権行使の考え方を新たに策定し公表しました。なお、投資先企業の昨年度決算に対する当社の議決権行使等の対応については、12月に開催する総代報告会にて改めてご報告する予定です。

Q	●マイナンバーの導入に向け、顧客情報の漏洩等想定されるリスクとその対応状況について教えてほしい。 ●個人情報流出対策に加え、万が一情報が流出した場合も、その影響を最小限に抑えて被害が広がらないような対策を講じているか。
A	マイナンバーに関しては、事業者向けに定められたガイドラインに則り厳正な管理体制を整備しています。また、顧客情報の漏洩対策としては、従前より、外部・内部不正の未然防止、早期検知・被害極小化に取り組んでおり、例えば、標的型メールによるサイバー攻撃に備えた情報の外部流出へのファイアウォールをはじめ、専門業者による24時間監視、内部不正に対するシステム操作の監視、役職員の擬似訓練等、各領域における対策を講じているほか、社内にも専門体制(CSIRT)を設置しています。

Q	●当社の地域社会への貢献は素晴らしいと思う。伝統芸能への助成金の贈呈等を通じ、その良さを伝承していく考えか。
A	伝統芸能の助成金については、関連財団の明治安田クオリティオブライフ文化財団が、地域の伝統文化の継承に必要な諸活動を支援しており、これまでの助成件数は、平成3年度以降25年間で合計1,051件にのぼっています。今後も本助成活動を含め、広く地域みなさまに役立つ地域貢献活動を推進していきます。

Q	●Jリーグタイトルパートナー契約を通じた地域社会の活性化への貢献に向けて、具体的にどのような取り組みを行なっているか。
A	Jリーグタイトルパートナー契約に加え、Jリーグ所属の全52クラブ等と当社の本部・支社等がスポンサー契約を締結し、全従業員が「全員がサポーター」との意識のもと、Jリーグおよび地元のJクラブ等を応援しています。3月の開幕以来6月までに、当社役職員は家族やお客さまとともにのべ約68,000人が試合観戦しています。また、子どもの健全育成への貢献の観点から、昨年度は83回開催し、約12,000人のお子さまや保護者が参加された「小学生向けサッカー教室」を引き続き開催する等、今後もさまざまな活動を通じ、地域社会の活性化に貢献していきます。

Q	●海外保険事業の進出先の選定理由を教えてください。
A	パシフィック・ガーディアン生命は、ハワイの日系人マーケット等を中心に開拓を進めることを目的として40年ほど前に進出しました。また、その他の進出先は、東南アジアや中東欧など、今後、生命保険マーケットの成長が期待できる地域において、優良な案件を見出したことから経営参加しました。今後は、これらの地域に加え、早期に安定的な収益確保が見込める先進国への進出も視野に入れつつ、幅広く調査研究を進めていきます。

Q	●取締役会等における社外取締役の意見を業務執行に活かした例を教えてください。
A	一例として、「企業認知度・好感度の向上への取組みについては、具体的に指標を設定のうえ、諸対策の効果を検証しながら進めるべき」との意見をふまえ、具体的な指標を設定し、今後継続的に検証していくこととしています。また、「コーポレートガバナンス・コード」に対する当社の対応を検討する際には、取締役会のいっそうの機能高度化に向けたさまざまな意見があり、現在その対応を検討しています。 社外取締役からは、海外保険事業やダイバーシティマネジメント、内部管理体制の高度化等、幅広いテーマについて多様な視点から示唆に富んだ意見が出されており、それらを経営計画等に反映しています。

Q	●評議員会における評議員の意見を経営に反映した例を聞きたい。
A	一例として、「国内市場の将来予測をふまえ海外進出を積極的に進めるべき」との意見をふまえ、海外戦略の検討を進めています。

Q	●女性の役員への登用方針を教えてください。
A	執行役の登用に当たっては、当社執行役として相応しい人財を性別問わず選任、登用することを基本としています。女性マーケットの開拓や従業員の約9割が女性である当社の組織活力向上の観点から、今後の会社政策を議論するうえでは女性の視点が必要と認識しており、女性の役員登用についても積極的に進めていく考えです。一方で、女性の役員候補人財は、現状では十分でないことから、役員候補、経営管理職候補さらに次世代のリーダー候補も含め会社主導で人財育成を強化していきます。

Q	●人事制度の抜本的見直しの具体的な内容、特に新たな人事評価制度の運用について教えてください。
A	当社が求める人財を「感動を生み出すプロフェッショナル人財」と定義し、人財価値の向上、次世代リーダーの育成およびグローバル人財の育成を軸に取り組んでいます。入社5年目までの新人層については、基礎的な能力・知識を備えた人財に育て、入社6年目以降の中堅層については、さまざまな研修機会の提供等により、自己責任での成長を促しています。また、リーダー候補については、幅広い職務への登用や研修等により将来の幹部としての育成を図り、グローバル人財については、若手を早期選抜するとともに、マネジメント能力の高い人財にグローバルに必要な経験を積ませることとしています。 人事評価制度については、努力した従業員が評価される制度とすべく、実績評価に加えて、多面評価も交え人財価値を評価していくこととしており、評価運営にあたっては、被評価者が納得感を得られるよう、制度を正しく理解させるとともに、評価者から丁寧に説明すること等に留意し運営しています。

