

## 行動規範

生命保険事業は、国民生活の安定・向上、経済の発展および持続可能な社会の実現に密接な関わりを持つ公共性の高い事業であり、その活動を通じ社会公共の福祉の増進に資するという社会的使命を有している。

生命保険会社が、お客さまからの負託や社会からの期待に応え、社会的責任を果たすためには、健全な業務運営を通じて得られるお客さまや社会からの信頼が基礎となることから、確固たる信頼の確立に向けて、生命保険協会は「行動原則」および「基本的行動」からなる行動規範を定める。

生命保険会社各社およびその役職員は、本行動規範を遵守するとともに、経営者自らが率先垂範し、すべての役職員の業務遂行にあたっては遵守されるよう努め、企業倫理を徹底することとする。

### I. 行動原則

生命保険会社各社の事業経営及びその役職員の業務遂行における、原則・規準とすべき行動を次のとおり定める。

1. お客さま本位の行動
2. コンプライアンスと高い企業倫理に基づく行動
3. 社会的責任に基づく行動

### II. 基本的行動

前記「行動原則」に則って、次の「基本的行動」を定める。

#### 1. 商品の提案・提供から支払いまでの適切なお客さま対応の推進

お客さまからの満足と信頼が得られるよう、お客さま本位の業務運営を通じて、真にお客さまのニーズに応える質の高い商品およびお客さまの視点に立ったサービスを提供するとともに、保険金等のお支払いを適切に行う。

- ① お客さまのニーズを的確に把握し、「安心」を確実にお届けできる質の高い商品の開発・提供に努める。
- ② 勧誘方針を策定・公表し、勧誘が適正に行われることを確保するための措置を講じる。  
また、お客さまに商品内容を正しくご理解いただくよう、適切かつ十分な説明を行い、お客さまに最適な商品を選択いただくよう努める。
- ③ 「ご契約時」から「ご請求時・支払時」等の全契約期間にわたって、お客さまにご契約内容や各種お手続きに関する情報を、適時に分かりやすく提供する。
- ④ 保険金・給付金等のお支払いは、生命保険事業における最も基本的かつ重要な機能であることを認識し、迅速・正確・公平・丁寧に行い、お支払いできない場合には、十分な説明を行い、お客さまにご理解・ご納得いただくよう努める。
- ⑤ 商品・サービスの提供から保険金等の支払いに至るまで、お客さまの視点に立った適切な対応が行える職員の育成に努める。

## 2. お客さまや社会との相互理解の促進

お客さまや社会に対し、事業活動等に関する情報を正確かつ積極的に伝えるとともに、広くお客さまの声を捉えた上で、誠実に対応し、経営に反映する。

- ① お客さまや社会に対し、経営状況、お客さまから寄せられた声への取組み等の事業活動に関する情報を正確かつ積極的に提供し、生命保険事業を正しくご理解いただけるよう努める。
- ② 社会環境の変化を踏まえ、金融リテラシーの向上に資する情報を積極的に提供し、社会生活の安定と向上に貢献するように努める。
- ③ お客さまをはじめとする幅広いステークホルダーとの対話を通じて得られた、ご意見、ご要望等に耳を傾け、誠実に対応し、商品・サービスや業務等の改善につなげる。

## 3. お客さま情報の適正な取扱いと保護の徹底

生命保険事業におけるお客さま情報の重要性を認識し、適正な取扱いを行うとともに、保護を徹底する。

- ① お客さまの生命・身体・財産等に関する重要な個人情報を取扱っていることを認識し、お客さまに安心して情報を提供いただけるよう、お客さま情報の適正な取扱いを行うとともに、保護を徹底する。
- ② 各種取引を通じて得た企業・団体等の情報についても、重要性を認識し、適正な取扱いを行うとともに、保護を徹底する。
- ③ 個人情報については、個人情報保護法や、個人情報保護委員会・金融庁および当会が定めるガイドライン、指針等の法令・規定等に基づき適正に取扱う。

## 4. 公正な事業活動の遂行

お客さまと社会からの確固たる信頼を確立するため、あらゆる法令をはじめ、社会的規範を遵守し、コンプライアンスを徹底するとともに、実効的なガバナンスを構築し機能発揮することにより、公正な事業活動を行う。

- ① 保険契約者・消費者等の保護を目的としたあらゆる法令をはじめ、社会的規範を遵守し、公正な事業活動を行う。
- ② 独占禁止法等を遵守し、公正かつ自由な競争を行い、お客さまの利益の保護と市場の健全な発達の促進に努める。
- ③ 国際的な事業活動においても、国際ルールや法令はもとより、現地の文化を尊重し、現地の社会・経済に与える影響に配慮した行動をとる。
- ④ 実効的なガバナンスを構築し、機能発揮することにより、公正な事業活動を行う。

