

明治安田生命

HANDBOOK *of* MY PHILOSOPHY

# 私たちの 行動原則

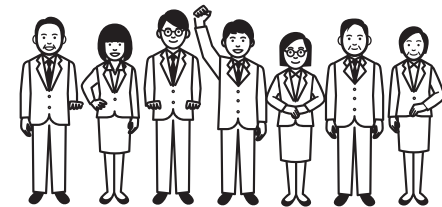
確かな安心を、いつまでもお届けするために

明治安田生命

# 私たちの 行動原則

当社のみなさん一人ひとりが、  
明治安田フィロソフィーの実現をめざして  
日々行動を起こしていくことを期して、  
この「私たちの行動原則」を作成しました。

この冊子を手許に置いて、何度も繰り返し目を通し、  
「明治安田生命人」として正しい行動は何か、  
自分なりに考え、職場で話し合い、  
行動に移してみましょう。



# 私たちの 行動原則

## 目次

|    |                                    |
|----|------------------------------------|
| 5  | 明治安田生命の歴史と伝統                       |
| 11 | お客さま志向に立ち返る<br>保険金・給付金の不払い等による行政処分 |
| 17 | 当社の使命とは何か<br>東日本大震災への対応            |
| 23 | 私たちの羅針盤<br>明治安田フィロソフィー             |

|    |  |
|----|--|
| 27 | 行動原則 1 【お客さま志向】<br>人に一番やさしい行動ですか？<br>1-1. お客さまを想う<br>1-2. お客さまに寄り添う<br>1-3. お客さまの立場で行動する                 |
| 31 | 行動原則 2 【倫理観】<br>フェアプレーを貫いていますか？<br>2-1. ルールを破ってまでやる仕事は一つもない<br>2-2. 家族・友人にされて嫌なことはしない<br>2-3. 見て見ぬふりをしない |
| 35 | 行動原則 3 【挑戦・創造】<br>夢に向かってチャレンジしていますか？<br>3-1. 夢を持つ<br>3-2. 勇気を持って一步踏み出す<br>3-3. ベストを尽くす                   |
| 39 | 行動原則 4 【協働・成長】<br>チーム明治安田を大切にしていますか？<br>4-1. とともに讃えあい、高めあう<br>4-2. 自分の仕事に誇りを持つ<br>4-3. 身の丈に合った背伸びをする     |
| 41 | 行動のステップ  |



## 明治安田生命の歴史と伝統

「明治安田フィロソフィー」には、当社の存在意義、めざす姿などが定められていますが、それらは当社が歩んできた歴史のなかで形作られてきました。

明治安田生命人として正しい行動とは何かを考えるために、決して風化させてはならない、当社の原点となる記憶を共有しましょう。



2004年

2005年

2008年

2011年

2017年

## 明治安田生命保険相互会社 発足

### 勝ち残りのための強者連合

当社の前身である明治生命と安田生命はともに、明治初期に創業した日本で最初の生命保険会社でした。

当時、明治生命は総資産額で国内生保4位、安田生命は同5位と大手の地位にありましたが、少子高齢化・低金利などで生保の競争環境が厳しさを増していくなか、業界の「雄」として勝ち残っていくために両社は合併を決意し、当社が誕生しました。この合併は「強者連合」と言われ、また、国内で唯一となる相互会社同士の合併でした。

2004年 2005年 2008年 2011年 2017年

## 保険金・給付金の不払い等による行政処分

### お客さま志向に立ち返る

不適切な保険金の不払い等により、金融庁から2月と10月の2度にわたり、業務停止命令・業務改善命令を受けました。

その結果、お客さま・社会からの信頼・評価は地に落ちました。当時の経営陣は総退陣し、全く新しい体制のもと、「お客さまを大切にする会社」に徹することを誓い、再スタートしました。



2004年 2005年 2008年 2011年 2017年

## リーマン・ショック

### 100年に1度の危機にも揺るがない健全性

9月、米国の大手証券会社リーマン・ブラザーズの破綻をきっかけとして世界的な金融危機が起こり、日本経済も大きな打撃を受けました。

日経平均株価はバブル崩壊後の最安値を更新するまで下落し、損失が膨らんで経営破綻に追い込まれる会社も多くありました。当社も多額の損失を計上することとなりましたが、築き上げていた強固な財務基盤により100年に1度と呼ばれたこの危機を乗り越えました。



