

第7章 社会的責任の遂行と社会貢献活動の推進

1. 社会的責任（SR）に向けた取組み

生命保険事業は、国民生活の安定・向上および経済の発展に密接なか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。また、当協会は「生命保険業の健全な発達及び信頼性の維持」（定款第2条）を目的としているが、これは生命保険事業が社会的役割と責任を果たすことで、その事業価値を向上させることを意味しており、当協会の活動においても、社会的責任（Social Responsibility = SR）の遂行が強く求められている。

このような認識のもと、平成18（2006）年7月の生保協会長所信において、当協会の活動全般について、社会的責任の遂行という観点をより意識し、また社会に貢献し続ける姿勢を「生命保険協会のSR活動」と位置づけ、重点的に取り組むこと、および当協会の活動に関する認知度向上に努める旨を表明した。

当協会では、社会的責任を果たすため、コンプライアンスの推進に向けた取組みや社会貢献活動を進めてきたほか、他の章で記載している事業・活動においても、常に、社会的責任の遂行という観点を意識した活動を行ってきた。

1. 行動規範・指針・ガイドライン等の策定

当協会では、会員各社やその役職員が、事業経営および業務の遂行に当たって遵守すべき行動規範や指針、ならびに会員各社における契約の締結から保険金等の支払いに至る適正な実務の参考に供するガイドライン等を策定してきた。

「行動規範」の見直し

生命保険事業は、国民生活の安定・福祉の増進を使命とし、その活動は社会全体、国民生活全体にわたって広く密接に関連していることから、当協会は、会員各社およびその役職員が事業の経営、業務の遂行に当たって遵守すべき原則・規準を定めることを目的に、平成3（1991）年6月に「生命保険事業における行動規範」を定めた。

その後、法令遵守・内部統制の強化や利用者保護の徹底・利用者利便の向上に向けた態勢整備の強化などが求められ、生命保険事業を取り巻く環境が変化したこと、生命保険事業に対する社会的役割・責任の重要性が増していることなどを受け、平成19年6月、「生命保険事業における行動規範」の全面的な見直しを行い、新しい「行動規範」を定めた。

新しい「行動規範」では、「お客さま本位の行動」「コンプライアンスと高い企業倫理に基づく行動」「社会的責任に基づく行動」を「行動原則」として定め、これらに則って「基本的行動」を定めるとともに、それぞれの「基本的行動」ごとに、具体的な内容を定めた。

なお、見直しに際しては、これまで策定してきた「生命保険会社の資産運用における行動規範」（平成3年4月制定）、「生命保険会社の顧客情報の取扱いにおける行動規範」（平成4年2月制定）および「生命保険募集における行動規範」（平成8年3月制定）の趣旨を、新しい「行動規範」に反映させ、一本化したうえで、これらの行動規範を廃止した。新しい「行動規範」の内容は以下のとおりである。

行動規範

生命保険事業は、国民生活の安定・向上および経済の発展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広くお客さまの声を捉え、ご意見、ご要望等に対して、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、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. コンプライアンスの推進

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た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。

5. 反社会的勢力との対決

市民社会の秩序や安全に脅威を与えるような反社会的勢力とは断固として対決する。

- ①反社会的勢力からの不当な要求に対して、断固として応じない。
- ②テロ資金供与やマネー・ローンダリング防止に向け、お客さまの本人確認や疑わしい取引の届出等、適切な対応を行う。

6. 社会性等に配慮した安全・有利な資産運用の遂行

社会性・公共性に配慮し、安全性・有利性を求めた資産運用を行う。

- ①お客さまからの負託に応えるため、安全性とともに有利性を求めた資産運用を行う。
- ②生命保険事業の公共性にかんがみ、社会性・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。

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り組む。

- 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り組む。
- 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り組む。

- 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り組む。
- ②NPO・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. 職員の人権尊重と活力ある職場環境の実現

職員の人権を尊重するとともに、個々の能力が十分に発揮できる、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。

10. 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できるような体制を整備する。

11. 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

行動規範・指針・ガイドライン等の位置づけの明確化

当協会では、理事会および各委員会において、行動規範、指針およびガイドライン等を策定してきたが、一層のコンプライアンスの推進を図るため、上記行動規範の見直しとあわせ、行動規範を「会員各社の事業経営およびその役職員の業務遂行に当たって遵守すべき基本的な事項をとりまとめたもの」と改めて位置づけたほか、指針およびガイドライン等の位置づけや意思決定機関を原則として以下のとおり整理した。

	位置づけ	意思決定	具体例
行動規範	会員各社の事業経営およびその役職員の業務遂行に当たって遵守すべき基本的な事項をとりまとめたもの。	理事会	「行動規範」
指針	行動規範または関連法令等に基づき、個別の課題について、会員各社が遵守する個別・具体的な事項をとりまとめたもの	理事会	「生命保険業界の環境問題における行動指針」 「生命保険業における個人情報保護のための取扱指針について（生保指針）」

	の。		「生命保険業における個人情報のための安全管理措置等についての実務指針（生保安全管理実務指針）」
ガイドライン等	会員各社において適切な経営がなされるよう、具体的な実務取扱い等を参考としてとりまとめたもの。	各委員会	後掲記載のガイドライン 生命保険業界の環境行動計画 等