Q	●日本国債の保有リスクが高まっていると考えられるなか、日本国債の保有方針について教えてほしい。
A	当社は、保険負債の特性にあわせたALM(資産・負債の総合的な管理)運用を基本としており、現時点では、日本国債は運用対象として中心的な資産と考えています。低金利環境の継続に加え金利急騰についてもリスクとして認識しており、その対応として、その他有価証券から償却原価にて評価が可能な責任準備金対応債券への入替え、金利上昇の度合いに応じて段階的に債券を入れ替えるアクションプランの策定と定期的な見直し、および国債金利上昇の予兆管理を並行して実施しています。国債保有の一方で、これらを通じて金利上昇時にも財務健全性が維持できるよう努めていきます。
Q	●保険業法改正に伴い、顧客への情報提供や顧客の意向確認に関する規制が強化されることに対する具体的な対応を検討しているか。
A	営業職員チャネルでは、実務の一部見直しが必要となることから、平成28年5月末の施行に向けて検討を進めており、専用帳票やツールを整備し、提案前にお客さまの意向を確認するプロセスを新設すること等を予定しています。また、乗合代理店については、販売手法の見直しが必要となる可能性があることに加え、保険会社に課されている内容に準じた態勢整備が義務付けられることから、委託先代理店に対する適切な対応を検討しています。
Q	●従業員の不正防止やコンプライアンス推進に向けた具体的な取組みを教えてほしい。
A	コンプライアンス統括部が子会社、関連会社等を含めたグループ全体のコンプライアンスの推進を担っており、規程や組織の整備等、一元的な管理を実施しています。また、不正事象を発見した職員が直接申し出ることができるよう、社内・社外の内部通報窓口を整備しているほか、従業員一人ひとりが、すべての業務はコンプライアンスが大前提であるという意識を持ち続けるため、組織内で相互牽制が機能するよう取り組んでいます。 加えて、コンプライアンスを法令遵守に留まらず、社会やお客さまの負託に応えるものと捉える企業風土の醸成を推進しています。

〔総代会議事録の閲覧〕

総代会の議事録は、本社、法人部（総合法人部、事業法人部、公法人部、広域組織法人部）、支社（全国73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。

総代は、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、総代会に出席し、会社との質疑応答を通じた実質的な審議を行なうことが主な役割です。

総代定数については、こうした観点から、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。

■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、評議員数は定款で20人以内と定められています。

- 平成26年度の評議員会審議事項
- 平成26年6月

 - ・平成25年度決算の概要について
 - ・第67回定時総代会決議事項について
 - ・平成25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26年11月

 - ・平成26年度上半期報告について
 - ・当社の高齢者対応について

平成27年2月

 - ・平成26年度決算見込みについて
 - ・平成27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26年度は平成27年1月から3月に、全国の支社等85会場で開催し、合計1,986人のご契約者にご出席いただきました。

平成26年度のお客さま懇談会は、「平成26年度上半期報告の概要」、「当社の高齢者対応」、「『Jリーグ』と連携した地域貢献等の社会貢献活動の取組み」等についてご報告し、ご出席いただいたご契約者から6,873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

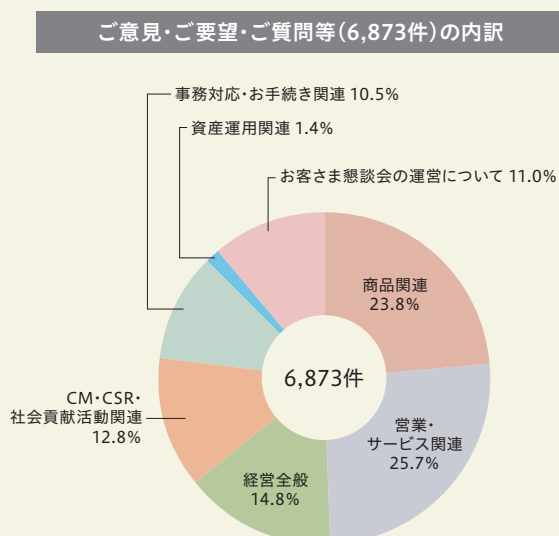
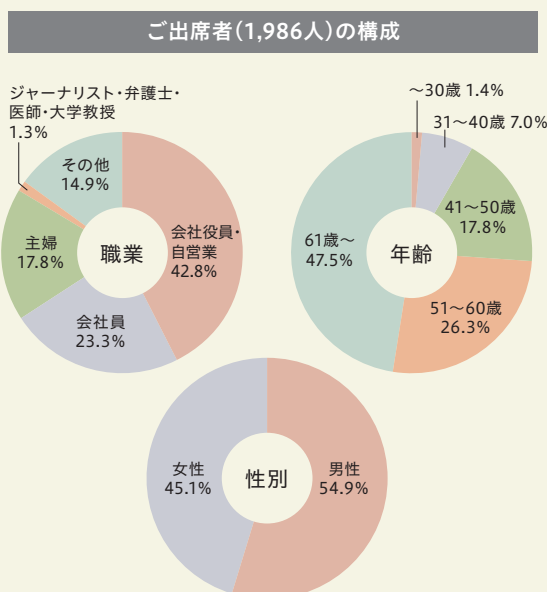
客さま懇談会と総代会が相互に連携する態勢としています。

平成27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・営業所等にお問い合わせください。



お客さま懇談会

[平成26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 高齢者に配慮した事務サービスを構築してほしい

当社では、ご高齢者がより一層安心して当社の生命保険サービスを利用することができるよう、ご高齢者の特性に配慮した取組みを進めています。

まず、ご加入時の対応として、平成20年4月から「高齢者に対する販売勧誘ルール」を設け、その遵守を徹底しています。70歳以上のお客さまには、原則として、「ご家族の同席」または「複数の担当者の対応」のいずれかでお手続きを行なうなど、お客さまが商品内容等を十分ご理解いただいたうえでご契約いただけるよう丁寧な対応を行なっています。

また、平成26年10月に「MY安心ファミリー登録制度」を創設し、ご契約者が連絡不能の場合（大規模災害時を含む）に所在を探すため、あらかじめご家族等の連絡先（第二連絡先）の登録を推奨しています。

次に、ご継続時の対応として、安心サービス活動による年複数回の面談や、年1回送付する「明治安田生命からのお知らせ」について、65歳以上のご契約者向けには、特にご確認いただきたい事項を平易かつ大きな文字で丁寧に記載するなど、見やすさとわかりやすさにいっそう配慮した冊子を作成するなど、情報提供の充実に努めています。

さらに、平成27年度から、長寿の節目を迎えられたご契約者に対して、当社が能動的に、お客さまの連絡先と保険事故の発生の有無を確認する「MY長寿ご契約点検制度」をスタートさせました。

加えて、お手続き時にあたっては、保全請求書（名義変更、満期保険金など）のオーダーメイド化により、記入箇所を極少化することで記入負担を軽減するとともに、自署が困難な場合のご家族等による代筆手続きの条件緩和や、請求書類の簡素化等の各種ご請求時の取扱いルールを見直すなど、引き続き、ご高齢者に配慮した事務サービスの構築に努めてまいります。

