



価値創造ストーリー

ブランドステートメント	24
10年計画「MY Mutual Way 2030」と「MY Mutual Way Ⅱ期」 （2024年度－2026年度）	26
サステナビリティ経営の推進 優先課題（マテリアリティ）への取り組み	28
MY Mutual Way Ⅱ期	
生命保険会社の役割を超える	32
2「大」プロジェクト「地元の元気プロジェクト」「みんなの健活プロジェクト」	34
私たちが紡ぐ絆	
お客さま志向経営を推進する取り組み	36
保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取り組み	38
未来世代応援活動	40
自治体・企業・団体との共創	42
社会課題の解決への貢献	44

超えよう。

大切な人と笑顔で、長く幸せな毎日を送っていただきたい。

明治安田生命は、日本で一番最初に生まれた生命保険会社として、約150年ものあいだ、人の命に、人生に、寄り添ってきました。

「確かな安心を、いつまでも」

目まぐるしく変化する世の中でも相互会社らしくお客さまを想い、その使命を追い求め続けたからこそ、見えてきたものがあります。

もっと、健やかになっていただくために
いざという時はもちろん、“その後”も、さらには“そのずっと前”から、サポートする。

もっと、誰もが暮らしやすい地域にするために
まちを駆けまわり、人と人を、人と地域を、つないでいく。

もっと、大きなチカラにするために
Jリーグ、JLPGAなど、同じ志を持った仲間たちと手をつなぎ、
パスをつなぎながら地域独自の課題をも解決していく。



もっと、もっと。

笑顔あふれるやさしい世界を、つくりたい。
希望に満ちた社会を、未来のこどもたちへつないでいきたい。

日本で一番長く、相互扶助の絆を育んできた私たちなら
あなたと一緒に、そんな未来をつくることができると信じて。

だから明治安田生命は、 生命保険会社の役割を超えていく。

ひとに健康を、まちに元気を。

明治安田生命から、**明治安田**へ。

10年後(2030年)にめざす姿と2024年度-2026年度の位置づけ

2030年にめざす姿「『ひとに健康を、まちに元気を。』最も身近なリーディング生保へ」の実現に向け、「MY Mutual Way II期」では当社の羅針盤である明治安田フィロソフィーに共感し、志を同じくする他企業・団体との共創によって、

多元的価値[※]を創造・提供し、「保障とアフターフォローの提供」という従来の生命保険会社の役割を大切にしながら、「生命保険会社の役割を超える」ことをめざしていきます。

※「多元的価値」とは、経済的価値にとどまらず、健康増進や地域活性化を中心とした社会的価値を含む多様な価値のことを指しています。

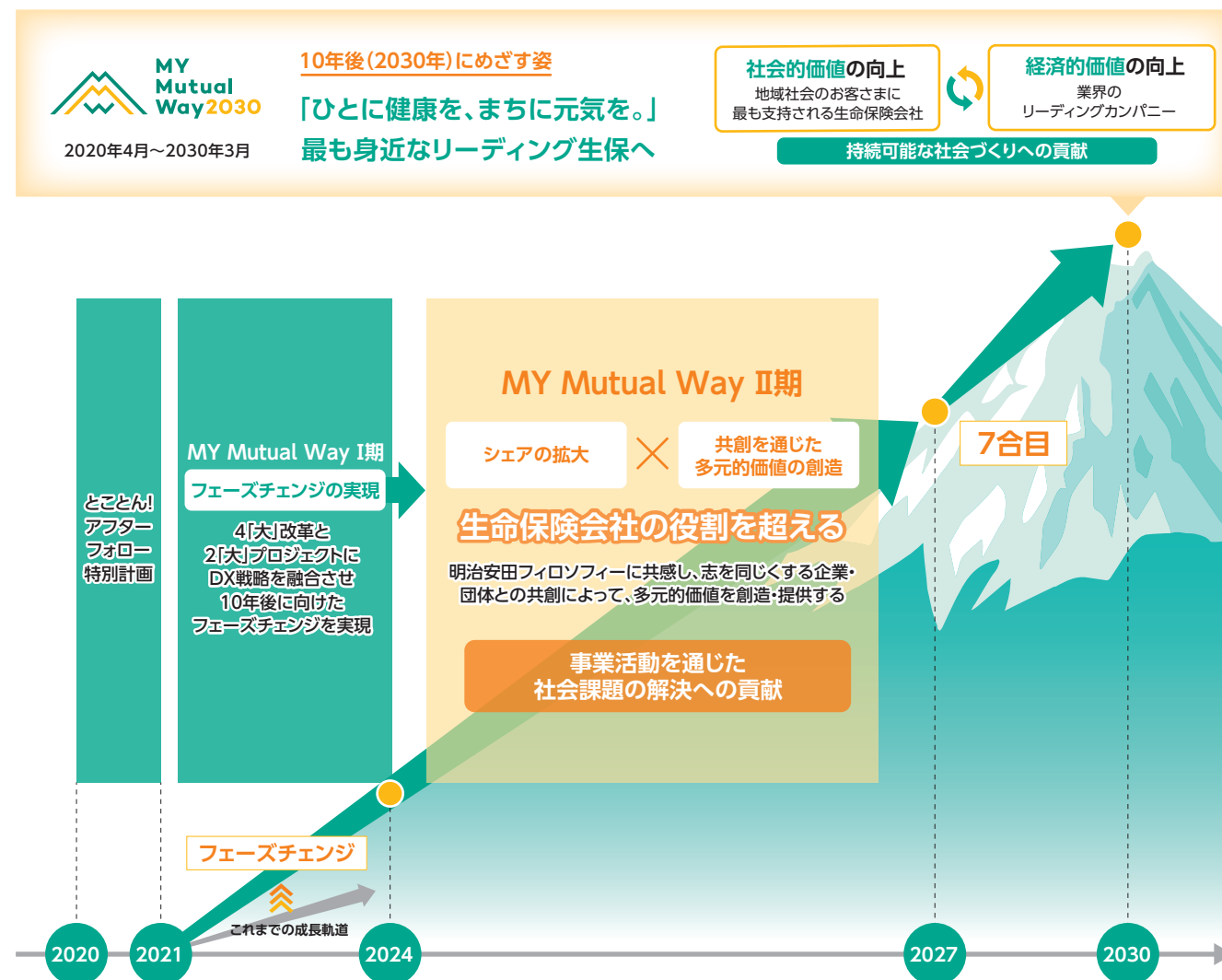
「MY Mutual Way II期」でめざす姿

「MY Mutual Way II期」では、社会課題の解決に貢献する取り組みをさらに進めることで、グループベースの持続的な成長を実現し、お客さま・社会への還元の拡充をめざしていきます。

そして、当社は相互会社として、相互扶助の精神を体現する生命保険事業を本業としながら、長期的な視点で、社会

課題の解決に真正面から取り組んでまいります。

特に事業との関連が深い、「健康寿命の延伸」「地方創生の推進」に加え、環境保全、こどもの健全育成、金融包摂、DE&Iの推進などを優先課題として設定し、これらに貢献する取り組みをこれまで以上に進めてまいります。