指針・ガイドライン等の策定

当協会では、「契約の締結から保険金等の支払いに至るまで」の各段階において、会員各社において適切な対応がなされるよう、会員各社やその役職員が参考とすべき実務上の取扱いや留意点を取りまとめた指針やガイドライン等を策定してきた。

当協会が定めている主な指針・ガイドライン等は、以下のとおりである。

表示	生命保険商品に関する適正表示ガイドライン【平成15.10.15制定・19.9.20改正】 生命保険を正しくご理解いただくために、募集用資料等（広告を含む）について、消費者に著しく優良・有利であるとの誤認を与えないための表示ルールを定めたもの
	生命保険商品の募集用の資料等の審査等の体制に関するガイドライン【20.3.26制定】 募集用の資料等（広告も含む）の審査に際し、商品特性や販売形態等に応じた適正な表示を確保するための体制、万一誤表記、表示漏れ等が発生した場合における契約者保護体制等の整備を定めたもの
募集	契約概要作成ガイドライン【18.3.7制定・19.9.11改正】 ご加入を検討している保険商品の内容などに対する理解促進に資するために必要な情報（例えば、商品の仕組み、保険期間、主な支払事由、保険料に関する事項等）を記載した「契約概要」を作成する際の記載例等を定めたもの
	注意喚起情報作成ガイドライン【18.3.7制定・20.7.1改正】 ご加入を検討している保険商品について、ご加入に際して、特に注意を要するべき情報（例えば、クーリング・オフ、告知義務、責任開始期、保険金が支払われない場合等）を記載した「注意喚起情報」を作成する際の記載例等を定めたもの
	市場リスクを有する生命保険の募集に関するガイドライン【19.9.14制定】 市場リスクを有する生命保険の募集において、特に留意すべき事項として、適正な広告・広告類似行為、勧誘、重要事項の説明、顧客の契約締結意思・ニーズ等の確認、契約成立内容の確認について定めたもの
	契約締結前交付書面作成ガイドライン【19.9.11制定・20.7.1改正】 特定保険契約を締結しようとする時に、あらかじめ顧客に交付することが求められる書面を作成する際に留意すべき事項について定めたもの
引受	正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン【17.6.30制定・20.5.29改正】 ご加入に際して、健康状態、身体の障害や職業等について保険会社がお尋ねした事項について、正しく告知をされなかったことにより、保険金等のお支払いができないことがある。このため、ご契約に際し、お客さまに告知の重要性をご理解いただき、適切に告知をいただく等、正しく生命保険にご加入いただくために生命保険会社が講じる措置を定めたもの
	保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン【18.1.27制定・20.6.26改正】 お客さまが生命保険に加入する主な目的は万が一の場合における保障の確保であり、保険金等の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との認識のもと、保険金の支払業務を迅速かつ適切に行うための留意点、請求受付・案内時および保険金等をお支払いできない場合におけるお客さまへの説明のあり方等について定めたもの
支払	保険金等の請求案内事務に関するガイドライン【20.11.17制定】 保険金等の支払いが適時適切に遂行されるよう、特に保険金等の請求案内事務に関する基本的な考え方を定めたもの

	<p>保険金等の請求案内事務に関する好取組事例集【20.11.17作成】</p> <p>会員各社の取組事例をアンケート等で収集し、好取組事例についてとりまとめたもの</p> <p>診断書様式作成にあたってのガイドライン【19.9.14制定】</p> <p>会員各社が保険金・給付金等の支払漏れ・案内漏れを防止する観点から、保険金・給付金等請求時の必要書類である診断書様式の作成にあたっての基本的考え方・留意すべき事項について定めたもの</p> <p>告知義務違反に詐欺無効を適用するにあたっての留意点（非公表）【17.6.30制定】</p> <p>生命保険約款で定める「詐欺無効規定」の適用が妥当と考えられる類型を明らかにするとともに、適用にあたっての留意点、募集時および適用時における説明のあり方について整理し、詐欺無効規定の適用の適正化を図ったもの</p>
個人情報保護	<p>生命保険業における個人情報保護のための取扱指針（「生保指針」）【昭和62.7.17制定・平成17.2.18全面改正（17.4.1施行）20.12.19改正】</p> <p>利用目的の特定、センシティブ（機微）情報の取扱い、個人情報の取得、第三者への提供、本人からの開示・訂正等の手続等について「個人情報の保護に関する法律」の規定・趣旨に基づき、会員会社における個人情報の適正な取扱方法を定めたもの</p> <p>生命保険業における個人情報保護のための安全管理措置等に関する実務指針（「生保安全管理実務指針」）【17.2.18制定（17.4.1施行）】</p> <p>個人データを安全に管理するために必要な社内での取扱規程および管理の整備等、会員各社における実務的な取扱方法を定めたもの</p>
その他	<p>消費者信用団体生命保険の実務運営に関するガイドライン【18.9.29制定・19.12.19改正】</p> <p>消費者金融等の融資において利用される消費者信用団体生命保険について、被保険者の同意取得のあり方、契約概要・注意喚起情報の記載内容、保険申込書における同意取得の際の留意点等について定めたもの</p>