ご意見・ご要望 「Jリーグタイトルパートナー契約」を通じた地域社会の活性化への貢献を期待する

当社は、「CSR経営宣言」において、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、守っていくため、社会貢献活動に積極的に取り組んでいくことを宣言しています。

その取組みの一環として、平成26年1月からJリーグとトップパートナー契約（J1・J2）、およびJ3リーグタイトルパートナー契約を締結しました。これは、「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リーグの考えが、全国47都道府県のすべてに営業拠点を備え、各地域のお客さまに保険商品・サービスを提供している当社の「地域社会への貢献」という理念と相通じると考えたからです。平成26年度は、Jリーグおよび地元クラブの全面協力を得て「Jでつながろうプロジェクト」を展開しました。具体的には、アドバイザーの活動を通じて、お客さまにJリーグ加盟クラブの人気投票に参加いただき、その結果に応じて全国の小学校や得票数上位のクラブへの寄贈を行なう「Jでつながろうキャンペーン」を実施しました。また、小学生を対象に全国83カ所で「Jでつながろうサッカー教室」を開催し、平成27年3月末までに12,000人以上のお子さまや保護者の方々に参加いただくなど、各地域のお客さまに大変ご好評をいただいています。

さらに、平成27年1月、新たに設けられた「Jリーグタイトルパートナー」契約を日本プロサッカーリーグ（Jリーグ）と締結し、平成27年3月には「明治安田生命Jリーグ」が開幕しました。

「全員がサポーター」を合言葉に当社従業員が一丸となり、Jリーグそして地元のクラブを応援していくことを通じ、Jリーグの発展はもとより地域社会の活性化にいっそう貢献していきたいと考えています。また、各クラブとのパートナーシップを強化し、引き続きスポーツを通じ子どもの健全育成に向けた取組みを展開していく予定です。

■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、「指名委員会等設置会社」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を行なうとともに、取締役・執行役の職務執行を監督します。

なお、すべての社外取締役からなる「社外取締役会議」を設置し、経営上の重要事項について意見交換の促進を図っています。

取締役会の開催

平成26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26年度は5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26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26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。

[経営管理体制図]





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、内部統制に関する幅広い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。

また、財務報告の信頼性向上を図るため、相互会社である当社も上場会社に義務付けられている財務報告に係る内部統制報告制度へ自主的に準拠することとし、諸規程の制定などの体制を整備しています。平成26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、監査法人による内部統制監査報告書を取得しています。

内部管理態勢の整備に関しては、内部管理が適切に行なわれているかの視点から法令等遵守・リスク管理全般の点検を行なう「内部管理推進担当」を全組織に配置しています。「内部管理推進担当」を中心に、各組織で内部管理態勢を自

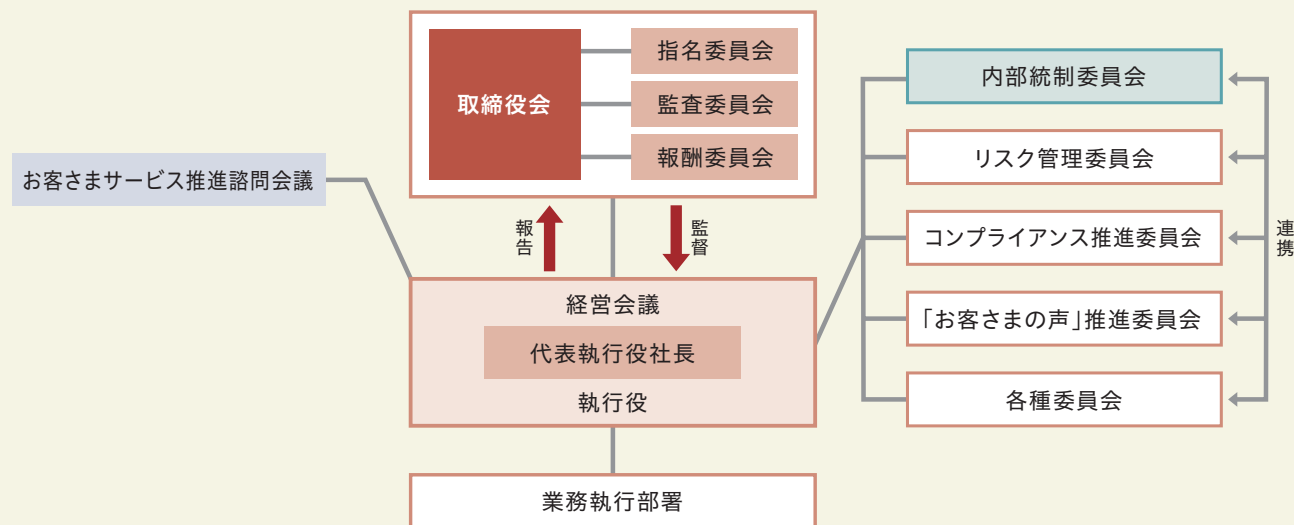
ら確認する「内部管理自己点検」を実施し、あわせて、本社・支社などの対象組織別に指導・検証態勢を整備して自己点検後のフォローアップなどの強化を進めており、自己点検を通じた適切な業務運営の確保に継続的に努めています。

■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・評価するとともに、課題・問題点の改善提言・フォローアップを行なうことにより、経営の健全性確保に努めています。また、内部監査の結果およびフォローアップ状況は、取締役会等に速やかに報告しています。

なお、平成26年度に内部監査の品質について第三者機関（監査法人）に評価を依頼し、内部監査人協会（IIA）の国際基準への適合性評価では、「一般的に適合している」との最上位の評価を受けています。