——「ひとに健康を、まちに元気を。」最も身近なリーディング生保へ——

社会的価値の向上

経済的価値の向上



※「ダイバーシティ・エクイティ&インクルージョン」の略で、一律的・画一的な支援ではなく、一人ひとりの状況に応じた公平な(エクイティ)機会の提供により活躍を推進



グループサステナビリティ方針

明治安田グループ（以下、グループ）で共有する考え方として、グループサステナビリティ方針を定めています。

本方針をふまえ、グループ一体となって社会を基盤として活動する企業としての責任を果たし、「お客さま」「地域社会」

「働く仲間」をはじめとするステークホルダーとの共通価値を創造するとともに、その価値を「未来世代」に引き継ぐことを通じて、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに貢献します。



「優先課題(マテリアリティ)」の設定

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念を掲げ、相互会社として長期に安定した経営と、お客さま一人ひとりの人生に寄り添うアフターフォローのご提供をめざしており、これらは持続可能な社会の実現を掲げるSDGsの理念と軌を一にするものであると考えています。

SDGsにおける17のゴール、およびこれらに内包される169のターゲットから導き出される社会課題のうち、当社の「ステークホルダーへの影響度」「事業との関連性」の観点を

ふまえ、2024年度に「優先課題(マテリアリティ)」を8項目に見直し、社内での意見交換や社外有識者との対話を通じて、その妥当性等を確認しました。

また、「グループサステナビリティ方針」に基づき、グループ一体のサステナビリティ経営をさらに推進するべく、「健康寿命の延伸」「地方創生の推進」「環境保全・気候変動への対応」「DE&Iの推進」「人権の尊重」の5項目を、グループベースで取り組む優先課題に設定しています。

優先課題(マテリアリティ)

2「大」プロジェクト等を通じて注力



リスク管理

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、種類別リスクごとの「リスク管理種類別統括部署」「リスク管理主管部署」への専門的助言等を行なう部署として「リスク管理全体統括部署」(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をとっています。また、経営会議の諮問機関として、リスク管理検証委員会を

設置し、リスクの定期的なモニタリング(監視)、適切なコントロールを行なっています。

なお、「気候変動リスク」および「サステナビリティ経営への社会的要請」を統合リスク管理の枠組みの一つである「重要リスク」として特定のうえ、モニタリング態勢を強化しています。

リスク管理 ➡ P96

優先課題(マテリアリティ)への取り組み(戦略・指標と目標)

優先課題	リスクと機会	主な取組み	指標と目標	関連するSDGs
健康寿命の延伸	リスク	・平均寿命と健康寿命のギャップが拡大した場合における、入院手術・介護等給付金の支払い増加	QOL向上・健康寿命の延伸への貢献	
	機会	・人々の健康志向や企業における健康経営の必要性の高まりをふまえた新たな商品・サービスの増加、それを通じた市場の拡大		
地方創生の推進	リスク	・地方の過疎化・経済の衰退等、地域活力の低下による市場規模の縮小	地域の橋渡し役として「社会的なつながり」を提供	
	機会	・自治体との連携による地域経済の活性化への貢献や、健康・介護・子育てなど地域に暮らす人々の生活課題の解決支援を通じた保険会社としての新たな価値の提供		
環境保全・気候変動への対応	リスク	・風水害の激甚化、熱中症患者の増加等に伴う保険金・給付金等支払いの増加	【指標・目標】 ・CO ₂ 排出量(いずれも2013年度比) 【事業者として】 (Scope1・2は当社グループ、Scope3は明治安田単体)	
	機会	・風水害や熱中症、感染症等に対する新しい保険商品やサービスへのニーズの拡大		

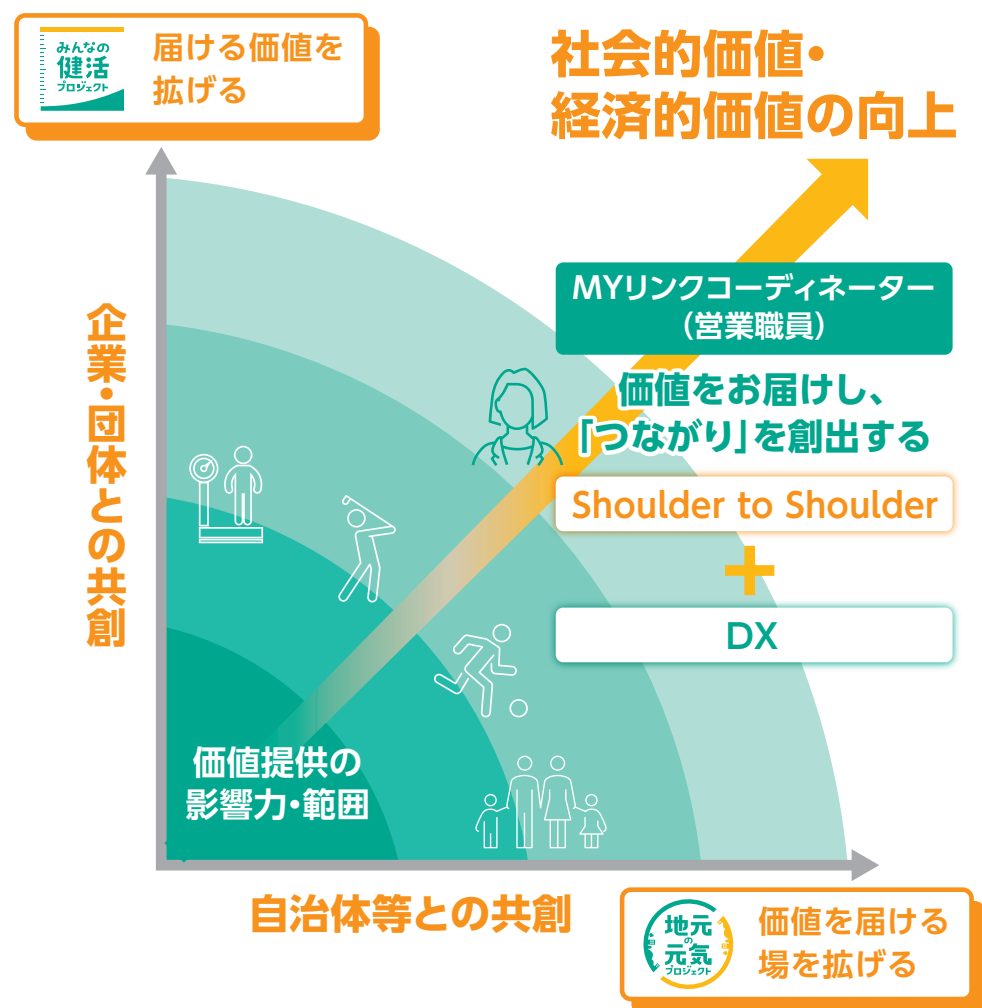
(注1)「ベストスタイル 健康キャッシュバック」ご加入者における健康年齢[®]の改善状況(「健康年齢[®]」は(株)JMDC社の登録商標)。「健康年齢差(健康年齢－実年齢)」の平均値を加入期間別に算出し、「加入2～5年目」の結果と「加入1年目」との差を分析(健康診断結果提出者の加入期間別の集団を分析。毎年定期的に健康診断結果を提出していない人を除く)

