

社会に開かれた 経営をめざし、 これからも不断の改革を 行なっていきます。

私たちは、生命保険事業の原点に立ち返り、全役職員の姿勢・行動を含め、会社の態勢について見直しを行ないました。「お客さまを大切にする会社」の実現に向け、経営に対する監視機能を強化するため、積極的に外部の視点を導入するとともに、情報開示を推進しています。これからも、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。

お客さまの声

◎契約は解約しているが、解約するまでの保険料の控除証明書がなぜ届かないのか。保険料を払っていたことには間違いのないのに、こちらからお願いしなければ作成しないというのは納得できない。

ガバナンス態勢の抜本的な改革

●委員会設置会社への移行

経営の監督機能と執行機能を制度上明確に分離し、監督機能のいっそうの強化を図るために、2006年7月4日の第59回定時総代会の決議を経て委員会設置会社に移行しました。選任された取締役11人のうち、社外取締役が過半数の6人を占めています。

委員会設置会社移行により設置された指名委員会、監査委員会、報酬委員会の三委員会の各委員長には、委員

の互選により、社外取締役が就任しました。取締役会および監査委員会は7月以降毎月開催され、指名委員会および報酬委員会は7月と11月に開催されています（2007年1月現在）。

取締役会および三委員会においては、活発な議論が十分に行なわれています。

●総代会の改革

総代「立候補制」の導入

総代選出のプロセスの多様化と透明性の向上を目的に、総代選出に「立候補制」を導入しました。2006年9月に、総代となることを希望される社員（契約者）からの立候補を受け付けた結果、選出数の22人を大きく上回る272人の社員より立候補いただいたことから、社員のなかから委嘱した抽選人・立会人による厳正な公開抽選を実施し、22人の総代候補者を選定しました。10月下旬から11月末日までの間、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（全社員）の10分の1に満たなかったため、2007年1月に22人の総代候補者全員が総代に就任しました。

総代報告会の開催

総代への経営情報の提供機会および総代からの会社に対する提言機会を拡充することにより、総代会のもつ経営チェック機能を強化するため、2005年度から定時総代会とは別に「総代報告会」を開催しています。2006年度は東京と大阪で総代報告会を開催し、「明治安田再生プログラムの実施状況」ならびに「2006年度上半期報告」について報告しました。出席された総代より貴重なご意見・ご質問を数多くいただいております。今後の業務運営に積極的に反映していく予定です。

2006年度総代報告会の主なご意見・ご質問

〈ご意見〉 ガバナンスの強化、透明性の向上について取り組まれているが、そのなかで一番大事なのは従業員との対話ではないかと思う。MOTミーティングを続けていくことで、従業員の意識が変われば会社は強くなると思うので、MOTミーティングについては、是非継続してもらいたい。

〈ご質問〉 上半期の業績について、新商品が出せないなかで従業員が一丸となって守りに徹したことにより、解約率が改善したと思うが、9月から新商品の販売を開始したことにより、今後は解約率の上昇が懸念される。その点についてどのように考えているか。

—当社回答—

2006年9月～11月の解約率の状況は、横ばいもしくは前年同期を下回る状況であるが、今後も気を引き締めて改善に取り組んでいきたい。量的拡大も大切であるが、この1年に関しては、クオリティ重視の業務運営を徹底しており、今後も堅持していきたい。

改善状況

◎証明年度中に保険料の入金があった消滅契約（解約・失効・満期等）の生命保険料控除証明書についても、他の有効継続中の契約と同様に本社で一括作成し、郵送するようにしました。（2006年10月）

よりいっそう社会から信頼される会社となるために

●内部統制システムの整備・高度化

当社は、経営の健全性・適切性を確保するために「内部管理態勢の強化」を重点課題と位置付け、内部統制システムの整備・高度化に取り組んでいます。

内部統制に関する態勢・方針として、2006年5月の会社法施行に伴う保険業法改正を受けて「内部統制システムの基本方針」を制定し、これを公表しています。この基本方針には、当社の経営・業務の遂行状況のチェック機能としての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・リスク管理についての規程・態勢等にかかわる方針を定めています。

この基本方針にしたがって内部統制システムの整備・高

度化を推進するために、「内部統制委員会」を設置しています。「内部統制委員会」は経営会議の諮問機関として、内部統制に関する事項について体系的かつ組織横断的な視点から検討を行なっています。