〔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

「お客さまを大切にする会社」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

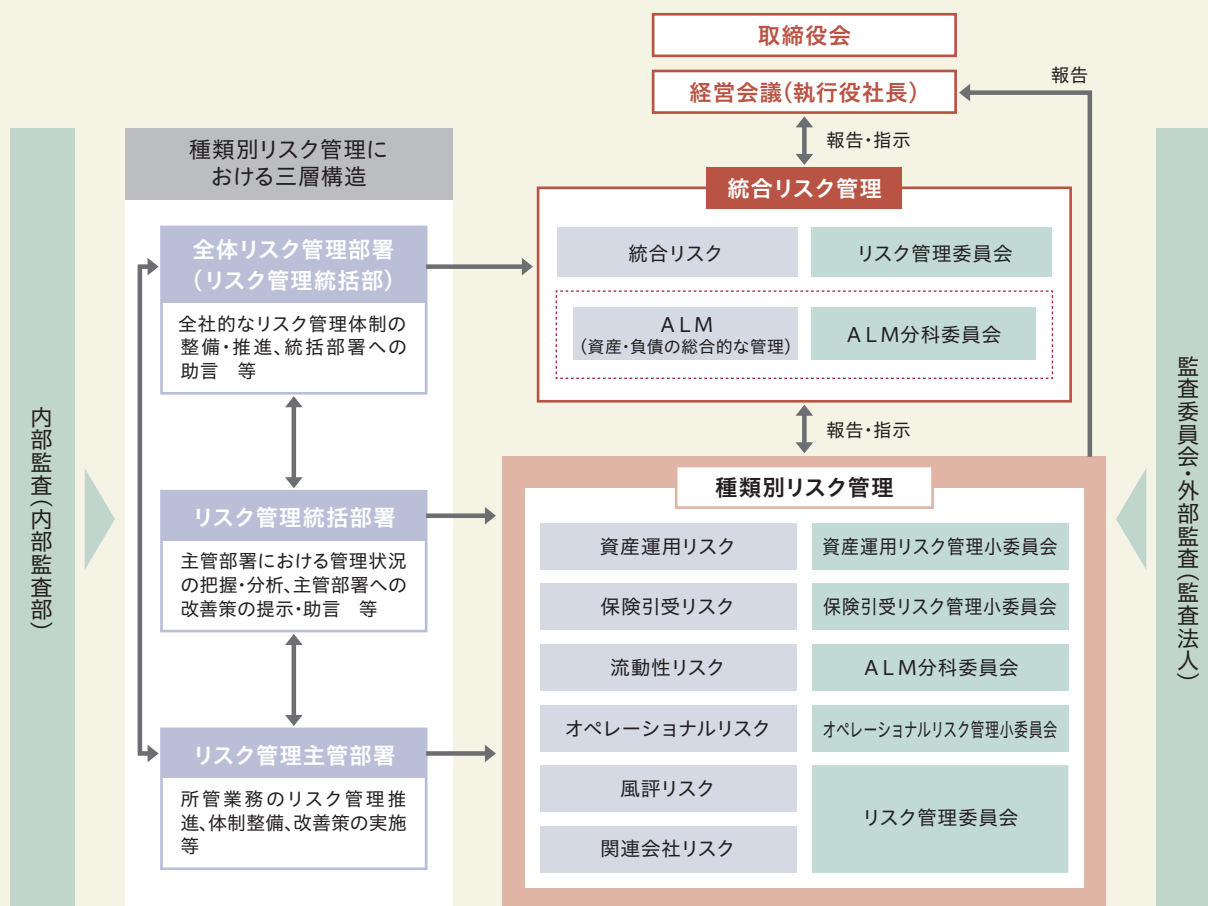
ク管理部署」(リスク管理統括部)を設定し、統合的にリスクを管理する体制となっています。また、各種リスクの定期的なモニタリング(監視)、リスクの適切なコントロールを行なうため、経営会議の諮問機関であるリスク管理委員会を設置し、リスク管理体制の整備・高度化に取り組んでいます。

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。

02

お客さまを大切に
企業活動とCSRの
取り組み

[リスク管理体制の概要]



〔 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・小委員会を設置し、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、P109をご覧ください）

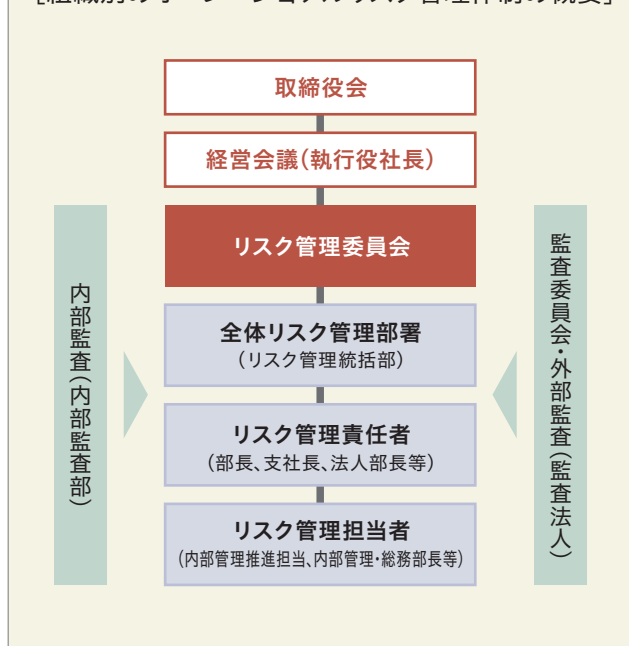
〔組織別リスク管理体制〕

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。

BCPに基づく諸訓練を継続的に実施し、その実効性を検証するとともに、訓練結果の評価をふまえた見直し・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。

✎ BCP(Business Continuity Plan)

大規模な災害や事故、テロ攻撃、システム障害などが発生した際も、事業の中断を最小限にとどめ、早期に事業を再開するために事前に策定する行動計画。



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「明治安田インフォメーション」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



明治安田
インフォメーション



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



IT ガバナンス

■IT ガバナンス態勢の整備

「お客さまを大切にする会社」の実現に向けて、さまざまな業務プロセスを構築していくにあたり、ITの積極活用を推進しています。

具体的には、ITへの投資効果を最大化するために、ITの活用に関するルールを定め、そのルールに基づいて運用を行なったうえで、経営戦略の達成等を実現する態勢(IT ガバナンス)の整備に取り組んでいます。

システム開発にあたっては、お客さまのニーズにあった高品質な商品・サービスを継続的に提供するため、経営目標等への貢献度や投資効果の高いものから計画化しています。そして、高品質な業務プロセスの構築に向けて、最適なシステムリソースの組み合わせと徹底したリスク発生の抑制対応のもと、開発管理に取り組んでいます。