2004年 2005年 2008年 **2011年** 2017年

## 東日本大震災

### 対面のアフターフォローの重要性をあらためて認識

3月11日に東北地方を襲った巨大地震と津波は、19,000人もの死者・行方不明者を出した大災害でした。

被災地のすべてのお客さまの安否確認活動を行なうなど、迅速なお支払いに向けた対応を全社一丸となって実施しました。

対面のアフターフォローを通じてお客さまに寄り添うことが、当社の原点であり存在意義であると強く認識した出来事でした。



2004年 2005年 2008年 2011年 **2017年**

## 明治安田フィロソフィーの制定

### 私たちの「羅針盤」

お客さまからの信頼回復を最重要課題として取り組み続け10年。当社を取り巻く環境変化と、その中でも変わらない当社の使命をあらためて考え、これまで守り続けてきた「お客さまを大切にしたい」を土台に、新たな成長ステージに挑戦していくという誓いを込めて「明治安田フィロソフィー」を制定しました。

「明治安田生命フィロソフィー」は、私たちが何者で、何をめざしていくのかをつねに指し示す「羅針盤」です。

— お客さま志向に立ち返る —

## 保険金・給付金の不払い等による 行政処分

2005年、当社は不適切な保険金・給付金の不払い等により、二度にわたり金融庁から業務停止命令と業務改善命令を受けました。

お支払いすべき保険金・給付金をお支払いしないという、保険会社の存在意義を自ら放棄した当社の業務運営は、お客さまはもとより社会から厳しい非難を受けました。

## 行政処分の対象となった事実

2005年2月および10月の行政処分では、主に以下の事実が不適切とみなされました。

- 本来保険金・給付金をお支払いすべきご契約に対し、お客さま側に重大な告知義務違反などの過失があったとみなし、お支払いしなかった
- 保険金等の支払管理態勢、法令遵守態勢に以下の重大な不備があった
  - ① 代表取締役、取締役、取締役会ならびに監査役、監査役会は、不適切な保険金等の不払いを監視・把握し是正すべきでありながら、その機能を果たしていなかった
  - ② 担当部は不適切事象を把握していたにもかかわらず、調査が不十分なまま不問としている事例があった
  - ③ 苦情の原因分析や再発防止策の検討が十分に行なわれておらず、また告知義務違反教唆の疑いがあるにもかかわらず事実関係を調査しないまま不払いとしている事例があった
- 以下の保険募集上の問題があった
  - ① 募集時に契約者や被保険者と面接しなかった（無面接）
  - ② 契約者・被保険者に対して健康状態に関する告知をすすめなかった（不告知教唆、告知妨害）

## なぜ不適切な取り扱いが起きたのか

当時、超低金利や株式市況低迷により運用環境は悪化しており、1997年から2001年にかけて7社の生保が破綻する等、生命保険会社にとって厳しい経営環境が続いていました。

また、保険金殺人や保険金詐欺等の不当な支払い請求（いわゆるモラルリスク）事例が増加しており、会社は2000年ごろから支払査定を厳格化を進めました。

そのような背景の中、保険金・給付金の支払いが減少し、収益が増加したことを受け、社内では「支払い抑制=収益向上」という図式化がなされ、担当部署において「支払抑制目標」が設定され、お支払いすべきものまで支払わない不適切な取扱いが多数発生しました。

### 体験談1 雰囲気流されて

当時私は保険金支払いの査定を担当していました。会社は、不当な請求に対し誤った支払いがなされないように査定を厳しくしていく方針を打ち出しましたが、いつの間にか本来の趣旨から外れ、組織として「支払いを●億円抑制」という目標が設定されるようになりました。私が告知義務違反により契約解除とした案件の中には、担当の者が告知しないことをすすめたのではないかと、疑わしいものがありましたが、きちんと調べた方がよいと感じていてもなかなか言い出せない雰囲気が部内にありました。中には、組織の方針とは関係なく、個別の事情をきちんと確認している職員もいましたが、私を含め多くの者は、目標達成のため支払わないことを是とする全体の雰囲気に流され、今考えるとおかしいと思うような判断をしてしまったのだと思います。