2. 独占禁止法遵守体制の構築

当協会では、「独占禁止法遵守の基本方針」（平成8（1996）年2月16日理事会決定）に沿って、独占禁止法遵守体制を構築してきた。また、会員各社における独占禁止法の理解を促進し、独占禁止法遵守体制の構築の参考に供するため、「生命保険会社の公正取引に関する手引」を平成8年2月に策定した。

平成18年7月には、その後の独占禁止法の改正を反映させること、当協会が策定しているガイドライン等と独占禁止法の関係を明確化することを目的に、「生命保険会社の公正取引に関する手引」の全面的な見直しを行った。

当協会は、本手引きの見直しを機に、会員各社に対して、各社で作成している独占禁止法のコンプライアンス・プログラムや遵守マニュアルを確認のうえ、必要に応じて改訂等を行うことで、独占禁止法の理解を深め、独占禁止法遵守体制をより一層強化するよう徹底した。

3. 個人情報保護法への対応

生保指針・生保安全管理実務指針の策定

「個人情報の保護に関する法律」は、平成15（2003）年5月23日に成立し、5月30日に公布されるとともに、同日、個人情報取扱事業者の義務等に関する規定を除き施行された。その後、個人情報取扱事業者の義務等に関する規定については、平成17年4月1日より施行された。

また、金融庁において、個人情報保護法の全面施行に先立ち、「金融分野における個人情報保

護に関するガイドライン」(平成16年12月6日金融庁告示第67号) および「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」(平成17年1月6日金融庁告示第1号)が定められた。

生命保険業界においては、「財団法人金融情報システムセンター(FISC)」が定めた「金融機関等における個人データ保護のための取扱指針」(昭和62年3月)を個人データ保護の基本方針と位置づけ、個人情報保護を図ってきた。その後、平成11年4月にFISCの定めた指針が大幅に改正されたことを受け、同年6月、当協会において、「生命保険業における個人データ保護について—生命保険業における個人データ保護のための取扱指針(「旧生保指針」)」を策定した。

さらに、個人情報保護法の全面施行を前に、施行が猶予されていた個人情報取扱事業者の義務等に関する規定の確実な実施を図る必要があることから、当協会内に「個人情報保護法対応PT」を設置し、旧生保指針について、個人情報保護法や金融庁の定めたガイドライン等に則した改定を行うこととした。

その結果、平成17年2月18日、旧生保指針における考え方、FISC指針の内容を一部取り込みながら、「生命保険業における個人情報保護のための取扱指針(「生保指針」)」および別冊として「生命保険業における個人情報保護のための安全管理措置等についての実務指針(「生保安全管理実務指針」)」を策定した。

認定個人情報保護団体としての活動

個人情報保護法第37条では、個人情報の適正な取扱いの確保に向け、民間団体等による自主的な取組みを尊重し、支援するための仕組みとして、「認定個人情報保護団体」としての認定を受けることができる旨、規定されている。

当協会は、「生命保険業の健全な発達及び信頼性の維持」を目的とし、当協会の構成員である生命保険会社を対象事業者とする認定団体にふさわしいことから、金融庁に対して認定の申請を行い、平成17年4月1日、生命保険会社を対象事業者とする認定個人情報保護団体の認定を受けた。

認定個人情報保護団体は、「①対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情の処理、②個人情報の適正な取扱いの確保に寄与する事項についての対象事業者に対する情報の提供、③その他対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保に必要な業務を行う」(個人情報保護法第37条)とされている。

個人情報の取扱いに関する苦情の処理

当協会は、個人情報の取扱いに関する苦情について解決の申出があった時は、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に関わる事情を調査するとともに当事者である対象事業者に対して、その内容を通知して迅速な解決を求めている。さらに、苦情処理業務の公正な運営を確保するため、外部意見聴取制度を設けて弁護士を苦情処理アドバイザーに委嘱し、解

決申立から原則として3か月を経過しても苦情が解決しない場合には、苦情処理アドバイザーの意見を参考意見として当事者に提示することにより苦情解決を促している。

認定個人情報保護団体の受付苦情件数

平成17年度	18年度	19年度
25件	32件	34件

対象事業者に対する情報提供等

当協会では、平成17年2月に策定した「生保指針」および「生保安全管理実務指針」を認定個人情報保護団体が個人情報保護法第43条の規定にもとづき作成、公表すべき「個人情報保護指針」と位置づけ、対象事業者に対して個人情報の適正な取扱いの指針を示している。

そのうえで、「生保指針」および「生保安全管理実務指針」遵守のために必要な措置として、例えば個人情報の漏えい事案が発生した場合など、「指導」・「勧告」等の措置を講じている。

指導・勧告等の措置の件数

	平成17年度	18年度	19年度
指導	14件	3件	15件
勧告	0	0	0
その他の措置	0	0	3 ^(注)

(注)「その他の措置」は、個人情報漏えい事案が発生した場合において、指導とともに生保指針・生保安全管理実務指針違反の有無や改善策等について報告を求めた件数。指導件数には、「その他の措置」を実施した3件を含む。