【経営目標等と関連する主なシステム開発】

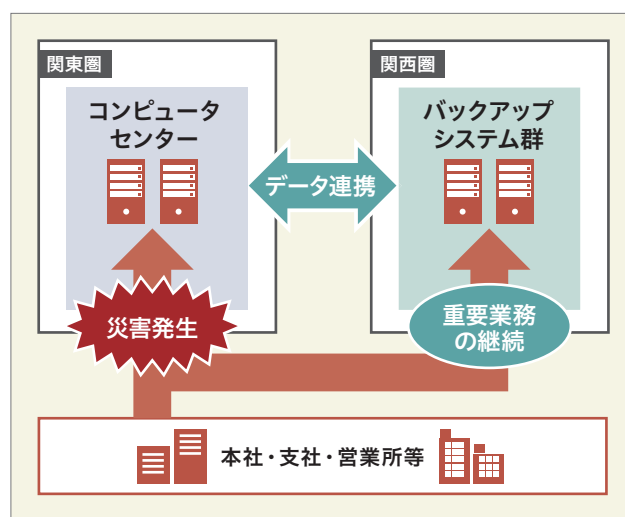
経営目標項目	関連する主なシステム開発(2014年度)
[個人営業分野] 保有契約年換算保険料	ベストスタイル、メディカルスタイルの開発等
お客さま満足度調査の 総合満足度	安心サービス活動、総合通知メニュー・ 内容の高度化等

■大規模災害等発生時における業務の継続

当社主要システムは、地盤が強固な地域のコンピュータセンターに設置。コンピュータセン

ターは免震・耐震構造であり、自家発電装置を整備しています。

また、長期にわたる保険契約上の責務を確実に履行し、災害発生時にもお客さまへの保険金・給付金のお支払い等の重要業務を継続するため、事業継続計画(BCP)を整備しています。大規模災害等により、万一コンピュータセンターが被災した場合は、事業継続計画に基づき、関西圏に設置しているバックアップシステム群を稼動し、重要業務を継続いたします。



■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、MYライフプランアドバイザーが使用するタブレット型営業端末にお客さまの情報を保持しない仕組みをはじめ、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洩防止対策を継続、強化しています。また、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[※]を導入しています。

[※]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。

02

お客さまを大切に
企業活動とCSRの
取り組み



コーポレートガバナンスへの取り組み

当社は、ご契約者※を「社員」とする「相互会社」として、ご契約者の意思を経営に反映させるよう努めるとともに、「社会に開かれた会社」として、総代立候補制の導入、指名委員会等設置会社への移行、内部統制システムの整備等、ガバナンス（企業統治）の強化と経営の透明性向上を図ってきました。

平成27年6月から我が国の上場会社を対象に適用された「コーポレートガバナンス・コード」は、相互会社である当社に対して直接の適用はありませんが、実効的なコーポレートガバナンスの実現に資する主要な原則を取りまとめたものであり、相互会社として「社会に開かれた会社」を志向する当社としても、これを適切に実践することが、会社の持続的な成長および永続的な企

業価値の向上を促し、お客さまへの保険金・給付金等の確実なお支払いを通じたお客さまへの確かな安心と豊かさのお届けにつながるものと考えます。

当社は、同コードの趣旨・精神をふまえ、「コーポレートガバナンス・ガイドライン」を制定・公表し、主体的な情報開示やご契約者との対話の充実等を通じ、コーポレートガバナンスのよりいっそうの高度化に取り組んでまいります。

当社のコーポレートガバナンス態勢およびその高度化への取り組みにつきましては、当社ホームページに公表している「コーポレートガバナンスに関する報告書」において継続的に開示してまいります。

※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

コーポレートガバナンス・ガイドライン

当社は、「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」という経営理念をふまえ、次に掲げる基本的な考え方に沿って、コーポレートガバナンスの高度化を実現します。

【当社のコーポレートガバナンスに関する基本的な考え方】

- 当社は、お客さまの生涯にわたる保障を提供する生命保険会社の使命と、超長期にわたる生命保険契約の特性をふまえ、お客さまの保険金・給付金を確実にお支払いし、お客さまに確かな安心と豊かさをお届けするために、相互会社としてコーポレートガバナンス態勢の高度化に取り組むことが経営上の最重要事項であると考えます
- 当社は、お客さま、従業員、地域社会等、さまざまなステークホルダーとの関わりが、企業の持続的な発展に必要不可欠であると認識し、それぞれのステークホルダーとの適切な関係の構築・強化に努めます
- 当社は、コーポレートガバナンスに関する取組みをさらに推進するため、コーポレートガバナンス・ガイドラインを策定し、かつ、常に見直すことで、より良いコーポレートガバナンス態勢を構築し、会社の健全性を維持・確保しつつ、迅速・果断な意思決定を通じた会社の持続的な成長および永続的な企業価値の向上をめざします

I. 総論

(お客さまを大切にすること)

1. お客さまを大切にすることを経営理念として掲げる当社は、相互会社の特性をふまえ、お客さま満足度の向上をめざし、「お客さまの声」を、潜在的な声や間接的な声を含むさまざまな形で収集・分析するとともに、いただいたご意見等が経営に適切に反映されるよう努めます。

(情報開示と透明性)

2. 「お客さまならびに社会に対して、いつでも開かれた会社」を企業ビジョンとして掲げる当社は、法令に基づく開示を適切に行なうことに加え、会社の意思決定の透明性・公正性を確保しコーポレートガバナンスの実効性を確保する観点から、お客さまをはじめとするステークホルダーにとって有用性が高いと考えられる経営情報等を積極的に開示します。

(内部統制等)

3. 当社は、内部統制システムの高度化がお客さまをはじめとするステークホルダーの信頼を得るための重要な要素のひとつであると認識し、「内部統制システムの基本方針」を定め、これを公表・実践するとともに、内部監査態勢の強化や、コンプライアンス態勢およびリスク管理態勢の高度化に継続して取り組みます。

II. 当社の経営管理態勢

(総代会)

4. 総代会は、社員の代表として選出された総代で構成される当社の最高意思決定機関であり、当社は、総代会を通じて社員の意思が適切に経営に反映されるよう努めます。

(総代立候補制)

5. 当社は、総代立候補制を通じ、総代の選出プロセスの多様化に継続して取り組みます。

(総代への情報提供)