(注2)「ベストスタイル 健康キャッシュバック」ご加入者における割合。従来から健康意識が高く、その状態を維持している人を含む

優先課題	リスクと機会	主な取組み	指標と目標	関連するSDGs									
機関投資家としての責任投資を通じた持続可能な社会づくり	リスク - 社会課題の解決を促進する手段としての機関投資家への要請への対応不十分 機会 - ESG投融資を通じたグローバルな環境・社会課題の解決と国内地域経済活性化等への貢献、および投融資先の企業価値の向上	「脱炭素社会の実現」「生物多様性の保全」「ソーシャル(人権等)」「健康寿命の延伸」「地方創生の推進」を重要取組テーマとしたESG投融資の推進、およびインパクトファイナンスの拡大 - 投融資先とのエンゲージメント(対話)の高度化 ➡ P66	【指標・目標】 <table><tr><td></td><td>2024-2026年度 【中期経営計画】目標</td><td>2024年度実績</td></tr><tr><td>ESG投資資産</td><td>8,000億円</td><td>約6,000億円</td></tr><tr><td>うちインパクト ファイナンス</td><td>1,700億円</td><td>約840億円</td></tr></table> エンゲージメント(サステナビリティに重点をおいた対話)の量・質の向上 【対話件数】 2026年度目標:年間100件 (2024年度実績:83件) 【対話内容】 インパクト創出を促す「提言」の実施		2024-2026年度 【中期経営計画】目標	2024年度実績	ESG投資資産	8,000億円	約6,000億円	うちインパクト ファイナンス	1,700億円	約840億円	3 7 11 13 等
	2024-2026年度 【中期経営計画】目標	2024年度実績											
ESG投資資産	8,000億円	約6,000億円											
うちインパクト ファイナンス	1,700億円	約840億円											
こどもの健全育成	リスク - こどもの心身の健康維持や、「人生100年時代」における資産形成のリテラシー教育等、「未来世代」を担う子どもに対する支援が不足することによる将来の顧客基盤の拡大不十分 機会 - 金融・保険教育等を通じた、こどもの金融リテラシー向上による将来の顧客基盤の拡大 - 未来世代の支援を通じた、当社の認知率の向上とブランドイメージの浸透	- 金融・保険教育や、自然の大切さ・自然を守る意義を学ぶ環境教育の実施 - 子ども向けのスポーツ教室の開催や、文化・地域の交流を通じた健全育成への貢献 - 自治体と協働した子育て世代の支援や、財団の取組みを通じた発達障がいのある子ども等の療育支援 ➡ P40	【指標】 - 金融・保険教育開催数：2,629回(2024年度) 「未来世代」への貢献イメージ浸透度	1 3 4 10									
金融サービスへの平等なアクセス確保	リスク - 社会に暮らす人々の多様性が広がるなか、お手続き等の利便性への配慮不足による取引の機会損失・お客さま満足度の低下 機会 - 多様なお客さまの特性を理解し、一人ひとりに寄り添ったお手続き不便の解消を通じた、当社の成長基盤拡大・お客さま満足度の向上	「ご高齢の方」「障がいのある方」「LGBTQの方」「外国人の方」をはじめ、さまざまなお客さまの特性にあわせたお手続き等の利便性向上に向けた取組みを「みんなにやさしい保険アクセス」として推進 ➡ P90	【指標】 - 金融包摂関連苦情の発生状況 - 金融包摂にかかるお客さまのお手続き評価	8 10									
DE&Iの推進	リスク - 採用や育成の遅れ等による人財の量的・質的不足に起因する競争力の低下 - 人財集団の同質化による急激な環境変化に対する適応力の低下 機会 - 多様な人財が相互に刺激し合い、最大限に能力を発揮することを通じた企業の競争力向上と、企業価値向上を通じた優秀人財の確保、エンゲージメント向上の好循環の実現	- シニア職員のキャリア形成や意欲醸成を通じた活躍支援、障がいのある職員が働きやすい職場環境の整備 - 企業内大学「MYユニバーシティ」による能力・キャリア開発の推進 - 女性の管理職登用にかかる目標設定や育成態勢の整備、LGBTQ従業員への環境整備・理解促進 ➡ P72	【指標・目標】(実績:2024年度) - 会社の総合的魅力度^(注3):71.6%(2025年度目標:2024年度比向上) - 女性管理職比率:35.0%(同上:35.0%以上) - 男性育休取得率:100%(同上:100%) - 専門人材数:522人(同上:580人)	5 8									
人権の尊重	リスク - 人権への配慮欠如によるステークホルダーからの信頼低下および人権侵害による企業価値の低下 機会 - 啓発活動を通じた従業員の人権意識向上と、お客さま・投融資先・取引先への人権尊重の働きかけによる企業の信頼性向上	「人権方針」に基づいた、人権デュー・ディリジェンスの実施、「人権研修」等を通じた従業員の人権意識向上、お客さまの人権尊重の推進 - サステナビリティに重点をおいた対話を実施した投資先の人権尊重への取組推進を働きかけ - 特定の外部委託先を対象にサステナビリティ体制に関する確認を実施し、人権尊重への取組状況を確認 ➡ P88	【指標】 - 人権研修の実施状況(2024年度全役職員に実施) - 内部通報件数 - 国連グローバルコンパクトの10原則における人権分野の充足状況	10 16									

(注3) 当社が総合的に考えて魅力度のある会社であると肯定的に回答をした職員等の割合

共創による多元的価値の創造・提供



これまで、2「大」プロジェクト（「みんなの健活プロジェクト」および「地元の元気プロジェクト」）の取り組み等を通じて、全国で1,000を超える自治体等やJリーグ・JLPGA、道の駅・公民館などの団体と協働し、強固な関係を構築してきました。

「MY Mutual Way Ⅱ期」では、この強固な関係をベースに、当社の羅針盤である「明治安田フィロソフィー」に共感し、志を同じくする自治体や企業・団体との「共創」を推進していくことで、新たな価値（多元的価値^{（注1）}）を創造・提供していきます。

具体的には、「みんなの健活プロジェクト」によって、企業・

団体との共創を進め、魅力的な商品・サービス等を生み出し、届ける価値を上げていきます。

そして、「地元の元気プロジェクト」によって、自治体等との共創を進め、お客さま・地域との接点を増やし、お客さまに提供する価値を届ける場を上げていきます。

それらの価値を、MYリンクコーディネーター（営業職員）等が、デジタルによるサポートを受けながら、お客さまの望むかたちで寄り添う「Shoulder to Shoulder」によってお届けすることで、社会的価値・経済的価値の向上をめざしてまいります。