その他必要な業務

対象事業者における個人情報の適正な取扱いを確保するため、当協会の顧問弁護士を講師に迎え、対象事業者の従業員に対する研修等を実施している。

4. 環境問題への取組み

平成9（1997）年12月に京都で開催された気候変動に関する国際連合枠組条約第3回締約国会議（COP3、京都会議）において、先進国および市場経済移行国の温室効果ガス排出の削減目的を定めた「京都議定書」が採択された。この京都議定書においては、温室効果ガス排出削減に向け、第一約束期間（2008年から2012年まで）に削減すべき数値が各国に割り振られた。日本については、温室効果ガスを6%削減することが求められている。

一方、経済界においては、日本経済団体連合会（日本経団連）を中心に1990年代から環境と経済の両立を実現する観点から、規制的手法によらず、民間の創意工夫を生かして排出削減に貢献すべく、環境自主行動計画をはじめとした取組みが行われてきた。

このような動きを受け、生命保険各社においてはこれまでも環境問題への取組みを進めてきたが、生命保険事業の社会的責任を遂行するという観点から、生命保険業界として環境問題への取組みを行うこととした。

当協会は、平成18年11月17日の理事会において、「生命保険業界の環境問題における行動指針」およびそれを具体化した「生命保険業界の環境行動計画」を制定し、日本経団連の環境自主行動計画へ参画することについて承認した。

生命保険業界の環境問題における行動指針

社団法人生命保険協会および生命保険会社（以下、「生命保険会社等」）は、環境問題の重要性を認識するとともに、助け合いの精神により人々に安心を提供する生命保険事業の役割に照らし、以下の活動を通じて、環境保全に努め、次世代に豊かで安心できる生活環境を手渡すことを目指します。

1. 地球環境保護に配慮した生命保険事業の展開

生命保険会社等は、その事業活動において、地球環境保護に配慮した行動を行う。

2. 省資源・省エネルギーの推進

生命保険会社等は、事業活動を行うために必要な資源・エネルギーの消費量を削減するとともに、資源のリサイクルを推進することにより、環境への負荷を低減するよう努める。

3. 環境啓発活動と環境保全に向けた社会的活動の推進

生命保険会社等は、役職員に対する環境問題教育を通じた意識向上を図るとともに、役職員が環境保全活動に参画できるよう支援に努め、広く社会に貢献する。

4. 環境関連法規の遵守

生命保険会社等は、国および地方自治体の定める、環境保全に関する関連法規・ルールを遵守する。

5. 環境問題への継続的改善努力

生命保険会社等は、「生命保険業界の環境問題における行動指針」の取組状況を検証し、必要な見直しを行うことにより、継続的な環境改善に努める。

以上

生命保険業界の環境行動計画

社団法人生命保険協会および生命保険会社は、これまでも地球環境問題への取組みを積極的に行ってきたが、環境問題に対する取組みを一層促進するため「生命保険業界の環境問題における行動指針」を策定した。これを実践するために、「生命保険業界の環境行動計画」を定め、生命保険業界全体で環境保全の重要性を再認識し、環境保全に努めることとする。

1. 地球温暖化対策

生命保険業は、業務の性質上、紙・電力を中心に資源を消費する業界であるため、一層の省資源対策・省エネルギー対策の推進に努めることとし、以下の取組みを行う。

- ・電力消費量については、節電運動、省電力機器の導入等を通じた消費量削減に努める。
- ・その他エネルギーについても使用量削減に努める。
- ・紙資源については、ペーパーレス化の推進等により、その使用量の削減に努める。

2. リサイクルの促進

循環型社会の構築のため、リサイクルの促進に努めることとし、以下の取組みを行う。

- ・再生紙の利用率向上に努める。
- ・廃棄物の分別回収の徹底を図ることにより、資源の再利用に努める。

3. 環境啓発活動の推進

環境保全に関する役職員に対する社内教育に取り組み、環境問題に対する認識の向上に努めることとし、生命保険協会としても環境問題に関する講演会を開催し、会員各社における環境問題への意識向上に努める。

また、環境問題への取組みを広く社会に対して情報発信し、顧客等の環境問題への認識向上に努める。

4. 環境保護活動への支援

地域社会および他団体等が実施する環境保全活動への参加に努めるとともに、役職員がこれら環境保全活動に参加できるよう、組織的な支援に努める。

5. 環境関連法規の遵守

国および地方公共団体の定める環境保全に関する関連法規・ルールを遵守する。

6. 環境問題への継続的改善努力

「生命保険業界の環境問題における行動指針」および「生命保険業界の環境行動計画」の取組状況を毎年検証し、必要な見直しを行うことにより、継続的な環境改善に努める。

以 上

その後、京都議定書の第一約束期間が間近に迫った平成19年7月、より一層、生命保険業界の環境問題への取組みを強化するため、生命保険業界として以下の数値目標を設定することとした。

- ・本社ビルにおける電力消費量について、2008年度から2012年度までの平均で2006年度比2%（2000年度比で推定約17%）削減することを目指す。また、床面積当りの電力消費量が2006年度水準を上回らないことを目指す。