6. 当社は、総代会において総代が適切な判断を行なうことに資すると考えられる情報については、必要に応じ適確に提供します。

(指名委員会等設置会社)

7. 当社は、意思決定の迅速化と経営の効率化を図るための組織形態として指名委員会等設置会社をとることを選択し、指名委員会、監査委員会および報酬委員会を設置し、経営の監督機能と執行機能の分離を徹底し、法令上、取締役会付議を求められる事項以外の業務執行を、原則として執行役に委任します。

(社外取締役の構成)

8. 当社は、取締役の過半数(11名中6名)を社外取締役とし、その人員構成の多様性に留意するとともに、監督機能の実効性・継続性に配慮しつつ社外取締役の在任期間について原則8年を超えないこととし、取締役会全体としての経営監督機能のいっそうの強化を図ります。

(取締役会)

9. 取締役会は、当社の経営理念等の実現のため、その経営監

督機能を発揮し、経営の基本方針に関する事項等を決定するとともに、具体的な経営戦略や経営計画等の適切な業務執行を支援するよう建設的な議論を行ないます。

(取締役の役割)

10. 取締役は、会社に対して善管注意義務および忠実義務があることを認識し、ステークホルダーとの適切な関係を維持・強化しつつ、その役割・責務を実効的に果たすために、必要に応じて会社に情報の提供を求め、取締役会において議論を尽くし、もって経営監督機能の実効性確保に努めます。

(社外取締役の役割)

11. 社外取締役は、客観的かつ多様な立場から業務執行の適切性を監督しつつ、自らの知見に基づき、会社の持続的な成長および永続的な企業価値の向上を促すよう助言を行なうとともに、会社から独立した立場で、取締役会においてご契約者をはじめとするステークホルダーの意見等を適切に反映するように努めます。

(社外取締役会議)

12. 当社は、法令に基づき指名委員会、監査委員会および報酬委員会を設置するとともに、社外取締役間、または社外取締役と取締役会長、執行役社長および関連する取締役・執行役等との間で、経営上の重要事項等について意見交換を行なうための社外取締役会議を設置します。

(執行役の役割)

13. 執行役は、取締役会から委任された業務執行の範囲において、会社の健全性の維持・確保、持続的な成長および永続的な企業価値の向上をめざすとともに、当社の将来の経営を担う人材育成に努めます。

(中期経営計画)

14. 当社は、中期経営計画の完遂に努め、計画の達成状況評価を取締役に報告するとともに、計画が目標未遂に終わった場合には、その原因等を十分に分析したうえで次期計画の策定に反映するとともに、社員(ご契約者)への説明に努めます。

(取締役および執行役のトレーニング)

15. 取締役および執行役は、その期待される能力を発揮するための研鑽に努めるとともに、会社は、取締役および執行役に対しその機会を適宜提供します。

III. ご契約者およびステークホルダーとの関わり

(社員(ご契約者)と対話するための仕組み)

16. 当社は、総代会、総代報告会、お客さま懇談会等を通じ、社員(ご契約者)との対話を促進し、良好かつ円滑な関係の構築に努めます。

(CSR)

17. 当社は、お客さまをはじめとする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認識し、「CSR経営宣言」を策定・公表しそれを実践するとともに、地域社会のニーズに応える社会貢献活動および環境保全活動に取り組みます。



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きめ細やかな対応と丁寧な説明に努めること、反社会的勢力との関係遮断の徹底およびマネー・ローンダリング等の金融犯罪への適切な対応に努めること等を明記し、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。

また、反社会的勢力対策およびマネー・ローンダリングやインサイダー取引等の金融犯罪対策をより適切に推進するために、コンプライアンス統括部内の金融犯罪対策室に機能を集約し、一元的に対策を推進する態勢としています。

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。

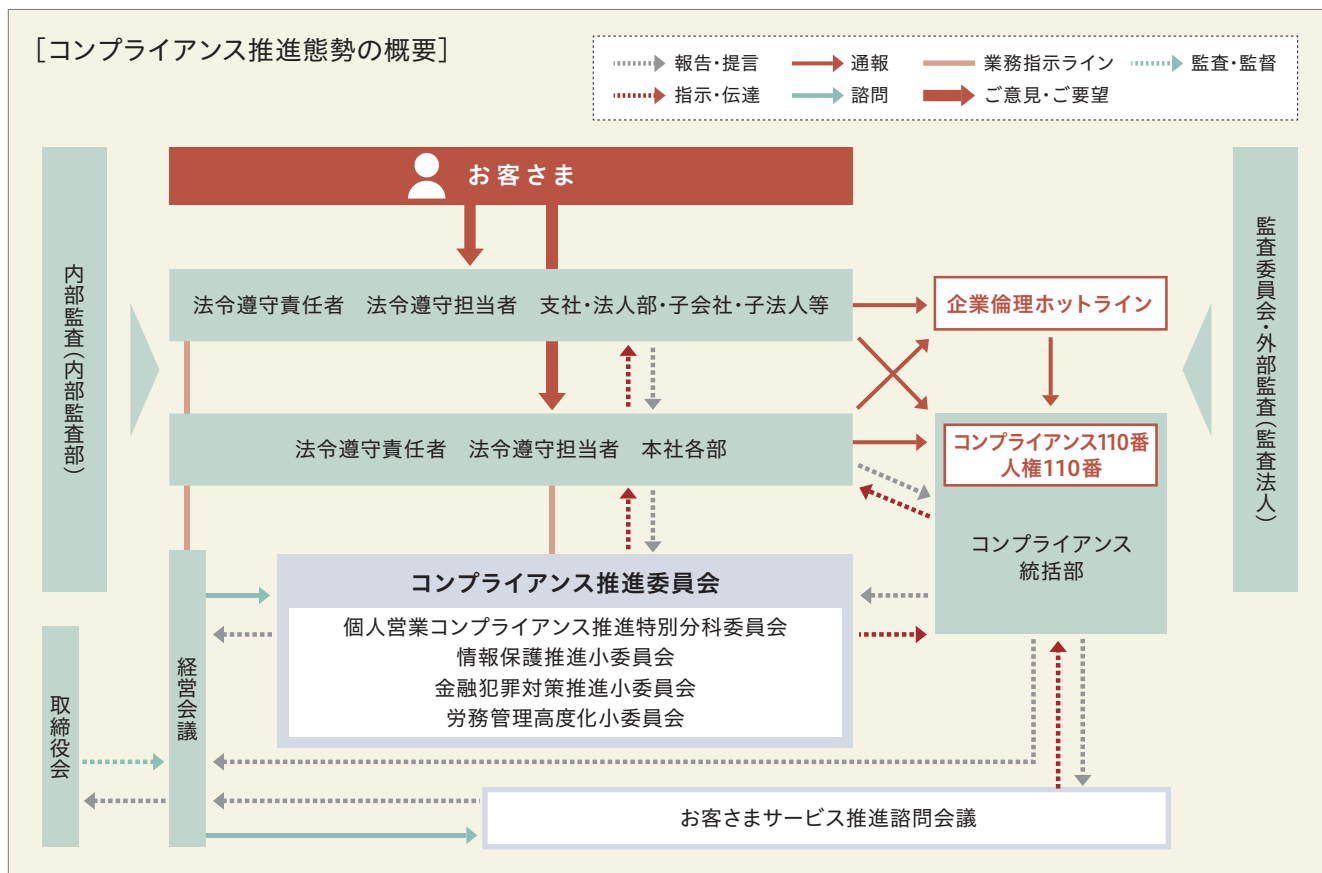
明治安田生命グループ全体のコンプライアンス態勢を組織横断的に検討・整備するため、コンプライアンス推進委員会を設置しています。また、社外委員を含むお客さまサービス推進諮問会議を設置し、お客さま保護に関連するコンプライアンスに関する態勢整備・高度化策のうち重要な事項について審議・報告する態勢としています。