（注1）「多元的価値」とは、経済的価値にとどまらず、健康増進や地域活性化を中心とした社会的価値を含む多様な価値のことを指しています。

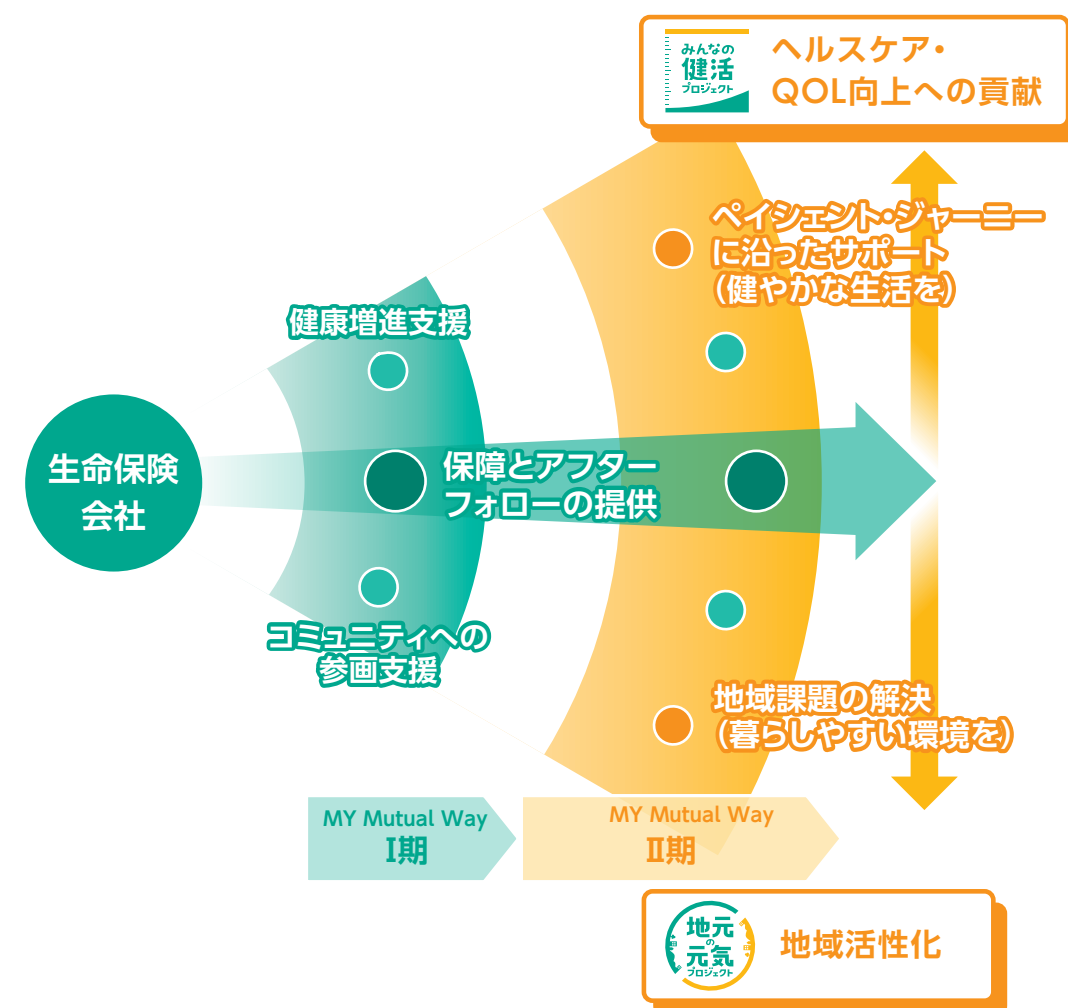
明治安田のShoulder to Shoulder

お客さまとの絆を紡ぎ、お客さまの豊かな人生や生活の質の向上を実現するために、いつもお客さまを想い、同じ方向を向いて、そっと寄り添い続けます
私たちはその姿勢を“Shoulder to Shoulder”と名付け、活動をしてまいります



- 具体的な提供価値
- お客さまのニーズや課題に寄り添い、最新・最適な情報をお届けします
 - もしものときだけでなく、いつもお客さまに寄り添い、お客さまがのぞむタイミングでご提案やお手続きのサポートをします
 - 対面 (face to face) だけでなく、デジタルを活用するなど、お客さまがのぞむかたちで寄り添います

生命保険会社の役割の拡充



「MY Mutual Way I期」では、お客さまの健康増進を応援する「みんなの健活プロジェクト」、豊かな地域づくりをめざす「地元の元気プロジェクト」の「2『大』プロジェクト」を通じて、「健康増進支援」や「コミュニティへの参画支援」といった新たな価値を提供してきました。

2024年度からスタートした新たな3ヵ年プログラム「MY Mutual Way Ⅱ期」では、「生命保険会社の役割を超える」をテーマに、「保障とアフターフォローの提供」という生命保険会社の従来の役割を大切にしながら、2「大」プロジェクトの取り組みを強化することで、「ヘルスケア・QOLの向上」と「地域活性化」という2つの方向にさらに役割を拡充していきます。

「ヘルスケア・QOLの向上」については、ペイシエント・ジャーニー^{（注2）}に沿って、他企業・団体との「共創」により多様なヘルスケアサービスを提供しつつ、MYリンクコーディネーター（営業職員）等やデジタルサポートにより実践を促す働きかけを一体的に提供することで、お客さまのQOL向上に貢献していきます。

「地域活性化」については、地域の橋渡し役として「社会的なつながり」を提供し、地域のみなさまと各地域の資源・コミュニティをつなげることで、地域における役割を拡充し、豊かな地域づくりに貢献していきます。

（注2）健康・未病・治療・療養といったお客さまの健康状態の段階に応じた体験の過程

2「大」プロジェクト「地域の元気プロジェクト」「みんなの健活プロジェクト」

価値を届ける場を拡げる

つながり、ふれあい、
ささえあう地域社会を。



地域の橋渡し役として「社会的なつながり」を提供し、地域のみなさまと各地域の資源・コミュニティをつなげることで、「地域創生の推進」に貢献していきます。

3つの取組みを通じて、豊かな地域づくりへの貢献をめざしています。

地域のみなさまの
心身の健康保持・増進

未来世代の応援を通じた
持続可能な社会の実現

地域を支える企業・団体の
持続的成長

コンセプト

- 地域の自治体や企業・団体と連携し、地域のみなさまとその地域の資源・コミュニティを結びつけることで、「地方創生の推進」への貢献をめざす取組みです
- 当社が持つ全国47都道府県に広がるネットワークを活かして、「地域のみなさまの心身の健康保持・増進」「未来世代の応援を通じた持続可能な社会の実現」「地域を支える企業・団体の持続的成長」の3つの取組みを行なっています

取組内容

「地域のみなさまの心身の健康保持・増進」としては、「健康」「介護」「子育て」「防災・防犯」の4分野から生活課題の解決に役立つ行政サービス情報のご案内や、健康診断・がん検診の受診勧奨、循環器病・認知症等のセミナーのご案内を行なっています。

また、自治体等との協働による先進健康測定機器を活用した健康測定会「明治安田の健康チェック」、Jリーグ・JLPGAとの協働によるスポーツを通じた健康増進イベント、認知症予防等に効果があるとされる「健康マージャン」、塗り絵を活用した「明治安田大人の塗り絵コンクール」等を開催しています。

「未来世代の応援を通じた持続可能な社会の実現」として

は、地元で大切に受け継いできたお祭りへの支援・参画、小・中・高生を対象とした「保険」や「お金」に関する出張授業、地元での職業選択や夢を描くきっかけとなる、こども向けの職業体験ワークショップ「こどもシゴト博[®]」の開催等を行なっています。

「地域を支える企業・団体の持続的成長」としては、協会けんぽ支部と協働し、地元企業への健康経営のサポートを通じて、従業員のみなさまが心身ともにいつまでも健康で、意欲的に働ける職場づくりに貢献しています。

プロジェクト実績

プロジェクト
参加者数^{(注1)(注2)}

823万人

自治体との
連携協定数^(注3)

1,078自治体

「行政サービス案内」
案内数^(注1)

約 380万回

「私の地元応援募金」
寄付金^(注1)