「内部統制委員会」は原則として毎月1回開催し、内部統制システムの基本方針の推進、内部管理自己点検の運営にかかわる事項、日本版SOX法への対応事項、リスクおよびコントロール手法の可視化対応、ITガバナンス対応等、広範囲にわたる事項について検討しており、その内容については経営会議に報告し、その結果を執行役より監査委員会に対して報告しています。

●内部統制にかかわる組織体制の整備と内部監査の充実

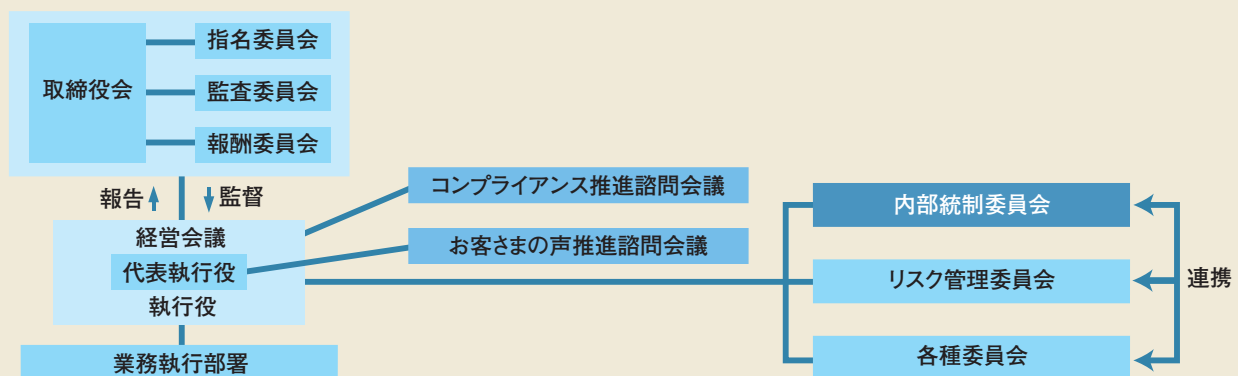
本社各部に内部管理推進担当を配置して、内部管理自己点検を毎月実施しています。内部管理自己点検は、不祥事故、諸リスク発生の未然防止ならびに業務運営上の課題把握と改善策の構築を目的とし、各部におけるコンプライアンス・リスク管理を含む内部管理が適切に実施されているかを自ら点検する制度です。内部管理自己点検の結果については「内部統制委員会」で体系的かつ組織横断的な検証を行ない、内部統制システムの整備・高度化を促進しています。

また、内部統制に必要不可欠な内部監査については、内

部監査部門を専任に担当する執行役を代表執行役（取締役会長を兼務）とし、社内業務からの独立性の確保に配慮しています。

あわせて、2006年度に内部監査部門の要員を4割増員するとともに、同部門に業務監査グループを設置するなど、内部監査機能の強化を図っています。定期的を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され、業務の適正性の検証が行なわれることで、経営の健全性がいっそう確保されるよう努めています。

■内部統制委員会の位置付け



お客様の声

○手術であれば何でも給付を受けられると思っていた。ホームページの「保険金・給付金のご請求について」を見たが、手術についてはあまり書かれていない。手術についても一般の人が理解しやすいように掲載してほしい。