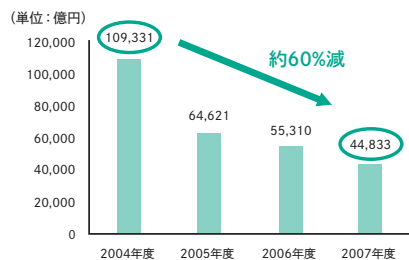
## 当社業務への影響

2005年2月の業務停止命令により、自動更新、団体保険、団体年金を除き、新契約募集が2週間にわたり禁止となり、営業所では、営業所内でコンプライアンスや保険商品知識に関する研修を実施する日々が続きました。

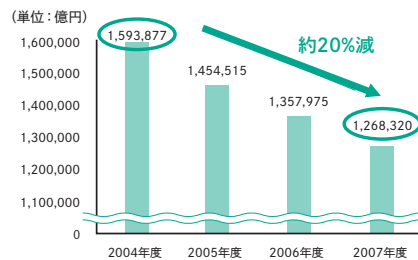
2005年10月の業務停止命令では、団体保険、団体年金の募集も禁止され、法人営業組織も原則として執務室内の業務に専念することとなりました。

お客さま・社会からの信頼を失った結果、新契約業績は低迷し、また解約の大幅増加により保有契約が大きく減少しました。

<新契約(個人保険・個人年金)業績の推移>



<保有契約高(個人保険・個人年金)の推移>



### 体験談2 お客さまの信頼に支えられて

2週間の業務停止処分が解除された後、アドバイザーの私は、事情説明とお詫びでお客さまのところを回りました。厳しい言葉やお叱りを頂戴することもありましたが、一方で、「辛いだらうけど、くじけないで頑張りなさい」「あなたが悪いわけじゃない」というような励ましの言葉を多くいただきました。

そんなお客さまの温かさに触れると、ここまで自分を信頼してくれるこの方を決して裏切ってはならない、この方のお役に立っていかねばならないと強く思いました。

## — 当社の使命とは何か —

# 東日本大震災への対応

2011年3月に発生した東日本大震災は、19,000人もの犠牲を出した大災害でした。当社がお支払いした死亡保険金は、2,315件、193億円にのぼりました。

当社では、被災地の職員・アドバイザーだけでなく、全社の役職員・アドバイザーが一丸となって、保険金の迅速なお支払いに向けたお客さまの安否確認活動に取り組み、「対面のアフターフォロー」の大切さ、お客さまとの絆の重要性をあらためて認識し、当社の使命に対する想いを強くしました。

## 震災直後の対応

震災発生当日、社長を本部長とする「災害対策本部」を設置するとともに、2日後には、30名の先遣隊を派遣し、従業員の安否確認、営業所の復旧作業や物資の補給などにあたりました。

また、被災したお客さまの安否確認活動を開始。

被災地のアドバイザー・職員だけでなく、本社から支援チームを編成し、一緒に避難所等を回りながら確認を進め、5月には個人保険の96.7%、企業保険の100%の確認を完了しました。他のどの保険会社よりも迅速な対応でした。

## 保険金・給付金の迅速な お支払いに向けた取組み

### お見舞い訪問と安否確認活動

震災直後から、被災地のすべてのご契約者に対して、お見舞い訪問と安否確認活動を行ないました。自宅や家族が被災しているアドバイザーもいましたが、みな心を一つに安否確認活動を進め、7ヵ月間で個人保険 61 万件超、企業保険 4,400 団体余りのご契約の請求確認を行ないました。

### 迅速な支払のためのサポート

お亡くなりになったお客さまのご遺族に、保険金のご請求をご案内しました。行方不明の方が多く、請求にあたっての確認事項も多々ありましたが、提出書類の省略や相続人の特定等、本社部門もお客さまに寄り添ったサポートに努めました。

### 体験談1 お客さまの想いに寄り添って

アドバイザーの私は、安否確認を進めているなかで、夫婦でご加入をいただいているお客さまの息子さんから、お二人が津波で行方不明となっていることを伺いました。息子さんと一緒に避難所を回りながら、どこかで生きているのではないかと必死で探し回りましたが見つかりませんでした。その後、息子さんからお父様のご遺体が発見されたことご連絡があり、それからまたしばらく経って、お母様もご遺体で見つかったことのご連絡をいただきました。