8.8億円



行政サービス情報をご案内する活動が評価され、2024年度は、消費者庁主催の「消費者志向経営優良事例表彰」で「消費者庁長官表彰」を受賞しました

(注1) 2024年4月から2025年3月までの実績 (注2) 明治安田の健康チェック等の健康増進イベント、サッカー観戦・ゴルフイベントなどへの参加者数
(注3) 2025年3月末時点の累計実績

届ける価値を拡げる

健康をいっしょに育てる

みんなの
健活
プロジェクト

私たちは、一人ひとりの健康づくりに寄り添い、いっしょに取り組むことで、お客さま・地域のみなさまの「健康に向けた前向きな活動」＝「健活」を応援していきます。

「商品」「サービス」「アクション」の提供を通じて、「けんしん」と予防を後押しし、QOL向上・健康寿命延伸への貢献をめざしています。

- 「けんしん」と予防の健康改善サイクル



コンセプト

- 健康状態の定期的な確認や疾病の発見を目的とした「けんしん」（定期健康診断やがん検診等）の受診率向上や、疾病予防の支援について「商品」「サービス」「アクション」を通じて取り組みます

商品 定期的な「けんしん」受診を後押しする「けんしん」応援型の健康増進保険をご提供しています

サービス 疾病リスクの未来予測結果や、疾病予防や健康増進に役立つ情報・サービスをご提供しています

アクション 疾病予防や健康増進に向けた気付きや行動変容のきっかけとなるイベントなどを全国各地で開催し、ご案内しています

- ・ 「けんしん」と予防の健康改善サイクルを通して、お客さまのQOL向上と健康寿命延伸への貢献をめざします

取組内容

毎年の健康診断結果に応じて保険料相当額をキャッシュバックする保険商品「ベストスタイル 健康キャッシュバック」では、お客さまが健康改善の取組みの効果をより実感しやすくするため、キャッシュバックランクを3段階から5段階に細分化し、キャッシュバック金額を最大1.1ヵ月分に増額するなど、「けんしん」受診を後押しする保険商品を開発・提供しています。

「サービス」では、ご提出いただいた健康診断をもとに総合的な健康状態を評価する「健活年齢」や疾病リスク予測等をまとめた「MY健活レポート」の展開により、お客さまの疾病予防や健康増進に役立つサービス・情報をご提供していきます。

2025年1月に発売した「ベストスタイル 健康キャッシュ

バック 循環器病 対策Pro」では、「循環器病」の特徴を捉えて、進行（重症化）予防 の段階から健康状態の変化に応じて、「保障」と「サービス」を組み合わせ、新たな価値をお客さまにお届けします。

「アクション」においては、お客さまが先進健康測定機器を使って気軽にご自身の健康状態等をチェックできる「明治安田の健康チェック」等を全国で開催しているほか、短時間で全身の健康状態を知ることができる「QOL健診 明治安田×弘前大学」を展開するなど、行動変容のきっかけとなるコンテンツ拡充に取り組んでいます。

プロジェクト実績

健活商品^(注4)
累計販売件数

171.1万件^(注5)

健康サポート・キャッシュ
バック累計お支払い実績

266億円^(注5)

直近1年間で健康意識が
高まった人の割合^(注6)

73.5%

健康増進イベント
参加者数

215万人^(注7)



道の駅での「健康増進イベント」等の開催

(注4) 対象:「ベストスタイル 健康キャッシュバック」、「いまから認知症保険」、「いまから認知症保険 MCIプラス」、「認知症ケア」、「認知症ケア MCIプラス」、「循環器病 対策Pro」
(注5) 2025年3月末時点の累計実績
(注6) 従来から健康意識が高く、その状態を維持している人を含む
(注7) 2024年4月から2025年3月までの実績

お客さま志向経営を推進する取組み

「明治安田フィロソフィー」に基づく「お客さま志向の業務運営方針 ―お客さま志向自主宣言―」を策定し、お客さまの最善の利益が図られるよう、お客さま志向の業務運営に取り組んでいます。

具体的には、お客さまニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスの開発や、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォロー、保険金・給付金等の確実なお支払い等に努め、お客さま志向をすべての業務で徹底しています。

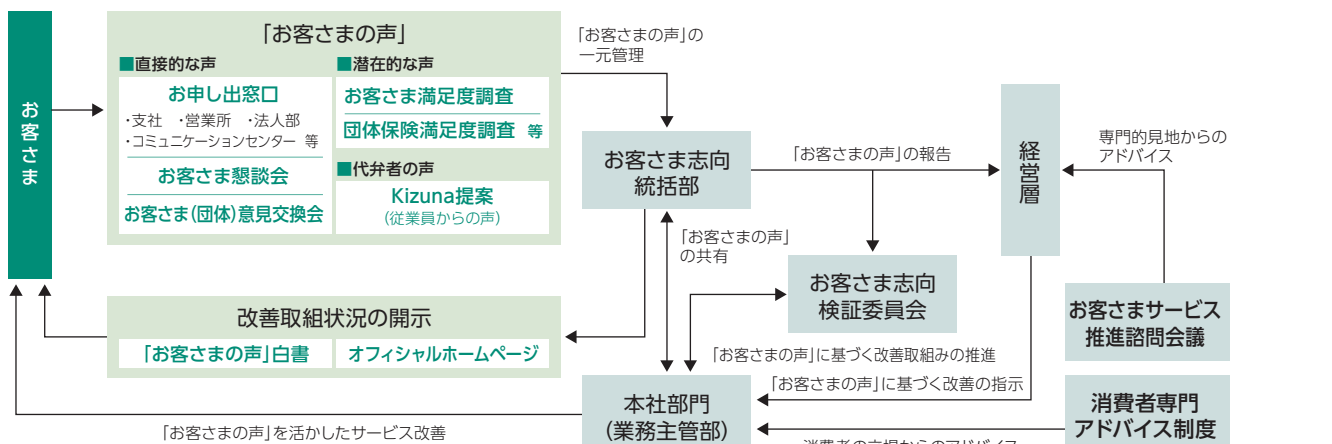
この方針に基づくお客さま志向の取組みのうち、当社の行政サービス案内の取組みは消費者庁「消費者志向経営優良事例表彰」において「消費者庁長官表彰」を受賞しました。

この賞は、消費者志向経営に関する優れた取組みを行なう事業者を表彰するもので、2018年度、2022年度の受賞につづき、金融機関としては初の3度目の受賞となります。



「お客さまの声」を経営に活かす仕組み

● 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み



直接的な声 ― お客さまからのお申し出

「お客さまの声」を経営に活かすため、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」等を通じて「お客さま志向統括部」が一元管理しています。特に、お申し出のうち「不満足」の表明があったものをお客さまからの苦情と位置づけ、不満足の原因を解消に努めています。

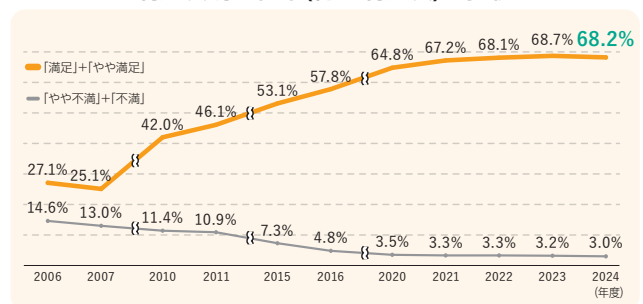
代弁者の声 ― Kizuna提案

お客さまと身近に接する従業員が、日常業務を通じてお客さまの立場から気付いたことを社内にて提案し、サービスを改善する活動を実施しています。

潜在的な声 ― 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、個人保険のお客さまに対して、当社の商品・サービス等について満足度を伺う「お客さま満足度調査」を2006年度から毎年実施し、お客さま満足度を継続的に調査しています。