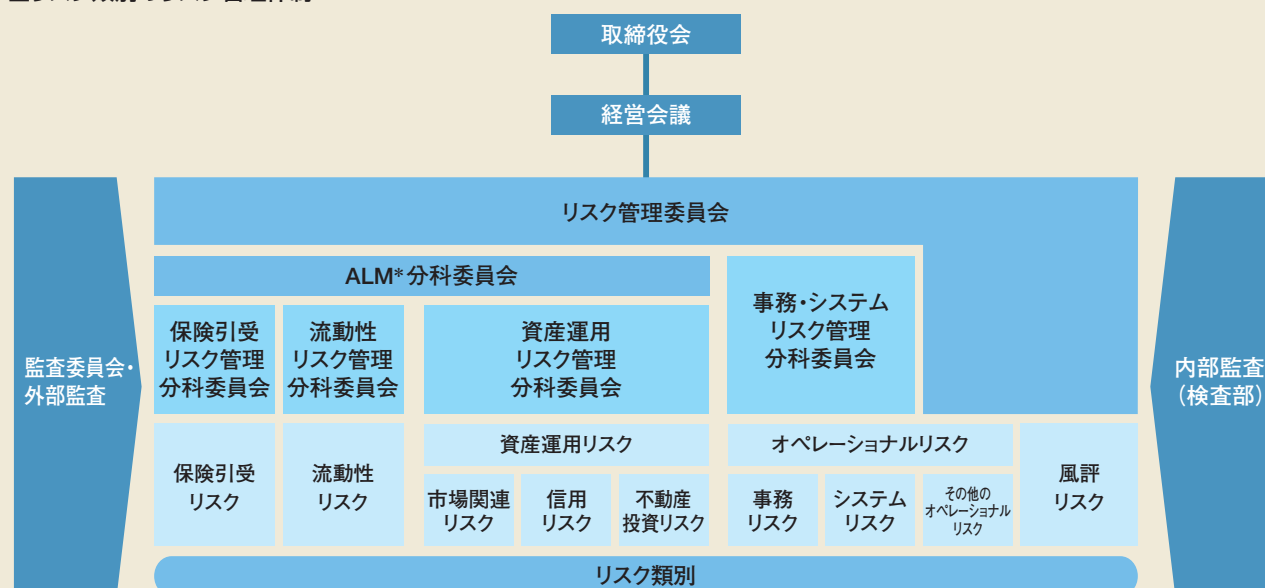
●リスク管理体制

会社の基本的役割の遂行を阻害する要因をリスクと定義し、リスクを種類ごとに類別して管理するとともに、リスクを組織ごとに管理する体制を整備しています。

リスク類別の管理体制においては、リスク類別ごとにリ

スク管理分科委員会等を設置しており、その上位には経営会議の諮問機関であるリスク管理委員会を設置して全社的なリスク管理状況を把握・管理しています。

■リスク類別のリスク管理体制

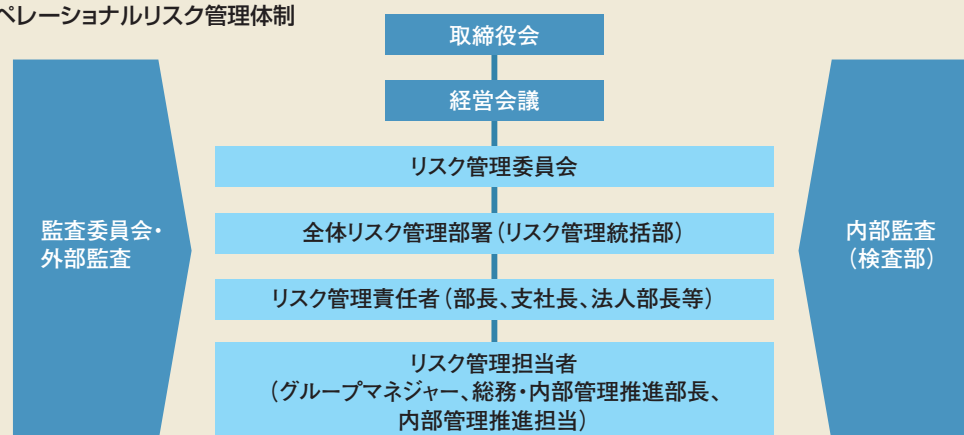


* ALM (アセット・ライアビリティ・マネジメント) とは、資産と負債の総合管理のことです

組織別のリスク管理体制においては、組織ごとに「リスク管理責任者」および「リスク管理担当者」を配置し、主にオペレーショナルリスクについて把握・管理をしています。

そして、全体リスク管理部署 (リスク管理統括部) は組織ごとのリスク管理状況を一元的に把握・管理しています。

■組織別のオペレーショナルリスク管理体制



改善状況

◎お客さまの手術給付金に対する理解をより深めていただくことを目的として、当社ホームページに、「ライフアカウント L.A.」の手術保障特約におけるお支払対象の手術およびお支払対象外の手術の具体的な事例を掲載しました。(2006年10月)

■リスク類別の定義

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損失を被るリスク
資産運用リスク	市場関連リスク	金利・株価・為替レート等が変動することにより運用資産の価値が下落して損失を被るリスク、あるいは市場の混乱等に起因した不利な価格での取り引きを余儀なくされることにより損失を被るリスク
	信用リスク	信用供与先の財務状況の悪化等により、資産の価値が減少ないし消滅し、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わる収益が減少する、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、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損失を被るリスクおよびコンピュータが不正に利用されることにより損失を被るリスク
	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（業務運営において、主として人材、プロセス、システム、外部事象に起因して損失を被るリスク）のうち、事務リスク、システム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損失を被るリスク