■コンプライアンスの実践に向けた取組み

コンプライアンスの具体的な実践に向けて、「コンプライアンス実践計画」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委員会等を経て、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り組み	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・金融犯罪への対応	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との関係遮断を徹底し、また、当社との取引がマネー・ローンダリング等に利用されないよう努めるとともに、インサイダー取引等の不正な取引はしません。
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、ご意向の確認のためにきめ細やかな対応を行なうとともに、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. お客さまの情報の厳正な管理

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・金融犯罪への対応

反社会的勢力とは一切の関係を持たず、不当要求には一切応じません。また、当社との取引がマネー・ローンダリング等に利用されないよう努めるとともに、インサイダー取引等の不正な取引はしません。

■反社会的勢力および金融犯罪への対応について

反社会的勢力との関係遮断、およびマネー・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応を推進・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を徹底すること、当社との取引がマネー・ローンダリング等に利用されないよう努めること、また、インサイダー取引等の不正な取引は

しないことを掲げています。それらのほか、「行動憲章」をより具体化した「職務遂行基本ルール」では、反社会的勢力から不当要求等を受けた場合は、屈することなく、関係各部と連携し組織的に対応すること、安易に金銭を支払うなどの対応は行わないこと、および保険募集・投融資・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、警察等関連機関とも連携し反社会的勢力との関係遮断を徹底する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。また、同基本方針において、当社との取引がマネー・ローンダリング等に利用されないよう努めるとともに、インサイダー取引等の不正な取引の発生を防止するための態勢を整備することを定めています。

【反社会的勢力および金融犯罪への対応】

反社会的勢力および金融犯罪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するとともに、「コンプライアンス推進委員会」傘下の「金融犯罪対策推進小委員会」にて定期的な協議を行ないますが、重大事案の発生時には、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。

反社会的勢力への対応については、組織ごとに、防犯・反社会的勢力の対応を行なう責任者および担当者等を任命し、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月に普通保険約款に暴力団排除条項を導入したほか、保険取引以外においては、暴力団排除条項を含む契約締結を行なうなど継続的な対応を実施しています。その他、反社会的勢力に関する情報等の一元管理に努めるとともに、「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。

金融犯罪への対応については、犯罪収益移転防止法に則り、取引時確認等および疑わしい取引の届出に関する規程を制定し、取引時確認等および疑わしい取引の届出に対する社内報告態勢を整備のうえ、マネー・ローンダリング防止に努めています。また、インサイダー取引等の不正な取引防止のため、インサイダー取引等防止規程を制定、インサイダーに関する教育・指導態勢等を整備しインサイダー取引等の防止に努めています。

■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	・当社は、「お客さまを大切にすること」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。 ・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。 ・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、従業者、明治安田生命グループ各社の従業者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「情報保護推進小委員会」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。

特に子どもの健全育成に向けた活動の総称を

■地域貢献・子どもの健全育成

●「地域を見守る」社会貢献活動

平成26年9月から、営業職員が日々のお客さま訪問活動のなかで、子どもや高齢者等の様子に変わったことや気付いたことがあれば、警察署・地方自治体の窓口等に連絡し、不測の事態を未然に防ぐ「地域を見守る」社会貢献活動を実施しています。



●「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51年間で約6,222万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、損害保険ジャパン 日本興亜株式会社、第一生命保険株式会社と共同で実施しています。

●地域安全マップづくり教室

講義とフィールドワーク、マップづくりを通じて、子どもが「危険な場所」を避けるための考え方を学ぶプログラムで、小宮信夫氏(立正大学教授)を講師に招き、全国の支社・小中学校で、平成20年から開催しています。



子どもの明日 応援プロジェクト

「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。

●Hello! Baby 奨学金プログラム

助産師をめざす学生に、当社「こども保険」の保有契約件数に応じて、奨学金を支給するプログラムで、より安心・安全な出産ができる環境づくりへの貢献をめざし、日本助産師会と連携し平成22年から実施しています。

■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・ワイルドワンズの鳥塚しげき氏による「ふれあいコンサート」を開催しています。過去31年間で全国の特別支援学校等136校で開催しました。



●「愛と平和のチャリティーコンサート」・ 「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氏による「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。



■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なっています。平成26年は総勢約3万8千人の従業員・家族等がこの活動に参加しました。



■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、環境保全の大切さを学ぶ「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。



■Jリーグとタイトルパートナー契約を締結

Jリーグの「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」という考えに共感し、平成27年1月にタイトルパートナー契約を締結しました。「全員がサポーター」となってJリーグおよび地元のJクラブ等を応援することで、地域社会の活性化や子どもの健全育成に貢献していきます。



