

コンプライアンス

コンプライアンスの推進

コンプライアンスとは、「法令、社内規程等のルールを守るとはもとより、社会的良識に基づいて公正・誠実に行動すること」として「コンプライアンス基本規程」に定めています。

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念の実現には、役職員一人ひとりがコンプライアンスを実践することが前提であるとの考えのもと、コンプライアンスを推進しています。

コンプライアンス理念の周知・徹底

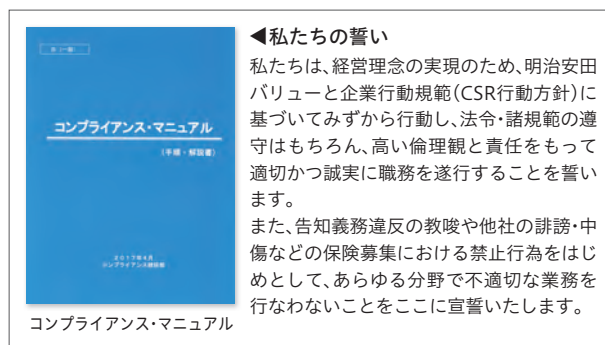
「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、当社がお客さま、地域社会、従業員からの期待に応え、社会的責任(CSR)を果たすための行動原則として「企業行動規範(CSR行動方針)」を定め、コンプライアンスにかかる基本方針・遵守基準として位置づけています。

また、「明治安田生命 販売・サービス方針」では、アフターフォローの充実、高齢のお客さまへのきめ細やかな対応と丁寧な説明に努めること、反社会的勢力との関係遮断の徹底およびマネー・ローンダリング等の金融犯罪への適切な対応に努めること等を明記し、保険募集をはじめとする業務の適正を確保することにより、お客さまの信頼にお応えできるよう努めることを定めています。

さらに、「私たちの誓い」では、役職員一人ひとりがコンプライアンスを実践しお客さまとの絆を深めるために、高い倫理観と責任を持って適切かつ誠実に職務遂行することを「誓い」として定めています。

これらの「企業行動規範(CSR行動方針)」「明治安田生命 販売・サービス方針」「私たちの誓い」等は、全役職員がコンプライアンスの重要性を忘れることなくお客さまに誠実な対応ができるよう、「携行カード」に掲載しコンプライアンス意識の徹底を図っています。

また、日々の業務において遵守すべき法令、社内ルール等を幅広く掲載、解説したコンプライアンス・マニュアル(手順・解説書)を作成し、コンプライアンスの周知徹底を図っています。



◀私たちの誓い

私たちは、経営理念の実現のため、明治安田バリューと企業行動規範(CSR行動方針)に基づいてみずから行動し、法令・諸規範の遵守はもちろん、高い倫理観と責任をもって適切かつ誠実に職務を遂行することを誓います。

また、告知義務違反の教唆や他社の誹謗・中傷などの保険募集における禁止行為をはじめとして、あらゆる分野で不適切な業務を行なわないことをここに宣誓いたします。

コンプライアンス・マニュアル

コンプライアンス推進態勢

関連会社を含めた明治安田生命グループ全体のコンプライアンスに関する事項を一元管理する部署をコンプライアンス統括部と定め、コンプライアンス態勢の高度化に努めています。

また、反社会的勢力対策およびマネー・ローンダリングやインサイダー取引等の金融犯罪対策をより適切に推進するために、コンプライアンス統括部内の金融犯罪対策室に機能を集約し、一元的に対策を推進する態勢としています。