当初私は、一刻も早く保険金をお支払いすることがお役に立つことだと考え、ご請求をお勧めしたのですが、息子さんから、請求することは両親の死を受け入れてしまうことになる、と言われハッとしました。それからは、請求を促すよりもまず、生前のお客さまのいろいろなお話をしながら、息子さんの悲しみに寄り添うことを心掛けました。息子さんがご請求手続きを決心されたのはそれから数ヵ月経ってからでした。

## 復興支援の取組み

震災後の復興の取組みで、建造物・道路等のインフラは再建・改修が進みました。しかしながら実際には、被災地の住民が震災前の生活を完全に取り戻しているとは言い難い状況です。当社では、全社を挙げたボランティア・募金活動等を通じて復興支援を継続しています。

## 体験談2 チーム明治安田の DNA

当時入社3年目だった私は、本社支援チームの一員として仙台支社に赴任しました。そこでは、お客さまのご自宅や避難所等を毎日訪問し、お客さまの安否確認や保険金・給付金の請求確認を行ないました。その当時、避難所まで訪問し、お客さま対応をしていたのは当社だけだったと記憶しています。自身も被災しているにもかかわらず、ひたむきにお客さまに向きあうアドバイザーや職員の姿勢を見て、当社が“お客さまを大切にする会社である”ということを実感できたと思います。このときの経験、想いが明治安田生命のDNAとして私の中に引き継がれ、今の仕事に活かされていると思います。

— 私たちの羅針盤 —

# 明治安田フィロソフィー



2005年の行政処分以降、当社は、お客さまからの信頼回復を当面の最重要課題としてきましたが、2017年、守り続けてきた「お客さまを大切にしたい」を土台としつつ、新たな成長ステージへの飛躍を誓い、「明治安田フィロソフィー」を定めました。

明治安田フィロソフィーは私たちの羅針盤であり、あらゆる業務において最優先される判断の基準です。

仕事で迷った時、どうすればよいか分からなくなった時にどう行動すべきかが、この「私たちの行動原則」に書いてあります。

## ① 経営理念

〔 当社の存在意義・使命 〕

確かな安心を、  
いつまでも

## ② 企業ビジョン

〔 当社が  
長期的にめざす姿 〕

信頼を得て選ばれ続ける、  
人に一番やさしい生命保険会社

●お客さまとの絆 ●地域社会との絆 ●働く仲間との絆

## ③ 明治安田バリュー

〔 従業員一人ひとりが  
大切にすべき価値観 〕

お客さま志向・倫理観

私たちは、お客さまを大切に、高い倫理観のもと行動します。

挑戦・創造

私たちは、果敢に挑戦し、新しい価値を創造します。

協働・成長

私たちは、働く仲間と互いに助け合い、共に成長します。

会社の想いを  
解説

## 《 経営理念の言葉に込めた想い 》

私たちは創業以来、相互扶助の精神のもと、生命保険事業のパイオニアとして、お客さまそして地域社会を支えてきました。  
いつの時代も変わることのない「人の想い」が込められている生命保険。託された一人ひとりの想いに応え、お客さまが健康で安心してくださるよう、生涯にわたって支え続けることが、私たちの使命です。  
「確かな安心を、いつまでも」  
私たちは、この言葉を胸に、これからもお客さまを大切にすることを徹し、いつまでも変わらない安心をお届けするとともに、一人ひとりの健康づくりを応援していきます。

