

行動規範

一般社団法人 日本損害保険協会

【序文】

一般社団法人日本損害保険協会（以下、「日本損害保険協会」という。）の会員各社（以下、「会員各社」という。）は、相互扶助制度の担い手として、「安全で安心できる社会の創造」と「経済および国民生活の安定と向上」に資することを使命として事業運営を行ってまいりました。その中で、より良い損害保険商品を開発することはもとより、消費者や企業にとって有用な商品付帯サービス等を提供することによって、損害保険および関連事業を通じて広く社会・消費者からの期待に応えるよう努めてきました。

また、特に損害保険事業の性格上、関連の強い「防災意識の啓発」「交通事故の防止・軽減」および「防犯対策の促進」等、社会・公共の利益に資する活動に取り組むとともに、あらゆる主体が取り組むべき責務として「環境問題への取り組み」を積極的に行うなど、社会的な責任の遂行にも注力してきました。

一方で、近年の社会環境変化をみると、企業行動の基本である法令遵守と企業倫理実践への要請がますます強まるとともに、信頼される企業の条件として、経済だけではなく社会・環境の側面にも配慮した事業活動が重要になっています。企業は、持続可能な社会の発展に向けて、環境破壊、貧困、人権侵害など国際社会が直面する問題や、地域社会が抱える問題を解決するために、様々なセクター・組織とともに、主体的に行動することを求められています。

日本損害保険協会は、このような社会からの期待に応え、損害保険業界の社会的存在意義をより高めていくことを目的として、行動規範を改定します。

一般社団法人 日本損害保険協会 行動規範

制定 1991年10月17日

改定 2005年3月17日

2012年4月1日

安全で安心できる社会の創造と、経済および国民生活の安定と向上に向けた相互扶助制度を円滑に運営することが、損害保険事業の社会的使命として求められている。

また企業および団体は、広く社会にとって有用な存在でなければならない。

そのため日本損害保険協会は、安全・安心で持続可能な社会の発展に貢献するとともに、損害保険事業の健全な発展を図るため、その事業活動にあたり、次の基本原則および行動指針を定める。会員各社は、この定めを尊重し、個々の経営方針のもと、経営トップ自らが先頭に立って、自主的にこれらを実践していくこととする。

1．基本原則

会員各社は、事業の経営にあたって、次の原則を遵守するとともに、役員および従業員の業務遂行についても、この原則が遵守されるように努めることとする。

人間尊重の原則

- ・事業に関わる全ての関係者に対し、人間尊重を行動の基本精神とする誠意ある行動をとる。

法令等遵守（コンプライアンス）の原則

- ・法令・ルールについては、その制定された目的も十分に理解してそれを誠実に遵守し、社会の期待に応える。

積極的な社会参画の原則

- ・わかりやすく親しみのある損害保険を目指すとともに、損害保険事業の社会的存在意義を更に高めるため、関係者とのコミュニケーションを実践しながら、社会に対し有益な働きかけを積極的・主体的に行う。

2．行動指針

前記「基本原則」に則って、次の行動指針を定める。

(1)商品・サービス提供に関する指針

- ・真に利用者のためになる公正な競争を通じて、有用かつ良質な商品・サービスを開発、提供し、消費者およびお客様の満足と信頼を獲得する。

(2)お客様への対応に関する指針

- ・お客様に対しては、各種法令等で定められた消費者の権利を尊重して適切に対応するとともに、意見・要望・苦情・相談を受けた場合には、そのお客様の知識・経験・立場を考慮するとともに、その人権に充分配慮して、誠実かつ丁寧な対応を行う。

(3)個人情報等の取扱いに関する指針

- ・個人情報およびお客様の情報については、法令等の定めおよびその精神に従い、取得目的以外の利用やその漏洩の防止に向けた安全管理体制を構築するとともに、慎重かつ適切に取り扱う。

(4)関係者とのコミュニケーションに関する指針

- ・企業情報を積極的かつ公正に開示するとともに、消費者や事業に関わる関係者等との双方向のコミュニケーションをすすめ、相互理解と信頼の向上に努める。

(5)雇用および職場環境に関する指針

- ・従業員の雇用にあたっては公平・公正に対処し、従業員の人格・個性・多様性を尊重し、その能力が十分に発揮される、安全で働きやすい職場環境を維持する。

(6)地球環境に関する指針

- ・地球の健全な環境に考慮を払い、持続可能な社会発展を図ることは、企業の責務である。そのための業界および会員各社の取り組みを推進するとともに、他の企業や組織等と協働した、より幅広い活動を実践するなど、正常健全な地球環境の維持に向け積極的に取り組む。

(7)安全な社会の創造に関する指針

- ・防災意識の啓発、交通事故の防止・軽減、防犯対策の促進等、安全な社会の創造に向けて積極的に取り組む。また、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体に対しては、介入を排除するための具体的措置を講じるとともに、その資金洗浄の防止に取り組む。

(8)社会貢献に関する指針

- ・企業が社会の中で存続・発展し得る存在であることを自覚し、自主的・積極的に「良き企業市民」として社会貢献活動を実践する。

(9)資産の運用に関する指針

- ・損害保険事業の資産運用においては、国民経済や国内外の金融・資本市場に及ぼす影響等金融機関の一員としての責任の重大さを鑑み、社会性、公共性および安全性により一層配慮した運用を行う。

(10)内部統制システムの強化に関する指針

- ・損害保険事業の持続的な運営を図るため、ガバナンスや、保険引き受け・資産運用等のリスク管理をはじめ、内部統制システムを強化する。

(11)国際的な事業活動に関する指針

- ・国際的な事業活動を行うにあたっては、国際的なルールや事業活動を行う当該国の国内法の遵守はもとより、事業活動を行う国や地域の文化・慣習を尊重し、その国や国民生活の発展に資する活動を行う。

(12)危機対応に関する指針

- ・事業活動の中で社会的に重大な問題が発生した場合には、経営トップは、迅速に、その事実・原因を正確に把握し、自らが問題解決にあたる姿勢を内外に明らかにする。また、適切な対応措置および再発防止策を講じるとともに、関係者や社会に対して的確に情報を開示し説明責任を果たす。

3．行動指針の実現

日本損害保険協会は、前記行動指針の実践に向けて、必要に応じて、具体的な行動基準やマニュアル等を整備・作成する。

以上