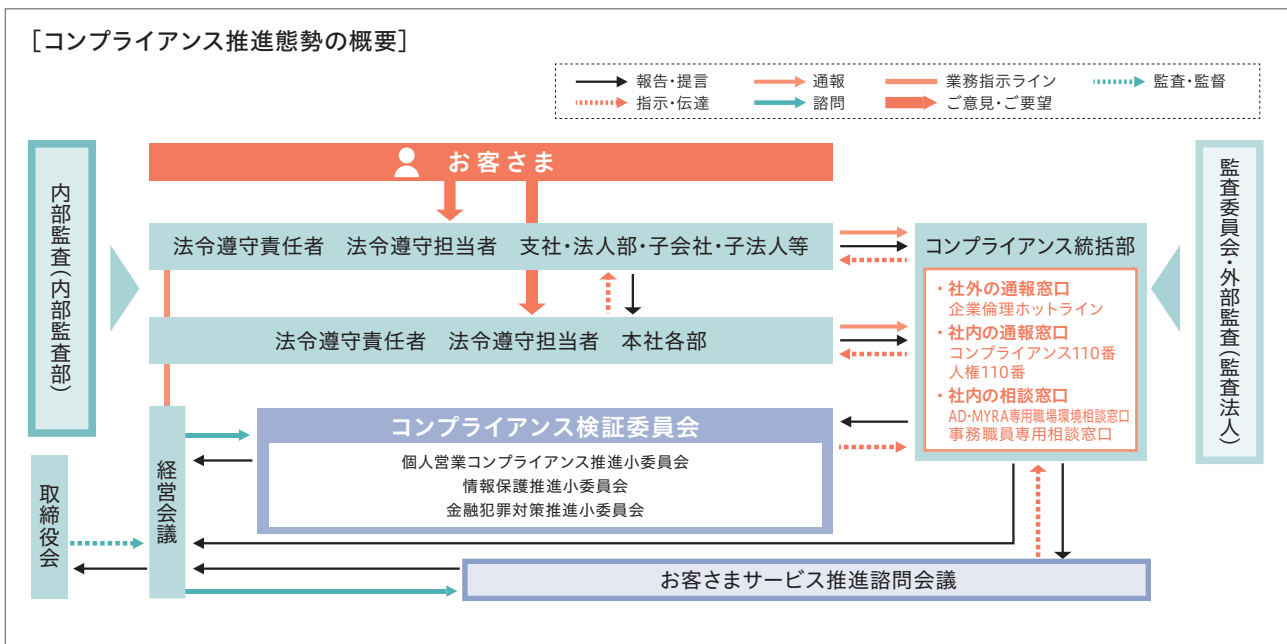
全所属に配置した法令遵守責任者・法令遵守担当者と連携し、コンプライアンス教育を含む不適正事象の未然防止策や発生した場合の対応等を実施しています。万一、不適正事象が発生した場合は、各所属の法令遵守責任者・法令遵守担当者を通じて同部に報告されるほか、発見者からの直接の報告ルートとして社外の内部通報窓口である「企業倫理ホットライン」、社内の内部通報窓口である「コンプライアンス110番」、「人権110番」を設置するとともに、社内の相談窓口として「AD・MYRA専用職場環境相談窓口」、「事務職員専用相談窓口」を設置し運営しています。

明治安田生命グループ全体のコンプライアンス態勢の組織横断的な検討・整備および業務執行部門への適切な提言を実施するため、コンプライアンス検証委員会を設置しています。また、社外委員を含むお客さまサービス推進諮問会議を設置し、お客さま志向の前提となるコンプライアンスに関する態勢整備・高度化策のうち重要な事項について諮問・報告する態勢としています。

コンプライアンスの実践に向けた取組み

コンプライアンスの具体的な実践に向けて、「コンプライアンス実践計画」を年度ごとに策定し、コンプライアンスを推進しています。

本社・支社・法人部等の各所属においては、全社の計画をふまえ、それぞれの個別課題等に応じて策定した取組計画に基づき、日々、自律的な取組みを推進しています。評価結果は、コンプライアンス検証委員会等を経て、取締役会に報告されています。



企業行動規範(CSR行動方針)

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、当社がお客様、地域社会、従業員からの期待に応え、社会的責任(CSR)を果たすための行動原則として「企業行動規範(CSR行動方針)」を定める。役職員は、職務遂行の際に、本行動規範を遵守する。

1. お客様志向の商品・サービス

私たちは、お客様を大切にすることに徹し、お客様満足度を追求したクオリティの高い商品とサービスを提供します。

2. コミュニケーションの推進

私たちは、経営情報を適宜・適切に開示し、経営の透明性を高めるとともに、お客様の声を大切に、適切に業務に反映します。

3. 法令等の遵守

私たちは、法令をはじめとする社会的ルールを遵守し、社会的規範にもとめることのない公正・誠実な企業活動を行います。また、各国・地域の法令を遵守し、国際規範を尊重します。