2. 社会貢献活動

1. 協会の社会貢献活動の経緯

当協会の社会貢献活動については、昭和63（1988）年7月5日の一般委員会において、「生命保険事業の社会性にかんがみ、生命保険事業に対する社会の理解や信頼を強固なものにするために、業界がまとまって社会貢献活動を実施していくことは極めて意義がある」として、その検討を開始した。その結果、同年11月18日の理事会において、当協会として社会貢献活動に取り組むことを承認し、平成元年度より要介護老人の介護体制の整備・充実に関する諸施策を実

施してきた。

あわせて、当協会80周年記念事業として、「大学への寄付講座の開設」および「外国人私費留学生奨学金制度の創設」を実施した。

これを機に、本部協会を中心としてさまざまな社会貢献活動を行ってきたほか、地方協会においても地方CR活動として社会貢献活動を行ってきており、それぞれ会員各社の協力も得ながら着実に実施してきている。

2. 介護福祉士養成奨学金制度

介護福祉士養成奨学金制度は、高齢社会における介護の担い手として期待される介護福祉士の養成支援を目的に、平成元（1989）年度より、介護福祉士養成施設校からの推薦を受けて各奨学生に奨学金を支給する形で開始した。

当初は一人当たり月額2万5千円を2年間支給していたが、できるだけ多数の学生を支援する趣旨から、平成11年度に見直しを行い、月額を2万円に縮減する一方、対象校を前年度から40校増やした（対象校の拡大に際しては、高齢人口に対する奨学生の占率が全国平均より低い地域を優先した）。なお、平成14年度以降は支給期間を1年6か月に短縮したうえで、継続運営している。

本制度は、地方協会を運営の窓口としており、奨学金の給付のみならず、奨学生の決定や卒業等の機会をとらえて、奨学生や学校関係者と交流を深めるなど、「顔の見える社会貢献活動」となるよう努めている。

本制度による奨学生は平成19年度までに3,152名となっており、卒業後はその多くが特別養護老人ホームや老人保健施設等の介護福祉の第一線で活躍している。

平成19年度までの介護福祉士養成奨学生数および対象校（推薦依頼校）の推移は以下のとおりである。

	平成元年～ 9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	合計
推薦依頼校	1,256校	172	216	216	216	216	191	170	161	158	157	—
新規奨学生	1,372名	167	206	207	206	199	175	166	157	152	145	3,152
支給奨学生	2,389名	316	355	396	390	377	350	325	301	294	280	—

（注）支給奨学生は、当該年度に奨学金を支給した1年生と2年生の合計数

なお、要介護老人の介護体制整備充実支援策として、介護ビデオの作成・寄贈、福祉巡回車の寄贈、介護の啓発活動など単年度の施策も行ってきたが、平成11年度以降、本部協会としての活動は収束させ、介護福祉士養成奨学金制度に重点を置くこととした。

3. 外国人私費留学生奨学金制度

国際化がますます進展するなか、国際貢献と人材交流の一層の充実を目的として、次の時代を担う東南アジア・東アジアから来日する私費留学生に対して奨学金制度（セイホスカラー

シップ)を実施している。

本制度は、当協会80周年記念事業の一環として平成2(1990)年度より実施しているもので、日本経団連の国際交流事業の一つである「国際文化教育交流財団」の奨学事業に当協会が総額10億円を寄付し、それによって設立された基金の運用益を財源としている。

また、奨学金を支給するだけでなく、本部・地方協会や会員各社との交流促進のための懇談会や、日本をよりよく理解してもらうために工場・文化施設等の見学会を実施している。

平成19年度までの奨学生の採用状況は以下のとおりである。

(年度別)

平成2 ~9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	合計
166名	12	8	15	11	13	12	13	12	12	12	286

(出身国・地域別)

中国	香港	台湾	韓国	インドネシア	マレーシア	シンガポール	フィリピン	ベトナム	ミャンマー	モンゴル	タイ	スリランカ
167名	7	33	48	2	15	1	2	7	1	1	1	1

4. 子育て家庭支援団体に対する助成活動

当協会の社会貢献活動は、平成元(1989)年以降、介護分野に重点を置いた取組みを行ってきたが、環境の変化にともない、大きな社会問題となっている少子化問題に取り組むこととし、平成17年度以降は従来からの介護分野に加え、新たに子育て家庭支援活動(平成18年度より「子育て家庭支援団体に対する助成活動」と改称)への取組みを開始した。具体的には、子育てに対する親の不安感が問題となっていることから、子育てをしている保護者(妊婦等を含む)を支援している民間団体・グループ等に対して資金支援を行うこととした。

子育て家庭支援団体に対する助成活動の概要(平成19年度)

助成対象となる団体	日本国内において、就学前の子どもの保護者等(妊婦等を含む)への支援活動を行っている民間非営利のボランティアグループ・団体、NPO法人等で、下記の要件を全て満たす団体 (1) 助成申請時点で1年以上の活動実績を有し、少なくとも月1回以上の定例活動日を定め継続して運営していること (2) 下部組織への支援または物品の貸出し等のみを行う団体でないこと (3) 団体の設立趣旨や活動内容が特定の政党、宗教に偏っていないこと
助成対象となる活動(事業)	助成対象団体が行い、次の要件をすべて満たす活動 (1) 就学前の子どもの保護者等(妊婦等を含む)に対し支援を行う活動 (2) 利用者を限定せず、地域の保護者等の参加が可能な活動 (3) 日本国内で行う活動 【対象となる活動の具体例】 ① 学習会活動(育児勉強会の開催等) ② 相談活動(子育て相談・カウンセリング等) ③ 情報提供活動(子育て情報誌の発行等) ④ 交流活動(親子の集い・情報交換の場の提供等) ⑤ その他、支援者養成活動や保育を含め、就学前の子どもの保護者等(妊婦

