

# 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

2018年12月20日

2023年6月15日

2024年3月21日

安心かつ安全で持続可能な社会の実現と、経済および国民生活の安定と向上に資する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、社会の公器として、事業活動を通じて社会的課題の解決により一層取り組むことが求められている。

そのため日本損害保険協会は、自らの使命を全うし社会からの信頼と期待に応えるとともに、損害保険事業の健全な発展および信頼性の向上を図るため、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。

### ○人権尊重の原則

- ・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とともに、あらゆるステークホルダー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。なお、万一人権侵害が発生した場合には、速やかにその是正と再発防止に努める。

### ○社会との共通価値創造の原則

- ・様々な主体とも協働しながら、事業活動を通じて社会との共通価値を創造し、持続可能な社会の実現への貢献と、損害保険事業の存在意義のさらなる向上を図る。

### ○お客さま本位の業務運営の原則

- ・損害保険事業の健全な発展および信頼性向上のため、自ら主体的に創意工夫を発揮し、ベスト・プラクティスを目指して、お客さま本位の業務運営を現場レベルまで徹底する。

## 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

- ・真にお客さまのためになり、社会的課題の解決に資する、有用かつ良質でわかりやすい商品・サービスを開発、提供し、お客さまの満足と信頼を獲得する。

#### (2)お客さまへの対応に関する指針

- ・お客さまに対しては、各種法令等で定められた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、そのお客さまの知識・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)法令等遵守(コンプライアンス)に関する指針

- ・保険業法をはじめとするあらゆる法令・ルールについて、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することはもとより、お客さまの保護・利便や市場の公正性・透明性の確保に積極的に寄与する。
- ・特に、独占禁止法に関し、遵守体制を整備し、公正かつ自由な競争を徹底する。また、個人情報保護法に関し、お客さまの情報について、取得目的以外の利用やその漏えい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)社会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、幅広いステークホルダーとの「建設的な対話」や「適切な協働」を通じて、企業価値の向上を図るとともに、社会からの理解と信頼の向上に努める。

#### (5)職場環境の充実にに関する指針

- ・従業員の健康と安全に配慮するとともに、人格・個性・多様性を尊重し、従業員が意欲・能力を十分に発揮できる職場環境を整備する。

#### (6)地球環境に関する指針

- ・地球環境と調和した持続可能な社会の実現という責務を果たすべく、業界および会員各社の取り組みを推進するとともに、様々な主体とも協働し、環境課題の解決に向けて積極的に取り組む。

#### (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、金融リテラシー向上に資する情報を提供し、損害保険が社会生活の安定と向上に寄与するように努める。

#### (8)反社会的勢力との関係遮断等に関する指針

- ・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。また、国際社会がテロ等の脅威に直面している中で、マネー・ローンダリング対策およびテロ資金供与対策を高度化する。

(9)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。

(10)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に鑑み、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ことを通じ、社会的課題の解決や持続可能な社会の実現に貢献する。

(11)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、法令等遵守、業務の効率化、統合的リスク管理、適正な財務報告等の体制を充実させ、内部統制システムをより一層強化する。

(12)ガバナンスの強化に関する指針

- ・損害保険事業の持続的な成長を図るため、会員各社のガバナンスとともに、各々の事業展開に応じ、国内・海外の子会社等も含めたグループ全体のガバナンスを強化する。

(13)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