## 《 行動原則 》

### 【お客さま志向】人に一番やさしい行動ですか？

- (1) お客さまを想う
- (2) お客さまに寄り添う
- (3) お客さまの立場で行動する

### 【倫理観】フェアプレーを貫いていますか？

- (1) ルールを破ってまでやる仕事は一つもない
- (2) 家族・友人にされて嫌なことはしない
- (3) 見て見ぬふりをしない

### 【挑戦・創造】夢に向かってチャレンジしていますか？

- (1) 夢を持つ
- (2) 勇気を持って一步踏み出す
- (3) ベストを尽くす

### 【協働・成長】チーム明治安田を大切にしていますか？

- (1) とともに讃えあい、高めあう
- (2) 自分の仕事に誇りを持つ
- (3) 身の丈に合った背伸びをする

役員・従業員一人ひとりが、②企業ビジョンの実現に向かって、共通の  
①経営理念の実現へとつながっていきます。

価値観である ③明治安田バリューに沿った行動を積み重ねていくことが、

## 行動原則 1

### 【 お客さま志向 】

# 人に一番やさしい 行動ですか？

- 1-1. お客さまを想う
- 1-2. お客さまに寄り添う
- 1-3. お客さまの立場で行動する

### 【 お客さま志向 】

#### 1-1

## お客さまを想う

お客さま、そして地域社会を支えることが、  
私たちの仕事の原点です。

私たち一人ひとりの仕事で、お客さまに繋がって  
いないものは一つもありません。

だからこそ、お客さまや地域社会を常に意識し  
自身の行動の真ん中に置く必要があります。



【 お客さま志向 】

1-2

## お客さまに 寄り添う

「お客さまの声」に耳を傾けましょう。

お客さまが何に喜び何に悲しむのか、  
自分と同じではないことに気づくはずです。

お客さまの立場にたち、一人ひとりのお客さまの  
期待にお応えするために、自分に何ができるかを  
つねに考え続けましょう。



【 お客さま志向 】

1-3

## お客さまの立場で 行動する

目先の成果や会社のためではなく、  
お客さまの最善の利益に向けて行動しましょう。  
そして、お客さまと暮らす地域社会のために  
行動しましょう。

その行動がお客さまや地域社会からの  
「ありがとう」へと繋がり、私たちへの信頼と  
なります。ただし、お客さまの期待に応えようと  
するあまり、お客さまの法令違反を手助けする  
ようなことがあってはなりません。



