

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遵守することにとどまらず、社会的良識に基づいて公正・誠実に行動すること」であると考えています。

また、「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」を実現するためには、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

当社は、コンプライアンスにかかる基本方針・遵守基準である「コンプライアンス基本方針」において、コンプライアンスを経営の前提として、業務遂行のあらゆる面において最優先すること、そして役職員一人ひとりは当社が過去に不適切な業務運営によりお客さまの信頼を失ったことを忘れることなく、コンプライアンスを実践することにより、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。

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、反社会的勢力との関係遮断、マネー・ロンダリング等の金融犯罪対策の適切な推進等を明記し、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。

これら「コンプライアンス基本方針」等を全役職員が携行する「携行カード」に掲載し、コンプライアンス意識の醸成を図るとともに、日々の業務において遵守すべき法令や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)」を通じ、コンプライアンスの周知・徹底を図っています。

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、反社会的勢力との関係遮断や金融犯罪対策の推進、個人情報の保護を含むコンプライアンス態勢の高度化に努めています。

また、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正行為の未然防止策の推進や、不適正事象が発生した場合の対応等を実施しています。あわせて、不適正事象の発見者が直接報告できる内部通報窓口として、「企業倫理ホットライン」(社外)や「コンプライアンス110番」「人権110番」(社内)を設置するとともに、職場環境等の相談窓口として「AD・MYRA専用職場環境相談窓口」「事務職員専用相談窓口」を社内に設置しています。

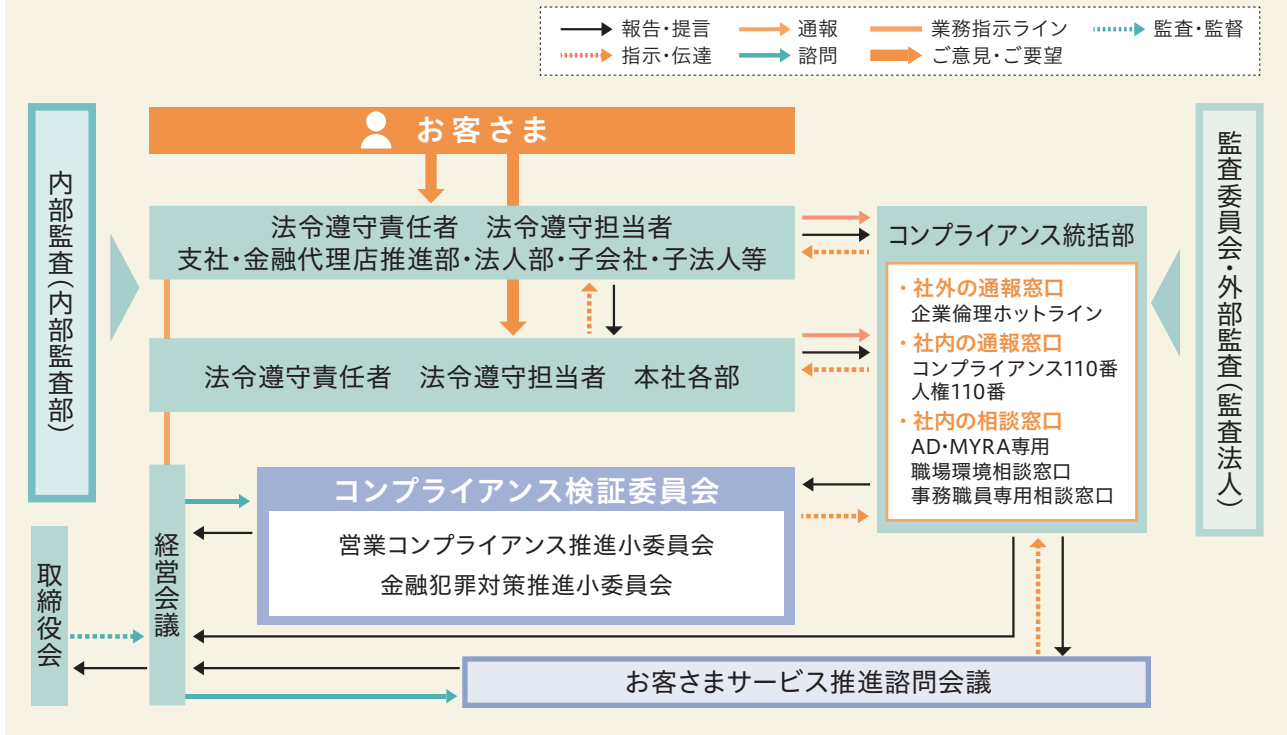
さらに、明治安田生命グループ全体のコンプライアンス態勢の検討・整備や業務執行部門への適切な提言を実施するため、「コンプライアンス検証委員会」を設置するとともに、社外委員を含む「お客さまサービス推進諮問会議」を設置し、お客さま志向の前提となるコンプライアンスに関する態勢整備・高度化策のうち重要な事項について諮問・報告する態勢としています。

