

目次

経営方針とCSR経営宣言 2
 トップメッセージ 3
 明治安田生命の事業とCSR 5
 明治安田再生プログラムの総括 7

特集：保険金・給付金の「確かなお支払い」のために

事務サービス部門で 11
 営業部門で 13

お客さまとの絆

「お客さまの声」を経営に活かす 16
 お客さまの声推進諮問会議 21
 お客さまの立場に立った営業 23
 法人のお客さまへのサービスの充実 24
 お客さまのための営業職員の教育 25

ガバナンス

ガバナンスの体制 28
 「開かれた経営」をめざして 29
 内部統制システムの整備・高度化 31
 情報開示の推進 32
 リスク管理体制 33

コンプライアンス

コンプライアンスの考え方 36
 コンプライアンスの強化態勢 37
 コンプライアンス推進諮問会議 39
 個人情報などの保護・管理 40

お客さまが暮らす社会・環境との絆

社会貢献活動の考え方 42
 障がいのある方との共生社会のために 43
 全国各地で地域密着型の社会貢献活動を展開 45
 子どもの命・安全を守る活動 47
 環境保全活動の考え方、主な活動 48

従業員との絆

キャリア・デベロップメント・プログラム 50
 仕事と家庭・生活の調和 51
 健康的な職場環境づくり 52
 人権の尊重／障がい者雇用・高齢者雇用 53
 対話の促進 54

編集後記／会社概要 55

編集方針

明治安田生命は、「お客さまを大切にできる会社」を実現するために、透明性の高い「社会に開かれた会社」をめざして、積極的な情報開示に努めています。その一環として、昨年度から「CSR報告書」を発行し、当社のCSRに関する取組みについてご報告しています。

本報告書の前半では、「不適切な保険金等の不払い問題」を受けて策定・実行してきた「明治安田再生プログラム」の進捗状況や、過去のお支払い案件を総点検するなかで判明したお支払いもれ・ご請求案内もれの再発防止策など、お客さまや社会の関心が高い取組みについて特集し、詳しくご報告しました。

後半では、「CSR経営宣言」の5領域（お客さまとの絆、ガバナンス、コンプライアンス、お客さまが暮らす社会・環境との絆、従業員との絆）それぞれの章を設け、各領域の活動をご理解いただけるよう、できるだけ網羅的にご報告しました。また、CSRに取り組む従業員の声や、当社の活動についてのお客さまや社外の有識者からの声、当社の回答や改善策を、できるだけ多くご紹介するよう努めました。

報告対象組織

明治安田生命保険相互会社を対象としていますが、一部、子会社等の取組みについてもご報告しています。

報告対象期間

2006年度（2006年4月1日～2007年3月31日）と、2007年度上半期（2007年4月1日～9月30日）を対象としていますが、一部、それ以前の事実や、本報告書発行日直前の内容についてもご報告しています。

発行時期

2007年12月
 （前は2007年2月。次回は2008年12月を予定）

参考にしたガイドライン

GRI(Global Reporting Initiative)「サステナビリティレポート」ガイドライン2006(G3)

将来に関する予想・予測・計画について

本報告書には、明治安田生命保険相互会社の過去の事実だけでなく、将来に関する予想・予測・計画も記載しています。これらの予想・予測・計画は、記述した時点で入手できた情報に基づいた仮定ないし判断であり、不確実性を含んでいます。したがって、将来の事業活動の結果や将来に起こる事象が本報告書に記載した予想・予測・計画とは異なったものとなる可能性があります。

経営方針とCSR経営宣言

CSR経営を徹底していくために

当社は、企業の社会的責任(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ています。役員・従業員一人ひとりが、信頼の「絆」を育む具体的な行動を実践し、「お客さまを大切にできる会社」の実現をめざしています。