	等を含む)を支援するうえで、効果的と認められる活動 ※営利目的の活動や調査研究活動(学術的なもの)などは対象外とする。
助成金額	1団体当り上限25万円(総額最大1,400万円)
助成対象となる経費	助成対象となる活動を実施するために直接必要な経費(団体等の経常的な運営経費、助成することが適切でないと思料審査会が判断する経費は対象外)
募集方法	公募方式
選考	学識経験者等(4名)で構成する選考審査会が下記基準をもとに総合的に評価する。できるだけ全国各地の団体に助成するため、地域性も考慮する。 【選考基準】 ①社会性:子育て家庭のニーズに照らして公益性・重要性が高いこと ②実現性:計画の意図や内容が実現できる可能性が高いこと ③発展性:一過性のものでなく、継続的であり発展が期待されること ④先進性:新しい要素が含まれ、子育て支援の充実・向上に波及的效果が期待されること ⑤費用の合理性:事業内容と費用(資金使途)のバランスが適正なこと
その他	単に資金の助成に止まらず、決定通知書授与式の開催、助成団体への訪問等により、助成団体と当協会との交流を図る。また、当協会ホームページ上で助成団体の活動等について紹介する。

子育て家庭支援団体の地域別の応募団体数・当協会からの助成団体数については以下のとおりである。

子育て家庭支援団体の地域別応募団体数・当協会からの助成団体数

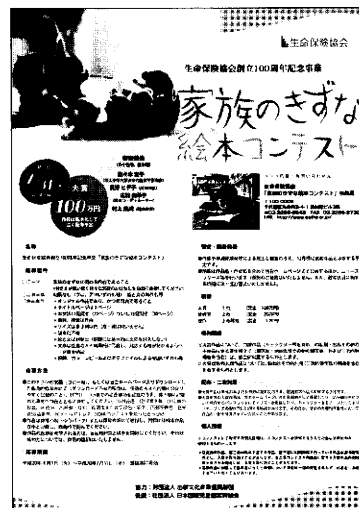
		北海道	東北	関東甲信越	東北海陸	近畿	中国	四国	九州・沖縄	合計
平成17年度	応募	30団体	29	155	62	112	28	13	47	476
	助成	5	1	18	6	13	2	1	5	51
18年度	応募	23	30	133	70	80	32	24	61	453
	助成	3	6	21	13	15	5	2	10	75
19年度	応募	13	19	80	23	68	28	9	30	270
	助成	4	5	22	6	17	5	5	10	74

5. 読み聞かせによる“家族のきずな”推進活動

当協会は、平成19(2007)年6月に全面改訂した行動規範や同年7月の生保協会長所信において、社会貢献活動に積極的に取り組むことを表明し、平成20年度以降の社会貢献活動の取組み(3カ年計画)として、生命保険事業の基盤でもある家族のきずなを深める支えとなる活動を行うことを決定した。

その背景としては、家族を大切にする傾向が一層強まる一方で、コミュニケーション面の悩みを抱える親子が少なくないことや、政府により「家族の日」や「家族の週間」が定められるなど、家族のあり方が社会的な関心事となっていることなどが挙げられる。

読み聞かせによる“家族のきずな”推進活動については、絵



本を通じて親子がふれあい、一体感を感じることができる「読み聞かせ」を通じて親子のコミュニケーションの促進を図ることとし、活動内容としては、読み聞かせの普及・啓発や環境整備等に取り組む団体等に対して、家族の大切さを再確認いただくためにオリジナル絵本等を作成・寄贈することとした。

なかでも、推進活動のメインコンテンツであるオリジナル絵本については、当協会創立100周年記念事業という位置づけのもと、「家族のきずな絵本コンテスト」と題し、平成20年4月1日から7月31日までの間に、広く作品を公募し、大賞作品については製本化することとした。

「家族のきずな絵本コンテスト」の結果、343作品もの応募のなかから審査委員（専門家等）による審査を経て、以下のとおり7作品（大賞1、優秀賞2、佳作4）を表彰作品として決定し、同年12月5日に開催した「生命保険協会創立100周年記念シンポジウム」のなかでこれらの作品の表彰を行った。

表彰作品一覧

(順不同、敬称略)

	氏 名	作 品 名
大 賞	斉藤好和	でんちがきれた
優 秀 賞	小林桂子	ずうっと ずっと あるいていくと
	バーサンスレン・ポロルマー (文：イチンノロブ・ガンバートル)	白い心
佳 作	石崎正次 (文：吉村健二)	パパの旗
	白木伸明 (文：山田智彦)	パパはぼくのたからもの
	鈴木千恵子	ホケマクイかしとくれ
	横溝さやか	小鳥の三兄弟 はじめてのぼうけん