●個人情報保護について

生命保険事業においては、お客さまの個人情報を長期にわたってお預かりするという事業特性から、個人情報の取扱いにはとくに慎重さが求められます。そこで、当社は個人情報の保護・管理に関する事項を「個人情報保護宣言*」および「個人情報保護方針*」として定め、以下の取り組みを推進し、お客さまからお預かりしている個人情報の適正な利用と保護に努めています。

(1) 教育・研修の実施

情報管理の強化、漏えい防止に向け、情報保護月間（2006年度は、5月、8月、12月、2～3月）を設定し、「個人情報管理向上プログラム」を策定・実践しています。また、各種会議（サービス向上・内部管理推進会議等）・コンプライア

ンス朝礼、イントラネットを活用した研修等を通じ、お客さまの個人情報の適切な取扱ルールの周知、徹底を図っています。

(2) 情報制限によるプライバシー保護

お客さまの口座番号下3桁を非表示とするなど、帳票の出力項目の情報制限等を継続的に実施しています。

(3) 情報管理・セキュリティの強化

「お客さま情報専用保管ボックス」を活用した分別管理、パソコン利用・管理ルールの徹底等、情報管理態勢整備を推進しています。また、パソコンや電子媒体のデータ暗号化対策を拡充するなど、セキュリティを強化しています。

*「個人情報保護宣言」「個人情報保護方針」「個人情報の取扱いに関するお申し出」ならびに「認定個人情報保護団体について」につきましては、当社ホームページ上の「個人情報の保護に関する基本方針」をご覧ください

お客さまの声

◎「ご契約のしおり 定款・約款」は保険の専門用語が多くてわかりづらい。

情報開示の推進

●情報開示の推進

当社では、「社会に開かれた会社」をめざして、以下の積極的な情報開示を推進しています。

「情報開示推進委員会」の設置

透明性の高い経営態勢の構築を目的として、広報部担当執行役を委員長とし、関連各部の部長で構成された「情報開示推進委員会」を2005年12月より設置しています。

同委員会では、「情報開示に関する基本方針」に基づき、情報開示の内容・手段・頻度等について審議を行なうなど、情報開示の充実に努めています。

また、開示結果に関する社外の評価を踏まえて、さらなる改善に向けた検討を行ない、情報開示を推進していきます。

〈これまでの主な審議内容〉

2005年12月14日に第1回情報開示推進委員会を開催し、以降2006年10月27日までに同委員会を14回開催しています。2006年4月1日付で「情報開示に関する基本方針」および「情報開示規程」を制定し、情報開示態勢に関する基本的事項を定めたほか、お支払いに該当しないと判断した契約件数および苦情情報の四半期ごと開示、明治安田再生プログラムの策定・公表、『「お客さまの声」白書』の作成・公表、「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」の利用状況のホームページ公開、等について審議を行ないました。

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。

●「三利源」の開示

お客さまから、信頼回復に向けた経営情報の積極的な開示を求めると要望が多数寄せられたことを真摯に受け止め、経営の透明性を向上させるため、2005年度決算より大手生保としては初めて「三利源」を開示することを決定しました。生命保険会社の基礎的な期間損益の状況を表わ

す指標としては「基礎利益」が定着していますが、契約者をはじめとして広く一般の方に対し、期間損益の増減要因等を含めた、当社の経営状況をよりご理解いただくために、決算および上半期報告において基礎利益の内訳項目として「三利源」の状況を開示しています。

●お客さまの保護・利便にかかわる各部の運営方針の公表

「社会に開かれた会社」の一環として、お客さまの保護・利便にかかわる各部の取組みをお知らせするため、「基本

的役割」と「運営方針」を2006年6月に公表*しました。

* 公表対象の部については、本報告書「お客さまとの絆」25ページに掲載しています

改善状況

◎「ご契約のしおり 定款・約款」の主な保険用語のご説明について、用語を追加し、説明をわかりやすく改訂しました。また、「ライフアカウント L.A.」等の「ご契約のしおり 定款・約款」については、表紙のインデックスと目的別の目次を追加してわかりやすくしました。(2006年4月)