● お客さま満足度調査結果(総合満足度)の推移(注)



(注) 2006年の調査開始以来。「①満足」「②やや満足」「③ふつう」「④やや不満」「⑤不満」の5段階評価

「お客さまの声」に基づく業務改善取組み

集約された「お客さまの声」は、その内容を分析し、業務改善への取組みにつなげるとともに、経営層に対して定期的に報告されています。

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「お客さま志向検証委員会」において、改善策を検討し、よりいっそうのサービス向上に取り組んでいます。

● 2024年度 お申し出(苦情)分類別件数

(単位: 件)

苦情分類	2024年度 (占率)	(ご参考) 2023年度 (占率)
新契約	4,477 (13.0%)	4,305 (12.7%)
収納	1,534 (4.5%)	1,547 (4.6%)
保全	11,681 (34.0%)	11,611 (34.4%)
保険金・給付金関係	5,722 (16.7%)	5,418 (16.0%)
その他	10,923 (31.8%)	10,895 (32.3%)
苦情合計	34,337 (100.0%)	33,776 (100.0%)
お客さまお申し出合計	470,547	478,069

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

お客さま志向の取組内容や、その前提となるコンプライアンス事項に関する態勢整備などを審議・検証する第三者機関として「お客さまサービス推進諮問会議」を設置しています。

社外の専門家から、お客さま満足度を高めるための改善策等のご意見をいただき、経営に反映させています。

諮問会議での審議内容等は、開催の都度、当社ホームページに掲載して社外公表しています。

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、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ます。

MY消費生活アドバイザーの会

お客さま志向の価値観を身に付けた人財づくりが重要という認識のもと、「消費生活アドバイザー」資格の取得に取り組んでいます。

さらに、社内の消費生活アドバイザー資格保有者からなる「MY消費生活アドバイザーの会」を2024年4月から立ち上げ、消費生活関連で一定の知識を持つ従業員からの意見としてお客さま志向経営の推進に活かしています。

2025年4月1日現在における資格登録者は654人です。

「お客さまの声」白書の発行

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2006年度から毎年作成しています。

2018年度からは、「お客さま志向の業務運営方針―お客さま志向自主宣言―」に基づくお客さま志向の具体的な取組状況を、当白書のなかでご報告しています。当白書は、当社ホームページに掲載して社外公表しています。



「お客さまの声」白書2025



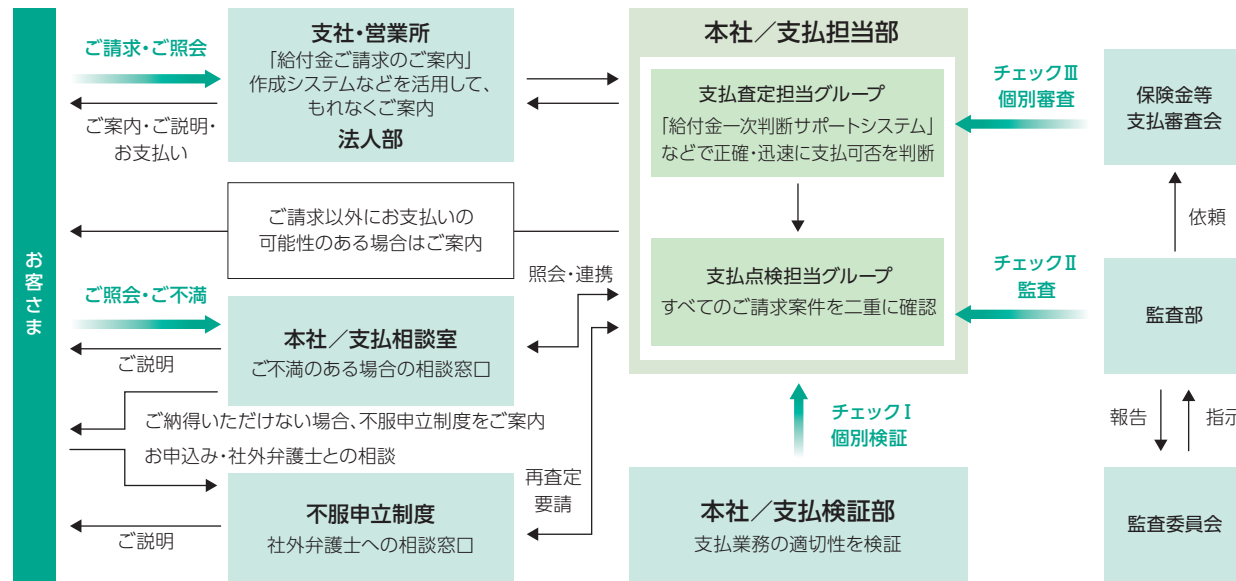
スマートフォン版

保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取り組み

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。

保険金・給付金のお支払件数等について  P169

●「確かなお支払い」のためのチェック体制



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り組み

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

チェック機能の強化を目的に、「支払点検担当グループ」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。

また、システムによる診断書キーワード点検なども活用

しながら、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、支払査定時のお支払いもれチェック機能を強化することで、事後チェックではなく事前チェックによるお支払いもれ防止にも努めています。

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、原則として四半期に1回開催しています。

また、支払担当部とは独立した支払検証部を設置し、支払

業務の適切性を検証しています。加えて、監査部の要員を段階的に補強し、監査を強化しています。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、ITを活用した支払管理態勢の構築により、より正確・迅速な支払サービスの提供と、もれのない確かなご請求案内を進めています。

保険金・給付金請求におけるお客さまの利便性を向上するための主な取り組み

診断書の提出を不要とする請求の取扱範囲を拡大

お客さまの利便性向上、迅速なお支払いを目的に、診断書にかえて、医療機関発行の領収証等にて請求いただける簡易なお取り扱いを拡大しています。

医療機関あて直接支払サービスの拡大

2018年3月から、陽子線治療と重粒子線治療を対象に、「先進医療給付金」の医療機関あて直接支払サービスを開始しています。(2025年4月時点で24の医療機関でご利用できます。)

また、2022年12月には、がんの自費診療による薬物

治療を保障する「特定自費診療がん薬物治療給付金」についても、サービスの対象に追加しております。

このサービスにより、お客さまは一時的に高額な費用をご負担することなく、安心して治療に専念いただけるようになりました。

診断書取得費用相当額の当社負担を実施

保険金・給付金等の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、保険金・給付金を全くお支払いできなかった場合で、所定の要件を満たすときには、診断書1通につき

所定の金額^(注)を負担しています。

(注) 当社所定の診断書の種類によって、金額を以下のとおりとしています
 ・診療証明書、総合障害診断書—— 7,500円
 ・入院・手術・通院証明書(診断書)、在宅療養証明書(診断書)—— 5,800円
 ・通院証明書、特定損傷治療証明書—— 3,300円