なお、本活動については、専門家からなる「家族のきずなプロジェクト推進チーム」が、活動全般についての検討・提言や公募作品の審査、既刊絵本（「家族のきずな」を想起させる当協会推奨絵本3冊）の選定に当たったほか、財団法人出版文化産業振興財団の全面協力を得、コンテストについては社団法人日本国際児童図書評議会の後援も受けるなど、さまざまな関係先の協力を得て取り組んだものである。

6. 協会創立100周年記念シンポジウム

当協会は平成20（2008）年12月5日、「生命保険協会創立100周年記念シンポジウム～未来を育む“きずな”の大切さを今、考える～」を開催した。

本シンポジウムは、平成20年7月および9月の理事会において、当協会創立100周年記念事業として開催することを承認したもので、「生命保険事業に対する信頼向上に向け、当協会や生命保険各社による社会貢献活動への取組姿勢と生命保険の理念について対外的にアピールし、対内的に意識の醸成を図ること」および「『読み聞かせによる“家族のきずな”推進活動』をはじめとした個別の取組分野に関する情報発信を行い、現在の社会を支えているさまざまな『きずな』について、その重要性に気づき、改めて考える機会を提供すること」を目的としたものである。

当日は、421名の参加者を迎え、当協会の社会貢献活動について報告を行ったのち、キャスター・千葉大学特命教授の木場弘子氏による「魅力的なコミュニケーションを考える ～信頼ある絆を築くために～」と題する講演が行われ、その後、前述の「家族のきずな絵本コンテスト」の表彰式典を開催した。

7. エイズストップ基金に対する寄付

当協会では、平成6（1994）年より、人の生命・健康に深く関わる事業を営む生命保険業界として、エイズに対する啓発と予防に寄与するため、各種の協賛、寄付・助成等を行ってきた。

特に、エイズ患者・エイズウイルス感染者への社会的支援事業およびエイズに関する啓発普及活動を行っている「日本エイズストップ基金」に対しては、平成6年から累計2,000万円の寄付を行ってきたが、対応の見直しを図り、一連の取組みも含めて平成13年に収束した。

8. 地方CR活動

各地方協会における独自の社会貢献活動としては、生命保険業界の営業拠点とマンパワーのネットワークを活用し、地域との良好な関係づくりを目指した「地方CR（Community Relations, 「地域との良好な関係づくり」）活動」を展開している。

各地方協会では、それぞれの地域の特色を生かした活動を自主的に計画・実施し、必要に応じて本部協会や会員各社等とも協働しながら、住み良い社会環境づくりに貢献している。

地方CR活動として行っている主な活動は、以下のとおりである。

- ①福祉巡回車の寄贈
- ②地域福祉事業の実情を知るための福祉・ボランティアの勉強会
- ③地域福祉事業の窓口を紹介したパンフレットを配布する等の福祉情報提供活動
- ④介護福祉士養成施設校と提携した地域住民を対象とする公開介護講座の開催
- ⑤介護福祉士養成奨学金制度の運営（応募の受付、決定通知等の窓口業務）、地域の奨学生や学校関係者と地方協会幹部との交流
- ⑥「子育て家庭支援団体に対する助成活動」の助成対象団体と地方協会幹部との交流
- ⑦献血活動
- ⑧募金活動（会員各社の職員を対象に募金活動を実施し、集まった資金で購入した福祉器具等を地域の福祉団体等に寄贈）
- ⑨各種ボランティア活動（地域清掃活動、「あしながPウォーク10」への参加、盲導犬の寄贈など）

地方CR活動の主な取組み状況

	平成10 年度	11 年度	12 年度	13 年度	14 年度	15 年度	16 年度	17 年度	18 年度	19 年度
福祉巡回車寄贈	50協会	52	52	52	51	51	51	51	51	51
福祉・ボランティア勉強会	28	24	15	16	14	10	5	6	10	3

福祉情報提供活動	23	16	13	11	9	9	4	4	4	3
公開介護講座	10	9	5	6	5	5	5	4	4	3
介護福祉士奨学生との交流	41	45	42	46	39	38	45	50	49	47
子育て家庭支援団体との交流	—	—	—	—	—	—	—	—	19	35
献血活動	35	37	36	37	36	37	37	38	38	39
募金活動	54	54	54	54	54	53	54	54	54	54
ボランティア活動	29	28	27	24	27	27	31	30	34	36

3. SR報告書の発行

1. SR報告書2007の発行

平成18（2006）年7月の生保協会長所信において、「生命保険協会のSR活動」に重点的に取り組むとともに、当協会の活動に関する認知度向上に努めるとの方針を表明した。

これを受けて、当協会事務局内に部門横断的な検討組織である「SR活動検討事務局委員会」を設置し、当協会の諸事業・諸活動について「社会的責任活動」の視点から整理・分析を行い、平成19年6月15日の理事会において、「社会的責任活動」として積極的にPRすべき事業をとりまとめた「生命保険協会SR報告書2007（「SR報告書2007」）」について報告を行った。