4. お客様等に関する情報の厳正管理

私たちは、お客様に関する情報等、会社が保有するすべての情報を厳正に管理し、その保護を徹底します。

5. 反社会的勢力・金融犯罪への対応

私たちは、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し、また、当社との取引がマネー・ロンダリング等に利用されないよう努めるとともに、インサイダー取引等の不正な取引はしません。

6. 社会貢献と環境への取組み

私たちは、お客様とともに暮らす社会の健全かつ持続的な発展に努め、社会貢献や環境保全活動に積極的に取り組みます。

7. 人権等の尊重

私たちは、お客様はもとより、社会の一人ひとりの人権を尊重します。また、国際的な事業活動においては、各国・地域の文化や慣習に配慮します。

8. 働きがいのある職場環境の維持

私たちは、職員一人ひとりの個性を尊重し、多様な人材が意欲や能力を最大限発揮できる働きやすく、働きがいのある職場環境を維持します。

9. リスク管理の徹底と企業価値向上の取組み

私たちは、リスクに対する十分な理解のもと、その適切なコントロールに努め、経営の健全性を確保しつつ企業価値の向上に取り組みます。

10. 情報公開と説明責任の遂行

私たちは、お客様や社会に影響を及ぼす事態が生じた場合には、原因究明と再発防止を行ない、迅速かつ確かな情報公開と説明責任を果たすよう努めます。

明治安田生命 販売・サービス方針

私たちは、「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、常にお客さまに最適な商品と質の高いサービスをご提供することに努めます。
また、高い倫理観に基づいた法令等の遵守（コンプライアンス）を行動の規範とし、保険募集をはじめとする業務の適正を確保することにより、お客さまの信頼にお応えできるよう努めます。

1. 最適な商品の提供と適切な商品説明

お客さまのライフステージ、加入目的、財産状況等に応じた最適な商品をご提案するコンサルティングサービスに努めます。お客さまのご意向に沿った商品提案と商品内容を十分ご理解いただくための「契約概要」、「注意喚起情報」等のご説明をはじめとする商品選択のための情報をご提供します。また、商品内容がお客さまのご意向に合致していることを「意向比較・確認書」等を用いて確認します。特に、変額年金等の市場リスクのある商品については、お客さまの投資経験、投資目的、収入・財産の状況等に応じて、商品およびリスクの内容について十分ご説明します。

高齢の方へは、ご意向の確認のためにきめ細やかな対応を行なうとともに、商品内容等に誤解が生じないよう、より丁寧な説明に努めます。また、未成年の方、特に15歳未満の方を被保険者とする生命保険契約については、適正な保険金額が設定されるよう適切な募集に努めます。

2. お客さま本位の販売

販売にあたり、法令等を遵守することももちろん、お客さまの立場に立ち、販売の方法、場所、時間帯等に配慮するよう努めます。

3. ご加入後のお客さまサービスの充実

ご加入後も、ご契約内容等を適時・適切にお知らせするとともに、ご契約内容変更等の各種お手続きの際には、お客さまのご意向を把握・確認のうえ、適切かつ迅速に対応します。

保険金・給付金等のお支払いについて、お申し出内容およびご契約内容にもとづき、お

支払いできる可能性がある保険金・給付金等を確認のうえ、もれなくご案内するとともに、お手続きの際は、正確かつ迅速に対応します。

お客さまからのご照会・ご相談・ご要望および苦情等について、お客さまの満足・信頼を得ることができるよう、公平性・迅速性等に配慮し、適切かつ十分に対応します。

4. お客さま対応力向上に資する教育・研修の実施

教育・研修態勢の充実を図るとともに、所定の教育体系・カリキュラムに基づいた教育研修を全役職員に対して実施することにより、商品知識およびお客さま対応に関する基本ルール・マナーの向上を図ります。

5. お客さまの情報の厳正な管理

販売にあたって知り得たお客さまの情報やご契約内容等の情報については、その管理規程を定め、管理責任者を任命したうえで、厳正な管理を行ないます。

6. 法令等の遵守

法令等の遵守（コンプライアンス）のための規範として「企業行動規範（CSR行動方針）」、「コンプライアンス・マニュアル」等を定め、コンプライアンス研修を全役職員に対して実施することにより、適正な販売の実現に努めます。