## 行動原則 2

### 【 倫理観 】

# フェアプレーを 貫いていますか？

- 2-1. ルールを破ってまでやる仕事は一つもない
- 2-2. 家族・友人にされて嫌なことはしない
- 2-3. 見て見ぬふりをしない

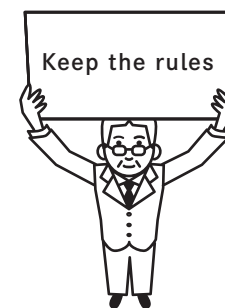
### 【 倫理観 】

#### 2-1

# ルールを破ってまで やる仕事は一つもない

当社はお客さまの大切な財産をお預かりする金融機関であり、そこで働く私たちは人一倍誠実でなければなりません。

あなたがルールを破ると、お客さまや地域社会はもとより仲間に迷惑をかけ、さらには会社の存続を危うくする可能性があります。



【 倫理観 】

2-2

## 家族・友人にされて 嫌なことはしない

あなたは、自らの行動を家族や友人に言い訳なく堂々と説明できますか？

また、誰かがその行動を家族や友人に対してとつたときに、あなたは嫌な思いをしませんか？

周囲にも自分にも胸を張って正しいと言える行動をしましょう。

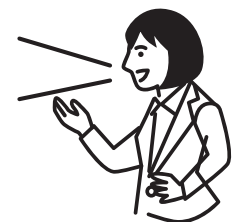
【 倫理観 】

2-3

## 見て見ぬふりを しない

もし、あなたの周囲の人がルールや社会の良識に反する行動をしていたら、その人を大切に思えばこそ、ためらわずに注意・助言を行ない、改善を促しましょう。

そうすることで、あなたの組織や会社、そして何よりあなた自身がもっと良くなっていくはずです。



## 行動原則 3

### 【 挑戦・創造 】

# 夢に向かって チャレンジしていますか？

3-1. 夢を持つ

3-2. 勇気を持って一歩踏み出す

3-3. ベストを尽くす

### 【 挑戦・創造 】

3-1

## 夢を持つ

この仕事を通じて、何を実現し、  
どんな自分になりたいと考えていますか？  
自分の夢を持ち、理想を描きましょう。

それがあなたを突き動かす原動力であり、  
すべての挑戦と創造の出発点となります。



【 挑戦・創造 】

3-2

# 勇気を持って 一歩踏み出す

挑戦や創造に日時指定はありません。  
常識や前例にとらわれず、  
まずは果敢に実行に移しましょう。

たとえ失敗したとしても、前向きな分だけ  
必ず前進することができます。

その前進の積み重ねが挑戦であり、  
新しい価値の創造につながっていきます。

【 挑戦・創造 】

3-3

# ベストを 尽くす

理想に向かってあきらめずに全力で取り組み、  
それが自信になり、次の目標へ挑戦する意欲が  
湧いてきます。

途中であきらめて後悔しないように、  
目の前の仕事に全力を注ぎましょう。



## 行動原則 4

### 【 協働・成長 】

# チーム明治安田を 大切にしていますか？

- 4-1. とともに讃えあい、高めあう
- 4-2. 自分の仕事に誇りを持つ
- 4-3. 身の丈に合った背伸びをする

### 【 協働・成長 】

#### 4-1

## とともに讃えあい、 高めあう

年齢、性別、価値観等の違いにかかわらず、お互いを認め合い、対等な立場で仲間と意見を交わしましょう。

そして困っている仲間には積極的に力を貸し、自分が困っているときには遠慮せずに仲間へ助けを求めましょう。

そして仲間が素晴らしい行動をしたときには称賛の気持ちを伝えましょう。



【 協働・成長 】

4-2

## 自分の仕事に 誇りを持つ

今、目の前にある仕事は自分のものだという  
気持ちで、前向きかつ主体的に取り組みましょう。

プライドを持って仕事に打ち込むあなたの姿勢  
を、お客さまや働く仲間は必ず見てくれています。



【 協働・成長 】

4-3

## 身の丈に合った 背伸びをする

目標は高すぎても低すぎてもいけません。  
身の丈にあった目標を立て、1つでも多くの成功  
体験を積み重ねることが大切です。

そして、自分一人で頑張るのではなく、仲間と  
力を合わせ、ときには競い合いながら、ともに  
成長していきましょう。

## 行動のステップ

### 1 理解・納得する

所属長は、自所属の業務において明治安田フィロソフィーが  
どういう重要性を持つのかについて、自身の考えを所属員に発信しましょう。  
所属員は、所属長の発信するメッセージの理解に努めましょう。  
Kizuna 運動の職場ビジョンミーティング等で納得するまで議論しましょう。

### 2 自身の言葉で語り、 周囲に宣言する

ステップ 1 で理解した内容をふまえ、自身の行動目標をたて、上司・同僚・  
部下に発表しましょう

### 3 実践する

ステップ 2 で発表したことを行動に移しましょう。行動した結果うまくいかなかった  
場合は、自分の行動目標を見直し改善しましょう。

### 4 自身の体験を共有する

行動した結果を「あなたの行動事例」として書き出し、上司・同僚・部下と  
共有しましょう。ステップ 2 ⇒ 3 ⇒ 4 を繰り返し、行動目標が自然な行動となる  
まで反復しましょう。

明治安田フィロソフィーに加え、お客さま・地域社会をはじめとする社外の関係者のみなさまに対し、当社が遵守することをお約束している「方針」として、ステートメントを定め、公表しています。

主なものは以下のとおりです。

## お客さま志向の業務運営方針

### —お客さま志向自主宣言—

「お客さまを大切にする」という基本姿勢を定め、当社がその基本姿勢のもと行なっている、さまざまな取組みを紹介しています。

## 販売・サービス方針

お客さまのライフステージ・加入目的などに応じた最適な商品をご提案し、ご加入後も充実したお客さまサービスを提供することなどをお約束しています。

ステートメントの内容は、各組織における Kizuna 運動のミーティングなどで確認することとしています。

当社に期待されていることは何か、その期待に応えるために、どのような行動が求められるのか、一人ひとりがしっかりと考え、みなさんで話し合しましょう。

## 個人情報の保護に関する方針

お客さまからお預かりした個人情報を適正に管理し、利用することをお約束しています。

## 環境方針

地球温暖化の抑制や環境汚染の防止に努め、持続可能な社会の実現に貢献することをお約束しています。

## 人権方針

お客さま・地域社会・従業員等の人権を、最大限尊重して業務を行なうことをお約束しています。