非対面での給付金請求をご希望されるお客さま向けに、従来よりもかんたん、便利にお手続きいただけるサービスを開始

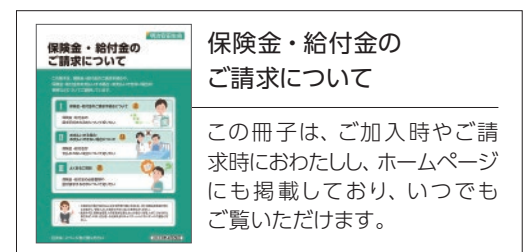
2022年1月から、請求内容を当社担当者が事前に入力し、「MYほけんページ」へ転送するサービス「自分で」MY簡単サポート〜かんサポ〜を開始しています。

このサービスの開始により、お客さまは「MYほけんページ」にて請求内容を確認し、提出書類を撮影・アップロードするだけで、お手続きを完了いただけるようになりました。

お客さまへのご説明を充実させるための主な取り組み

冊子「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」を用いて、ご説明の充実にも努めています。なお、この冊子はカラーユニバーサルデザインマークを取得しています。



ご請求に必要な提出書類のご説明

必要書類をわかりやすくまとめた案内チラシ「ご請求のご案内」を請求書とともにおわたししています。また、一定条件のもと、一部提出書類の省略等によるご請求の簡素化を実施しています。

ご相談窓口・不服申立制度の設置

保険金・給付金のお支払結果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応対させていただく「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、よりわかりやすくおまとめした内容としています。



私たちは、SDGsから導き出される社会課題のうち、「こどもの健全育成」「環境保全・気候変動への対応」を優先課題として設定しました。未来を担う「こども」と、こどもたちが育っていく「環境」のために、より良い価値を未来に引き継ぎ、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりをめざします。

学校等における
教育支援

スポーツ・文化・地域の
交流を通じた健全育成

結婚・子育て・
療育支援

地域に根差した
環境保全への取り組み

学校等における教育支援

● 金融・保険教育

こどもたちの金融リテラシー向上を目的に、「保険」や「お金」に関する出張授業を全国各地で開催し、将来に向けて「自助の備え（保険・貯蓄の必要性）」について学ぶ機会を提供しています。

開催数

2,629^(注1)回



● SDGs教育

こどもたちのSDGsの理解促進に向けて、自社開発のSDGs教育ゲーム「明治安田のハッピータウンメーカー」を使用した出張授業を開催しています。「まちづくり」をテーマにゲームを通して楽しみながらSDGsへの理解を深めることができます。



教材紹介動画



● 環境教育

豊かな自然環境を守り、次世代に引き継いでいくこと、および持続可能な社会の創り手を育成していくことが大切であるとの認識のもと、こども向けの環境教育に取り組んでいます。



環境教育イベント
「五感で体験！植物の多様性」
(協力：独立行政法人国立科学博物館)



環境教育イベント
「出張！よどやばしサンゴ礁ラボ」
(協力：株式会社イノカ)

スポーツ・文化・地域の交流を通じた健全育成

● 明治安田の未来世代応援プログラム

スポーツを通じて、未来世代を応援する取り組みを推進しています。

with Jリーグ



全国のこどもたちに合計1.1万個のサッカーボールを寄贈

with 日本女子プロゴルフ協会(JLPGA)



小野伸二氏による「サッカー教室&サステナートーク」に小学生をご招待

with 日本女子プロゴルフ協会(JLPGA)



ツアー大会にこどもたちを招待する『Hello, Golf!』を応援

with 日本バドミントン協会



大会への協賛や、バドミントン教室を開催

● 若手音楽家への支援

公益財団法人 明治安田クオリティオブライフ文化財団

クラシック音楽文化の向上のために、国際的音楽家をめざして研修中の若手音楽家を支援する「海外音楽研修生費用助成制度」を運営しています。

● あしながチャリティー&ウォーク、あしなが育英会への寄付

当社従業員が親をなくしたこどもたちの「あしながさん」となつて、ウォーキングやチャリティー募金を通じて、こ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。

● ふれあいコンサート

障がいのあるこどもたちに「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。

結婚・子育て・療育支援

● 自治体の婚活支援サービスの充実化

晩婚化や未婚率上昇、出生数減少等の地域課題解決に向けて、自治体独自の婚活支援サービスの登録者の増加に取り組むほか、マッチングイベントやライフプランセミナー等を開催しています。

● こどもシゴト博[®](注2)

若者の県外流出やそれに伴う人口減少という地域課題解決に向けて、地元企業やJクラブ等と参加型ワークショップを実施し、小学生が地元の「仕事」に触れ、地元愛を感じる機会の創出に取り組んでいます。

(注2)こどもシゴト博[®]は、CHEERS(株)の登録商標です

● 療育支援

公益財団法人 明治安田こころの健康財団

こどもの健やかな成長をサポートするため、発達障害のこどもたちへの療育相談・心理相談や、関連情報を自治体向けにYouTube等で提供しています。

● 伝統文化の後継者育成

公益財団法人 明治安田クオリティオブライフ文化財団

地域の伝統文化（民俗芸能および民俗技術）の継承、特に後継者の育成を支援する「地域の伝統文化保存維持費用助成制度」を運営しています。

● 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、こ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コンサートと音楽授業を開催しています。

● 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」の贈呈事業を実施しています。

※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。



地域に根差した環境保全への取り組み

● 明治安田×Jリーグの森 ～未来をつむぐ森～

人々の暮らしを支え、豊かな恵みをもたらす日本の森林を未来世代につないでいくため、「明治安田×Jリーグの森～未来をつむぐ森～」として、Jリーグと協働で森林を再生・保全する取り組みを行っています。2023年度から神奈川県で、2024年度から山梨県で活動を開始し、今後、活動地域を広げていく予定です。



そのほかの未来世代応援活動の取組みは当社ホームページに開示しています
<https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/society/>



自治体・企業・団体との共創

スポーツ団体

● Jリーグ

2014年からJ3リーグのタイトルパートナー、2015年より全カテゴリーのタイトルパートナーとなり、今年でパートナー11周年を迎えました。当社従業員とお客さまによるスタジアム観戦や、全国のJクラブ等と協働し、小学生向けサッカー教室、ウォーキングイベントを実施しています。また、日本赤十字社協力のもと、献血の啓発活動の実施や、国立循環器病研究センター協力のもと、循環器病予防の啓発活動をクラブと行っており、各地域課題に応じた社会貢献活動に取り組んでいます。



自治体・団体

● 自治体

地方自治体等と地域経済の活性化支援や健康増進事業を目的とした連携協定を締結しています。協定の締結により、各団体が進める諸施策に、当社が保険事業や社会貢献活動等を通じて培った知見やノウハウを提供し、地域社会の発展に取り組んでいます。2022年10月からは、自治体と協働し、MYリンクコーディネーター等が、地域のみなさまの健康・介護・子育て・防災・防犯等の生活課題を確認し、その解決の一助となる行政サービスをご案内する活動を展開しています。