7. 反社会的勢力・金融犯罪への対応

反社会的勢力とは一切の関係を持たず、不当要求には一切応じません。また、当社との取引がマネー・ロンダリング等に利用されないよう努めるとともに、インサイダー取引等の不正な取引はしません。

反社会的勢力および金融犯罪への対応について

反社会的勢力との関係遮断、およびマネー・ロンダリングやインサイダー取引等の金融犯罪への対応を推進・徹底することは、お客さまを大切に、お客さまや社会に信頼いただける会社づくりのための重要事項であるとともに、企業としての社会的責任であると認識しています。

「企業行動規範（CSR行動方針）」においては、反社会的勢力との関係遮断を徹底すること、当社との取引がマネー・ロンダリング等に利用されないよう努めること、また、インサイダー取引等の不正な取引はしないことを掲げています。また、「企業行動規範（CSR行動方針）」をより具体化した「職務遂行にあたっての考え方」では、反社会的勢力から不当要求等を受けた場合は、屈することなく、関係各部と連携し組織的に対応すること、安易に金銭を支払うなどの対応は行なわないこと、および保険募集・投融資・物品購入等の場面において、相手方が反社会的勢力とつながりがないか等、十分注意することを定めています。

【基本方針・規程等】

「内部統制システムの基本方針」において、事案発生時の報告および対応に係る規程等の整備を行ない、警察等関連機関とも連携し反社会的勢力との関係遮断を徹底することを定めています。これに基づき、「反社会的勢力対応規程」・「反社会的勢力対応細則」を制定するとともに、社内の具体的な対応態勢、役職員の役割、対応事項・手順等を明確化した「反社勢力対策手順・解説書」を策定しています。

【反社会的勢力および金融犯罪への対応】

反社会的勢力および金融犯罪への対応を全社的に統括する部署として、コンプライアンス統括部に金融犯罪対策室を設置しています。さらに、「コンプライアンス検証委員会」およびその傘下の「金融犯罪対策推進小委員会」において、関係部が定期的に対応状況を確認することとしています。

反社会的勢力への対応については、組織ごとに、反社会的勢力の対応を行なう責任者および担当者等を任命し、組織として適切な対応を図る態勢を整備しています。反社会的勢力との関係を遮断するための具体的な対応として、平成24年4月に普通保険約款に暴力団排除条項を導入したほか、保険取引以外においては、暴力団排除条項を含む契約締結を行なうなど継続的な対応を実施しています。その他、反社会的勢力に関する情報等の一元管理に努めるとともに、「不当要求防止責任者講習」の受講促進、警察・弁護士等の外部機関との連携、諸会議・WEB研修等を通じた教育・指導を実施しています。

金融犯罪への対応については、犯罪収益移転防止法に則り、取引時確認等および疑わしい取引の届出に関する規程を制定し、取引時確認等および疑わしい取引の届出に対する社内報告態勢を整備のうえ、マネー・ロンダリング防止に努めています。また、インサイダー取引等の不正な取引防止のため、インサイダー取引等防止規程を制定、インサイダーに関する教育・指導態勢等を整備しインサイダー取引等の防止に努めています。

個人情報保護について

当社の個人情報保護に関する基本的な考え方、方針を定めた「個人情報の保護に関する基本方針」を制定し、ホームページ等でこれを開示しています。

外部へ業務を委託する場合も含め、情報の取得から廃棄までの各管理段階において諸対策を講じる等、情報管理態勢の整備に努めています。

個人情報の保護に関する基本方針

明治安田生命保険相互会社(以下、当社といいます)は、「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、お客さまの個人情報、個人番号および特定個人情報(以下、個人情報等といいます)を適切に取り扱うことが大切な社会的責務と認識し、お客さまの個人情報等の保護に万全を尽くしてまいります。