コンプライアンスの実践に向けた取組み

コンプライアンスを実現するための具体的な計画として、「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・金融代理店推進部・法人部等においては、全社の計画をふまえ、各所属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おり、「コンプライアンス実践計画」の評価結果はコンプライアンス検証委員会等を経て、取締役会に報告しています。

コンプライアンス推進態勢の概要



コンプライアンス基本方針

当社は、「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「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」を実現するため、コンプライアンスを経営の前提として、業務遂行のあらゆる面において、コンプライアンスを最優先します。役職員一人ひとりは、当社が過去に不適切な業務運営によりお客様の信頼を失ったことを忘れることなく、コンプライアンスを実践することにより、お客様の信頼にお応えできるよう努めます。

(コンプライアンスの定義)

- ・コンプライアンスとは、経営理念の実現に向けた業務遂行および役職員一人ひとりの活動において、法令・社内規程等のルールを守ることとはもとより、社会的良識に基づいて公正・誠実に行動することをいいます。
- ・国外での業務遂行および役職員一人ひとりの活動にあたっては、各国・地域の法令を遵守し、国際規範を尊重します。

(コンプライアンス態勢の整備)

- ・コンプライアンスに関する事項を一元管理する部署を設置し、コンプライアンス態勢の高度化に努めます。
- ・コンプライアンス上問題となる行為を発見した場合の報告体制を整備します。
- ・コンプライアンスに関する重要な課題を、適時適切に経営層に報告する体制を維持します。

(コンプライアンスの推進)

- ・コンプライアンスを実現するための具体的な計画として、コンプライアンス実践計画を年度ごとに策定し、推進します。
- ・役職員一人ひとりの高い倫理観の醸成と組織としてのコンプライアンス風土の定着に向けて、コンプライアンス教育に努めます。

- ・お客様に最適な商品と質の高いサービスをご提供することにあります。
- ・当社およびグループ内の金融機関が行なう取引において、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理体制を整備し、利益相反のおそれのある取引を適切に管理します。
- ・お客様の個人情報、個人番号および特定個人情報を適切に取り扱うとともに、お客様の個人情報等の保護・管理に万全を尽くします。
- ・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・ロー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の未然防止に努めます。
- ・内部通報窓口を設置し、通常の報告体制が機能しない場合、発見者から内部通報窓口への直接報告するルートを確認します。また、通報者の保護に努めます。
- ・コンプライアンス上問題となる行為の報告を受けた部署が速やかに調査を行ない、一定の不祥事故の場合、社内規程に則り、行為者に対し厳正な懲戒処分を行ないます。
- ・コンプライアンス上問題となる行為が発生した場合、速やかに改善に取り組むとともに、原因を分析し再発防止・未然防止に努めます。
- ・子会社、子法人等からなる実質子会社および関連法人等に対し、コンプライアンスの推進に関する支援・指導・管理・監視を行ないます。

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はもちろん、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「コンプライアンス基本方針」、「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。

反社会的勢力への対応および金融犯罪対策の推進

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対策を推進・徹底することは、お客さまや社会から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。

そのため、「コンプライアンス基本方針」において、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の未然防止に努めることを掲げています。

これらを適切に推進するための機能をコンプライアンス統括部に集約するとともに、「コンプライアンス検証委員会」やその傘下の「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しています。

■ 反社会的勢力への対応

所属ごとに反社会的勢力へ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、2012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。

■ 金融犯罪対策の推進

「マネー・ロンダリングおよびテロ資金供与対策対応規程」を制定し、取引時確認や疑わしい取引の届出、資産凍結措置等の対象取引の確認を適切に実施する態勢を整備するなど、マネー・ロンダリング等の防止に努めています。また、「インサイダー取引等防止規程」を制定し、法人関係情報の管理態勢を整備するなど、インサイダー取引等の不正な取引防止に努めています。

さらに、「利益相反管理方針」を制定し、当社とお客さま、またはお客さまとお客さま以外の第三者（他のお客さま等）間の利益が相反するおそれのある取引を適切に管理することで、お客さまの利益を不当に害することを防止する態勢を整備しています。

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を設置し、全社横断的な取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。