行政サービス案内

連携協定を結んでいる自治体と、「健康」「介護」「子育て」「防災・防犯」の4つの分野から生活課題の解決に役立つ行政サービスのご案内を行ないます。

健康	定期健診、健康診断、がん検診 等	子育て	子育てサポート情報 等
介護	介護施設・サービス 等	防災・防犯	災害対策、防犯対策情報 等

※地域によっては、行政サービス案内を行っていない場合があります

● 一般社団法人 日本健康麻将協会

認知機能の向上や社会参画を促進する効果・効能があるとされ、厚生労働省が主催する「全国健康福祉祭(愛称：ねんりんピック)」や、文化庁主催の「国民文化祭」の種目に採用されるなど、高齢者福祉・介護予防の観点から注目を集めている健康マージャン^(注1)の展開に関する包括パートナーシップ協定を2024年3月に締結しています。本協定の締結に基づき、連携

協定を締結している自治体と協働で、「健康マージャン大会・教室」を2024年4月より全国で開催しています。^(注2)

(注1) 「賭けない・飲まない・吸わない」を合言葉に「健康づくり・仲間づくり・生きがいづくり」を目的とした、健全な頭脳スポーツとしてのマージャン
(注2) 【2024年度イベント開催実績】
開催数：144回、参加者数：約5,000名



日本健康麻将協会との包括パートナーシップ協定調印式

● 日本赤十字社

2022年4月に包括パートナーシップ協定を締結しました。若い世代の献血協力者が減少傾向であるという社会課題を受け日本赤十字社、Jリーグと連携した献血の普及啓発活動「シャレン!で献血」等の活動を推進しています。

企業

● 日清食品

食を通じた健康づくりへの貢献をめざしております。ご加入者向け専用サイトを通じた「完全メシ」の優待価格での提供や法人のお客さま向けに、社員食堂向けサービス「完全メシ食堂」をご紹介するなどの活動を通じて、お客さまの健康づくりおよびQOL向上への貢献をめざします。



● 企業の「健康経営[®]」認定取得の支援

健康増進、健康寿命の延伸を実現するため、健康宣言の普及・推進を図るとともに、健康宣言事業所における健康経営の実践を支援しています。具体的な取組みとして、「健康経営優良法人認定制度^(注3)」の取得等、企業の健康経営[®]^(注4)の導入に向けたサポートに、全国健康保険協会(協会けんぽ)等と連携し、取り組んでいます。

(注3) 「健康経営優良法人認定制度」とは、特に優良な健康経営を実践している企業等を見える化することで、社会的な評価を受けることができるよう環境を整備することを目的に、日本健康会議が認定する顕彰制度です
(注4) 健康経営[®]は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です

企業

● イオングループ

2025年3月に、イオン・イオンフィナンシャルサービスと、“お客さまを中心とした「元気で豊かな」持続可能な地域社会”の実現に向けて、包括的パートナーシップ契約を締結しました。

健康増進や地域活性化、金融・保険領域における提供価値の拡充をめざし、イオングループが展開する全国の店舗や施設での健康チェックイベント等の開催をはじめとした、さまざまな取組みを展開しています。また、両社の強みを活かした新たな取組みやサービスの創出にも取り組んでまいります。



● アクセンチュア

2024年10月に、アクセンチュアと生成AI等の先端デジタル技術の業務実装とDX・AI関連領域の中核人財育成に係る取組みに関して、包括的パートナーシップ契約を締結しました。

このパートナーシップでは当社内に専担組織「デジタルイノベーションHub」を新設し、アクセンチュアの伴走を受けながら、先端デジタル技術の全社横断的な業務実装に向けた検討・開発(モノづくり)と、検討・開発プロセスを通じた実践的な人財育成(ヒトづくり)に取り組んでまいります。



記者会見での永島社長(左)とアクセンチュア江川社長(右)

詳細は [➡ P81](#)

大学・医療機関等

● 国立研究開発法人 国立循環器病研究センター

2021年に締結した包括連携協定に基づき、循環器病に関するデータ解析や予防・治療に関する共同研究を推進しています。また、2023年から「心血管病予防・QOL推進研究部」を設置し、脳・心血管病の発症リスク予測のモデル構築や保険の引き受け範囲の拡大等を通じ、循環器病に係るお客さまのQOL向上とともに、国民の生命や健康に重大な影響を及ぼす循環器病の制圧に向けた取組みを進めています。



心血管病予防・QOL推進研究部
：ロゴマーク

● 公益財団法人 日本対がん協会

2024年に締結した包括連携協定に基づき、日本対がん協会から患者支援等に関する専門的知見を提供いただき、お客さまや地域のみなさまへの「がん相談ホットライン」のご案内等に取り組むとともに、お客さまやそのご家族が、がんの罹患によって抱える課題や不安の解消に資するコンテンツ等の実装をめざします。



● スタートアップ企業への投資

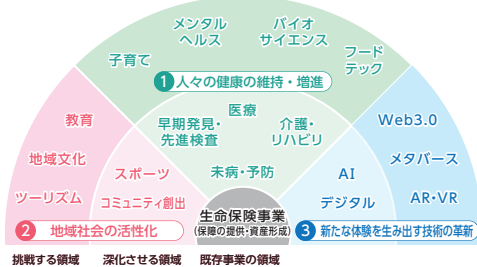
「未来共創投資」について

お客さまに多様な価値を提供していくことをめざし、先進的なスタートアップ企業等との協業を視野に入れた100億円の投資枠「未来共創投資」を2022年9月に創設しています。2024年度は、新たなAI基盤モデルの開発により日本発のユニコーン企業として注目を集めるSakana AIや、地域のこどもたちに向けた職業体験イベント「こどもシゴト博[®]」を当社と共同で企画・展開しているCHEERS等への出資を実行しました。

CVCファンド「明治安田未来共創ファンド」

「未来共創投資」の取組みの一つとして、2023年2月に創設したCVCファンド^(注5)「明治安田未来共創ファンド」も活用しています。3つの領域(①人々の健康の維持・増進、②地域社会の活性化、③新たな体験を生み出す技術の革新)で事業展開する有力なスタートアップ企業への投資を行ない、協業につなげていくことで、スタートアップ企業の成長を支援するとともに、当社が提供する商品・サービスのさらなる魅力化や新しいお客さまとの接点の拡大をめざしています。2025年6月末までに合計11社への投資を実行しており、今後、出資先との協業による新たな価値創出にも取り組んでまいります。

明治安田未来共創ファンドにおける投資領域



(注5) CVCファンドとは、本業との相乗効果を得ることを目的に、自社の事業内容と関連性のあるスタートアップ企業を中心に投資を行なうファンドです

● 国立大学法人 弘前大学

弘前大学が持つ健康ビッグデータを活用した、健康と病気の間である「未病」状態の分析や効果的な介入の研究に取り組み、研究成果を活用した健康啓発型イベント「QOL健診 明治安田 × 弘前大学」を2024年4月から全国で開催しています。また、2025年に設置した「明治安田×弘前大学 QOL共創研究所」では、より個々の健康状態や生活習慣をとらえた健康増進や疾病予防に資する効果的な介入方法の研究と、その社会実装をめざします。



「QOL健診 明治安田×弘前大学」は、弘前大学が約20年にわたる地域住民を対象とした健康増進プロジェクトと、大学独自の研究をもとに開発した「QOL健診」をベースに、当社と弘前大学との共同研究成果を踏まえ、当社版にアレンジした健康啓発型イベントです。全身の健康状態に関する項目を楽しく、短時間で測定し、その場で結果をおわたしすることが特徴です。

事業活動を通じた社会課題解決に向けた流れ