©J.LEAGUE PHOTOS

■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、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。なお、営業用ビルに関しては、夏期・冬期節電対策も兼ね、高効率照明等の省エネルギー機器を導入しました。また、平成26年度末時点で、ピーク電力抑制と省エネルギー効果等を企図したBEMS(Building Energy Management System)設置工事が完了し、エネルギー使用量の一元管理をスタートさせました。



ダイバーシティ・マネジメントの推進

明治安田NEXTチャレンジプログラム(平成26年4月～平成29年3月)において、「ダイバーシティ・マネジメントの強化」を重点実施事項に定め、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や、障がい者の雇用促進、高年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

●女性活躍推進に向けた取組み

女性の能力を十分に発揮して、活躍する機会を確保し、多様化するお客さまニーズにお応えする新たな価値を創造していくこと等をめざし、人財力向上を重視した以下3つの施策を推進しています。

[キャリア開発支援態勢の強化]

女性管理職を継続的に登用するため、上位職登用候補者を選定・登録のうえ、めざす職務に応じた層別研修の実施や、公募制による社内外への短期派遣型の研修を実施する等、意欲と能力のある女性のキャリア開発を支援しています。

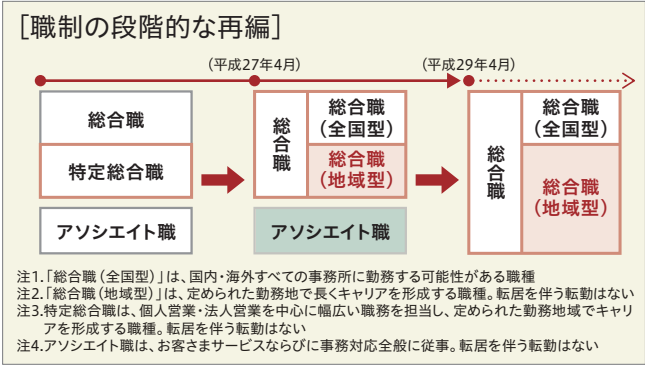


女性向け層別研修の様子

[女性の活躍を促進する人事・処遇制度の改正]

職種を「総合職(全国型)」と「総合職(地域型)」に段階的に統合・再編しており、転居を伴う転勤の有無以外は、同等の位置づけであることを明確化いたしました。

また、役割(職制・職務)に応じた処遇を、「総合職(全国型)」「総合職(地域型)」共通とすることにより、「同一職務＝同一賃金」を指向する処遇体系に整備し、納得性・透明性の高い処遇制度に改正いたしました。



[活躍フィールドの拡大]

これまでのキャリア・経験を活かせる職制の新設・改正や、これまでも実施してきた契約社員の職員登用をよりいっそう推進することで、挑戦意欲ある職員等の活躍フィールドを拡大しています。

女性管理職登用状況(平成27年4月1日時点)

- 平成27年4月1日付で執行役※1に1名の女性を登用、この結果、同日付の女性役員は、社外取締役2名とあわせて3名となりました。
- 女性管理職は183名、管理職に占める女性職員の割合は15.6%となりました。

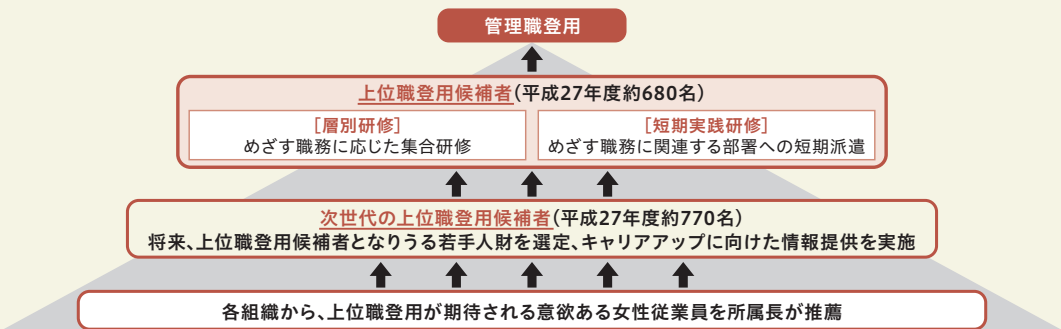
部長相当職※2	2名
課長相当職※3	181名
合計	183名

※1 会社法402条1項において委員会設置会社におくことを義務付けられている執行役

※2 本社保部長、支社長、法人部長等

※3 本社保グループマネジャー、支社課長、法人営業部長等

[女性職員の上位職登用にに向けた人財育成態勢]



●ワーク・ライフ・バランスの実現

子の養育を行なう職員の仕事と家庭との両立を支援すること等を目的として、「総合職(全国型)」と「総合職(地域型)」の相互の職種変更を柔軟に認める制度や子どもが満3歳になるまで保育料を補助する制度など、ワーク・ライフ・バランス関連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。

当社の取組みに対する外部からの評価

経済産業省が主催する「ダイバーシティ経営企業100選」を受賞(平成26年度)



「次世代のための民間運動～ワーク・ライフ・バランス推進会議～」が主催する「ワーク・ライフ・バランス大賞」において「優良賞」を受賞(平成26年度)

厚生労働省が主催する「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「厚生労働大臣優良賞」を受賞(平成25年度)

厚生労働省が主催する「イクメン企業アワード」において「特別奨励賞」を受賞(平成25年度)

次世代育成支援対策推進法に基づく認定マーク「くるみん」※を3回取得(平成19年・平成21年・平成24年)



※行動計画を策定し、その行動計画に定めた目標を達成するなどの一定の要件を満たした場合、「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣の認定を受けることができる制度

●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、これまでもハローワークや障がい者職業開発訓練校を中心に採用を進め、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。なお、平成27年6月時点で860名の障がい者を雇用しており、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るほか、PCスキル等に関する能力開発支援にも取り組んでまいります。



ダイバーシティの推進

●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導入しています。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

海外事業のさらなる拡大に向けて、アジア地域を中心とする外国人留学生の採用に積極的に取り組んでいます。

また、外国人等職員に対するサポートプログラムの実施等により、活躍推進に向けた態勢の整備に取り組んでいます。



サポートプログラムの実施