1. 取組方針	<ul style="list-style-type: none"> ・当社は、個人情報等の取扱いに関し、お客さまからお預かりしている大切な情報の適正な利用と保護に努めます。 ・当社は、事業活動の特性をふまえ、個人情報等の取扱いに関し、その重要性を認識し、継続的な個人情報等の管理態勢の改善に努めます。 ・当社は、お客さまからの個人情報等の取扱いに関するお問い合わせおよびお申し出について、適切かつ迅速に対応することに努めます。 ・当社は、「個人情報の保護に関する法律」等の関係法令を遵守いたします。
2. 個人情報の定義	<p>当社では、個人情報を個人に関する情報で次のいずれかに該当するものと定義しています。</p> <p>(1)当該情報に含まれるお名前、生年月日等により個人を特定できるもの</p> <p>(2)個人識別符号(当該情報単体から特定の個人を識別できるものとして関係法令で定められた文字、番号、記号その他の符号をいいます)が含まれるもの</p>
3. 個人情報等の種類	<p>保険契約の締結等に必要の情報として、お客さまのお名前・住所・生年月日・性別・健康状態・職業等をご提供いただき、当社が提供する各種サービスに関連し、必要な情報のご提供をお願いする場合があります。</p> <p>また、お手続きの内容により、個人番号をご提供いただく場合があります。個人番号および特定個人情報については、「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」(以下、番号法といいます)等に従い、厳格な安全管理措置を設けております。</p>
4. 個人情報等の取得方法	<p>主に申込書・契約書・アンケートにより、お客さまに関する情報を取得いたします。また、キャンペーン等の実施により、はがき等で情報をいただく場合があります。お客さまの情報の取得にあたっては、個人情報の保護に関する法律・保険業法・その他法令等に照らし、適正な方法で行なうこととします。</p> <p>なお、特定個人情報については、所定の申告書等により取得いたします。</p>
5. 個人情報等の利用目的	<p>当社は、お客さまに関する情報を、必要に応じ、以下の目的で利用させていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種保険契約のお引き受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い ・関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理 ・当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実 ・その他保険に関連・付随する業務 <p>ただし、個人番号については、以下の事務に必要な範囲でのみ利用し、それ以外の目的では利用いたしません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険取引に関する支払調書の作成・提出に関する事務 ・企業年金に関する法定調書の作成・提出に関する事務 ・報酬、料金等の法定調書の作成・提出に関する事務 ・その他法令等に定める個人番号関係事務等 <p>これらの利用目的は、当社ホームページおよびディスクロージャー誌等に掲載するほか、お客さまから直接書面等にて情報を収集する場合に明示いたします。</p>
6. 個人情報等の提供	<p>お客さまに関する情報は、以下の場合において、必要な範囲で外部に提供することがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あらかじめお客さまの同意がある場合 ・法令により必要とされる場合または提供が認められている場合 ・人の命、身体または財産の保護のために必要とされる場合 ・公共の利益のために必要とされる場合 ・適切な安全管理をしたうえで業務委託を行なう場合 ・法令に基づき特定の者と共同で利用する場合 <p>ただし、特定個人情報については、個人番号利用事務実施者への提出、特定個人情報の取扱いの全部または一部の委託を行なう場合等、番号法で認められた場合を除き、外部に提供いたしません。</p>
7. 個人情報等の開示・訂正等	<p>お客さまからご自身に関する情報の開示・訂正・削除・利用停止の依頼があった場合は、請求者ご本人であることを確認させていただいたうえで、特別な理由がない限り回答・訂正等の対応をいたします。</p>
8. 個人情報等の管理	<p>お客さまに関する情報は、正確かつ最新の内容を保つよう常に適切な措置を講じております。また、お客さま情報への不正なアクセス、紛失、漏洩、毀損等の危険に対して必要な対策を講じるように努めております。さらに、従業者、明治安田生命グループ各社の従業者および委託先に対して必要かつ適切な監督を行なっております。</p> <p>また、当社ではお客さまに関する情報の保護・管理強化に向け、情報管理を専門に担当する部署および「情報保護推進小委員会」を設置し、全社横断的な取り組みを推進しております。</p>
9. 個人情報等に関するお客さまからのお申し出	<p>お客さまからの個人情報等の取扱いに関するお問い合わせおよびお申し出について、お申し出窓口を設置し、適切かつ迅速に対応いたします。</p>
10. 個人情報の保護に関する基本方針の見直し	<p>本方針は、適切な個人情報等の保護を実施するため、環境の変化等をふまえ、継続的に見直します。</p>

個人情報等の取扱いに関するお申し出 お客さまの個人情報等の取扱いに関するお申し出は、下記までお問い合わせください。



コミュニケーションセンター

0120-662-332

月曜～金曜9:00～18:00/土曜9:00～17:00
(いずれも祝日・年末年始を除く)

*コミュニケーションセンターとのお電話の内容は、当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。