## 5. 反社会的勢力との関係遮断

市民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する。

- ① 反社会的勢力への対応について、外部専門機関と連携の上、不当な要求に対して断固として応じない等、反社会的勢力との関係を遮断するため、組織として適切な対応を行う。
- ② テロ資金供与やマネー・ローンダリング防止に向け、お客さまへの取引時確認や疑わしい取引の届出等、適切な対応を行う。

## 6. 生命保険事業の特性を踏まえた資産運用

収益性・安全性・流動性ととも、公共性に配慮した資産運用を行う。

- ① お客さまからの負託に応えるため、収益性・安全性・流動性の原則を踏まえた資産運用を行う。
- ② 生命保険事業の特性に鑑み、公共性にも十分配慮した資産運用を行う。
- ③ 国内外の金融・資本市場等における主要な参加者として、各市場や経済に与える影響も考慮しつつ資産運用を行う。
- ④ 持続可能な社会の実現に向けて、社会的課題の解決へ貢献するため、環境・社会・ガバナンス（ESG）の要素も考慮した資産運用に努める。
- ⑤ 責任ある投資家として投資先企業と目的を持った対話等を通じて、投資先企業の持続的成長に向けたスチュワードシップ責任を適切に果たすように努める。

## 7. 環境問題への取組みの推進

環境問題への取組みは人類共通の重要課題であるとの認識に立ち、自主的かつ積極的に取組む。

- ① 事業活動における省資源・省エネルギーの推進等、環境問題に自主的かつ積極的に取組む。
- ② 役職員に対する環境教育を通じた意識向上を図るとともに、環境保全活動に参画できるよう支援に努める。

## 8. 社会貢献活動の推進

自らの活動の基盤となる社会の健全かつ持続的な発展に向け、「良き企業市民」として社会貢献活動に積極的に取組む。

- ① 豊かで安心感あふれる社会をつくるために、自らが地域社会の一員であることを自覚し、「良き企業市民」として、社会の健全かつ持続的な発展に向け、社会貢献活動に積極的に取組む。
- ② NPO・NGO、地域社会等との連携や、業界・経済界としての社会貢献活動に参画する等により、社会的な課題の解決に向けた貢献に努める。

## 9. 人権の尊重

すべての人々の人権を尊重し、自らの活動が人権に与える影響を考慮して行動する。

- ① 国際的に認められた人権を理解したうえで、すべての人々の人権を尊重する。
- ② お客さまはもとより取引先企業等のあらゆる関係先に対して、自らの活動が人権に与える影響を考慮して行動する。

## 10. 働き方の改革と職場環境の充実

職員の能力を高め、人格・個性・多様性を尊重する働き方を実現するとともに、健康と安全に配慮した働きやすい職場環境を確保する。

- ① 職員の人権やプライバシーを尊重するとともに、差別やハラスメントのない公平な職場環境を確保する。
- ② 職員のキャリア形成や能力開発等により、職員個々の能力向上を図るとともに、その能力が十分に発揮できる活力ある職場環境を確保する。
- ③ 少子高齢化の進展に鑑み、出産・育児・介護に携わる職員の支援や、柔軟な働き方を推進し、働きやすい職場環境を確保する。
- ④ 多様な人材の社会参画を支援するような雇用促進に努める。
- ⑤ 健康と安全に配慮した働きやすい職場環境を確保する。

## 11. リスク管理の徹底

お客さまに対する責務を確実に履行し信頼が得られるよう、経営者のリーダーシップのもとでリスク管理を徹底し、適切な運営および継続的な改善を行う。

- ① お客さまに対する責務を確実に履行するため、経営者のリーダーシップのもと、各種リスクを把握・評価し、的確な対応が行えるようリスク管理態勢を構築し、それが適切に機能しているかを検証し、継続的な改善を行う。
- ② 保険引受リスク、資産運用リスク、事務リスク、システムリスク等、各種リスクの特性に応じたリスク管理を徹底する。
- ③ 通常のリスク管理だけでは対処できないような事態に備え、危機管理、大規模災害に対応したリスク管理態勢を構築し、事務処理を円滑に行い保険金等の支払いを確実に行えるような体制を整備する。

## 12. 再発防止の徹底と説明責任の遂行

お客さまや社会に影響を及ぼす事態が発生したときには、経営者の強いリーダーシップのもと、徹底した原因究明と再発防止に努めるとともに、お客さまや社会に対する説明責任を果たす。

- ① お客さまや社会に影響を及ぼす事態が発生した際に迅速かつ適切な対応がとれるよう、マニュアル等の整備による社内体制を整備する。

- ② お客さまや社会に影響を及ぼす事態が発生したときには、経営者自らの責任の下で、事実調査と原因究明を行い、信頼回復に向けて迅速かつ適切な対応と徹底した再発防止に努める。また、お客さまや社会に対して明確かつ迅速な説明を行い、説明責任を果たす。

以上

平成 3年 6月 21日制定

平成 9年 10月 17日改正

平成 19年 6月 15日改正

平成 23年 6月 17日改正

平成 25年 3月 15日改正

平成 30年 11月 16日改正