

## 行動規範、行動指針、自主ガイドラインなど

生命保険事業が社会から信頼されるよう、生命保険会社やその役職員が遵守すべき「行動規範」を定めています。

また、事業の適切・健全な運営のために参考とすべき実務上の取扱いや留意点などを収めた「行動指針」や「自主ガイドライン」などを策定しています。

### ■ 行動規範

#### 3つの行動原則

会員各社の事業経営およびその役職員の業務遂行における原則・規準

- ◎ 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

#### 12の基本的行動

行動原則に則って、以下の12項目を定め、それぞれ具体的な内容をまとめたもの

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
2. お客さまや社会との相互理解の促進
3. お客さま情報の適正な取扱いと保護の徹底
4. 公正な事業活動の遂行
5. 反社会的勢力との関係遮断
6. 生命保険事業の特性を踏まえた資産運用
7. 環境問題への取組みの推進
8. 社会貢献活動の推進
9. 人権の尊重
10. 働き方の改革と職場環境の充実
11. リスク管理の徹底
12. 再発防止の徹底と説明責任の遂行

## ■行動指針

- 環境問題における行動指針
- 反社会的勢力への対応指針
- 個人情報保護のための取扱指針
- 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
- 女性の活躍推進に関する行動指針

## ■営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点

営業職員チャネルにおけるコンプライアンス・リスク管理態勢に関する会員各社の取組みの高度化を後押しするもの

行動規範・指針・自主ガイドラインなど

はこちら



<https://www.seiho.or.jp/activity/guideline/>

## ■主な自主ガイドライン

### 〈適正な募集〉

- 重要情報シート作成ガイドライン
- 契約概要作成ガイドライン
- 注意喚起情報作成ガイドライン
- 契約締結前交付書面作成ガイドライン
- 市場リスクを有する生命保険の募集等に関するガイドライン
- 正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン
- 未成年者を被保険者とする生命保険契約の適切な申込・引受に関するガイドライン
- 保険募集人の体制整備に関するガイドライン
- 募集関連行為に関するガイドライン
- 保険代理店等に対する便宜供与及び出向に関するガイドライン

### 〈募集資料などの適正な表示〉

- 生命保険商品に関する適正表示ガイドライン
- 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

### 〈適切な保険金支払い〉

- 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
- 保険金等の請求案内事務に関するガイドライン
- 診断書様式作成にあたってのガイドライン

### 〈高齢者対応〉

- 高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン

### 〈資産運用〉

- 生命保険会社の資産運用における責任投融資ガイドライン

(2026年6月現在)