「SR報告書2007」では、平成19年初めに生命保険業界において発生した保険金・給付金の支払いに関する問題への対応として、「行動規範・ガイドラインの見直し」「お客さまへの適切な情報提供の充実」「保険金等支払管理態勢の整備・強化」など、契約の締結から保険金等の支払いに至るまでの当協会や会員各社の信頼回復に向けた取組みを整理した。さらに、暮らしを支える生命保険の役割を説明したうえで、当協会の諸事業・諸活動をそれぞれの目的等から分析し、当協会の活動を社会的責任の遂行の観点からとりまとめた。

また、生命保険文化センターの事業・活動、生命保険各社や生命保険ファイナンシャルアドバイザー協会の社会貢献活動等についても記載し、生命保険業界全体の社会的責任活動を包含した報告書とした。

当協会における諸事業・諸活動の理解促進を図るため、「SR報告書2007」を30,000部作成し、消費者団体、消費者行政、マスコミ、学識経験者、消費者等へ広く配布した。

2. SR報告書2008の発行

生命保険業界では、「SR報告書2007」発行後もお客さま本意の経営を目指し、より一層の信頼回復に向け、保険金・給付金を確実に支払うための取組みを進めてきた。さらに、当協会創立100周年を迎える平成20（2008）年度より、絵本の読み聞かせを通じて家族のきずなを深めることを目的と



した「読み聞かせによる“家族のきずな”推進活動」を実施するなど、生命保険事業の社会的責任を果たすための取組みを進めてきた。

これらの生命保険業界の取組みを広く社会にPRするため、平成20年6月に、「生命保険協会SR報告書2008（「SR報告書2008」）」を発行した。「SR報告書2008」では、「SR報告書2007」の構成を基本的に維持しつつ、保険金・給付金の支払いに関する問題に対する1年間の取組内容を特集として取り上げたほか、当協会の諸事業・諸活動に関する部分については、消費者からの質問に答えるQ&A方式とするなど、消費者の視点に立った内容とした。「SR報告書2007」と同様、当協会における諸事業・諸活動の理解促進を図るため、「SR報告書2008」を30,000部作成し、関係団体等へ広く配布した。「SR報告書2008」の概要は以下のとおりである。

章タイトル	主な内容
生命保険業界のより一層の信頼回復に向けた取組み	自主ガイドラインのフォローアップ 生命保険支払専門士試験の実施 営業職員・代理店教育制度の充実 苦情情報のより一層の活用 保険金・給付金の請求手続きに関する手引の策定 「診断書の機械印字化」の促進活動
暮らしと社会を支える生命保険	暮らしを支える生活保障の提供 社会・経済活動を支える資産運用業務 公私二本柱の生活保障で持続的な制度確立
適切な業務運営を確保するために	行動規範を定めお客さまの立場に立った業務運営 最良のサービス提供を目的とした自主ガイドラインの策定 生命保険各社の好取組事例の共有化 生命保険各社の自主ガイドラインに基づいた取組みの推進 認定個人情報保護団体としての活動 認定投資者保護団体としての活動
信頼される専門家であるために	業界共通教育制度 支払担当部門の人材育成 生命保険面接士制度の認定試験 生命保険各社の職員に対する研修会 コンプライアンス向上のための報告書
皆さまの声を経営に反映させるために	消費者関連団体との交流 「消費者の声」事務局の活動
皆さまのトラブルを公正・中立に解決するために	生命保険相談所における相談・苦情の受付 「相談所レポート」・「ボイス・レポート」の発行 生命保険各社に対する経営改善勧告ルール 裁定審査会による紛争解決 裁定諮問委員会の運営
わかりやすい生命保険事業であるために	生命保険事業概況の公表 生命保険協会ホームページを通じたタイムリーな情報発信 ディスクロージャーに関する開示基準の作成 よりわかりやすいディスクロージャーの推進 「生命保険会社のディスクロージャー誌」ファイルの提供 保険商品の比較情報の提供に関する検討
より安心して利用できる生命保険を目指して	モラルリスクへの対応 マネー・ローンダリングへの対応
豊かな自然を子どもたちに残すために	環境行動計画・数値目標の設定を通じた取組みの強化 生命保険各社における取組み

<p>広く社会のお役に立つことを願って</p>	<p>介護福祉士養成奨学金制度 子育て家庭支援団体に対する助成活動 「読み聞かせによる“家族のきずな”推進活動」 外国人私費留学生奨学金制度 地方生命保険協会のCR活動 心身障害者扶養共済制度の運営への協力 生命保険各社および生命保険ファイナンシャルアドバイザー協会の社会貢献活動</p>
<p>皆さまとともに発展していくために</p>	<p>自助努力による私的保障充実を図るための税制改正要望活動 株式価値向上に向けた改善・取組みの要望</p>
<p>(財)生命保険文化センターの取組み</p>	<p>消費者に向けての情報発信 消費者向け啓発講座などへの講師派遣 消費者関連団体との連携強化 生活設計・生命保険に関する教育を支援する活動 中学生を対象に作文コンクールを実施 生命保険に関する学術振興活動 生命保険・生活保障に関する調査</p>
<p>生命保険協会の概要</p>	<p>目的と事業、沿革、組織図、加盟会社一覧</p>