



# コンプライアンス

## ～お客さまとの絆のために～

法令遵守はもとより、高い倫理観をもって行動します

お客さまから、そして社会から信頼され、期待される企業になるために、役員・従業員一人ひとりがコンプライアンスの重要性を理解し、公正・誠実に行動することを自らの「信条」とできる態勢づくり、風土づくりに努めています。

### トピックス:

- 2008年4月から携行カードに「私たちの誓い」を掲載して、全役員・従業員が署名・携帯しています。 →P44
- コンプライアンス推進諮問会議での意見をふまえ、2008年度から「コンプライアンス違反行為対応訓練」を実施しています。 →P47

## コンプライアンス

# コンプライアンスの基本的な考え方

法令や社内規程を守るとはもとより、倫理や社会的良識に基づいて公正・誠実に行動することで、お客さまから、そして社会からさらに信頼される企業となることをめざします。

一人ひとりが公正・誠実に行動します

## 法令・規程・社会的良識に基づいて

「経営理念の実現に向けた業務遂行および一個人としての活動において、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」——当社はコンプライアンスを、こう定義しています。

企業としての社会的責任を果た

## 従業員からの声

社会から信頼され、期待される企業であるために

私は、社会から信頼され、期待される企業だけが存続が許されると考えています。だからこそ、私たちはどんな場面でもコンプライアンスを意識し、行動する必要があると、部内の法令遵守担当者として、またコンプライアンス統括部兼務者として、日々部員を指導しています。

お客さま視点に立った対応を心がけ、お客さまの信頼や期待を獲得するため、これからもコンプライアンスを推進していきます。



総合法人第一部  
小坂井 清明

すためには、倫理や社会的良識に基づいて行動することが不可欠であることを教育・徹底しています。

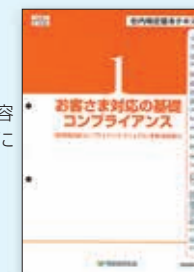
## コンプライアンス・マニュアル

- 遵守すべきルールを実務に即してわかりやすく解説しています  
役員・職員向けのコンプライアンス・マニュアルと保険募集人向けのコンプライアンス・マニュアル(分冊)から構成されています。

役員・職員向け  
遵守すべきルールを  
一般的・網羅的に解説



保険募集人向け  
(MYライフプラン  
アドバイザー用)  
保険募集人の職務内容  
に応じ、具体的・専門的に  
解説



## 携行カード

- 誠実に行動するために、すべての役員・従業員が常に携帯しています  
全役員・従業員がコンプライアンスの重要性を忘れず、お客さまに誠実な対応ができるよう、「携行カード」を常時携帯しています。CSR経営宣言、行動憲章、内部通報制度の案内などに加えて、2008年4月から「私たちの誓い」を実施・掲載しています。「私たちの誓い」には全役員・従業員が署名し、コンプライアンス意識のさらなる徹底を図っています。



## 保険募集人向け コンプライアンス・ マニュアル(分冊)

「MYライフプランアドバイザー用」のほか、「法人部・支社法人営業部用」「代理店用」など、募集形態ごとに作成。「MYライフプランアドバイザー用」は、「社内検定基本テキスト」(P29ご参照)の1分冊であり、MYライフプランアドバイザー教育の一つの柱として、研修・検定試験を通じた浸透を図っています。

## コンプライアンスの強化態勢

グループにおける業務全般のコンプライアンスを強化するための態勢を整備し、年度ごとに実行計画を策定してPDCA(Plan・Do・Check・Action)を実行しています。

グループで強化に取り組んでいます

### グループを一元管理

関連会社を含めたグループのコンプライアンスを「コンプライアンス統括部」で一元管理しています。グループ内で集約したコンプライアンス関連情報に基づいて、関係各部と連携して、不適正事象などの調査・対応にあたるほか、保険商品開発、保険募集・保全手続き、保険金のお支払い、資産運用などにかかわる不適正行為の未然防止に努めています。

また、グループ各社を含めてコンプライアンス研修を継続的に実施しています。

### 業務全般にわたる態勢を整備

コンプライアンスに関する全社的な審議・報告機関として「コンプライアンス推進委員会」を設置し、グループ各社も含めた業務全般にわ

たるコンプライアンス態勢を検討・整備しています。

また、委員会下に個人営業・法人営業それぞれの「特別分科委員会」を設置し、保険募集時などのコンプライアンスの改善・強化を迅速に進める態勢を構築しています。

不適正行為の内部通報窓口を設置しています

### 社内だけでなく社外にも内部通報窓口を設置

不適正行為があった場合、通常は、各部署に配置している「法令遵守責任者・担当者」を通してコンプライアンス統括部に報告されますが、発見者が直接コンプライアンス統括部に報告できる内部通報窓口も設置しています。

内部通報制度は、社内設置窓口である「コンプライアンス110番」と、社外設置窓口である「企業倫理ホットライン」で運営しています。

内部通報窓口の利用件数  
(件)

|              | 2007年度 | 2008年度<br>(4～9月) |
|--------------|--------|------------------|
| コンプライアンス110番 | 83     | 48               |
| 企業倫理ホットライン   | 59     | 31               |
| 合計           | 142    | 79               |

年度ごとに実行計画を策定・実行・評価しています

### 結果は人事評価にも反映

年度ごとに「コンプライアンス・プログラム」を策定(Plan)、実行(Do)、評価(Check)、次の行動(Action)につなげています。中間の状況、年度末の評価結果は経営会議、取締役会に報告して、各種表彰制度や人事評価にも反映しています。

2008年度は、2007年度の評価結果をふまえて、コンプライアンス違反事象に対する迅速・厳正かつ自律的な対応の促進、倫理意識向上のための教育・研修の実施などを基本方針として定め、全社および各部署の実行計画を策定、推進しています。

### コンプライアンス・プログラムの運営スケジュール

|                 |                                                                                                                          |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3～5月<br>Plan    | <ul style="list-style-type: none"> <li>前年度プログラムを評価</li> <li>本年度プログラムの枠組みを策定</li> <li>全社・本社・支社・法人部で具体的取組み計画を策定</li> </ul> |
| 6～9月<br>Do      | <ul style="list-style-type: none"> <li>各部署で進捗管理</li> </ul>                                                               |
| 10～11月<br>Check | <ul style="list-style-type: none"> <li>中間状況を確認</li> <li>全社・本社・支社・法人部において取組み事項を中間見直し</li> </ul>                           |
| 12～3月<br>Action | <ul style="list-style-type: none"> <li>各部署で進捗管理</li> </ul>                                                               |

すべての集合研修で意識・知識を高めています

### あらゆる機会を通して継続実施

原則としてすべての集合研修にコンプライアンス研修の時間を設けるなど、あらゆる機会を通して研修を継続実施しています。

また、2005年の行政処分を受けて、年2回コンプライアンス強化特別週間を設定し、コンプライアンス集中教育を実施しています。

さらに、社内報やイントラネットでも、コンプライアンスについての情報を継続して発信しています。

### コンプライアンス研修実施状況

職務別研修、層別研修、個別指導を目的とした特別研修

時期:2007年度 回数:計350回以上  
時期:2008年度(4～9月) 回数:計150回以上

### 執行役対象研修

時期:2007年3月 テーマ:「コンプライアンスと内部統制」  
時期:2007年8月 テーマ:「コンプライアンスと経営判断」  
時期:2008年12月 テーマ:「執行役の責任と果たすべき義務」

### 全役職員対象コンプライアンス・リスク管理イントラネット研修

時期:2007年6～7月、2008年6～7月

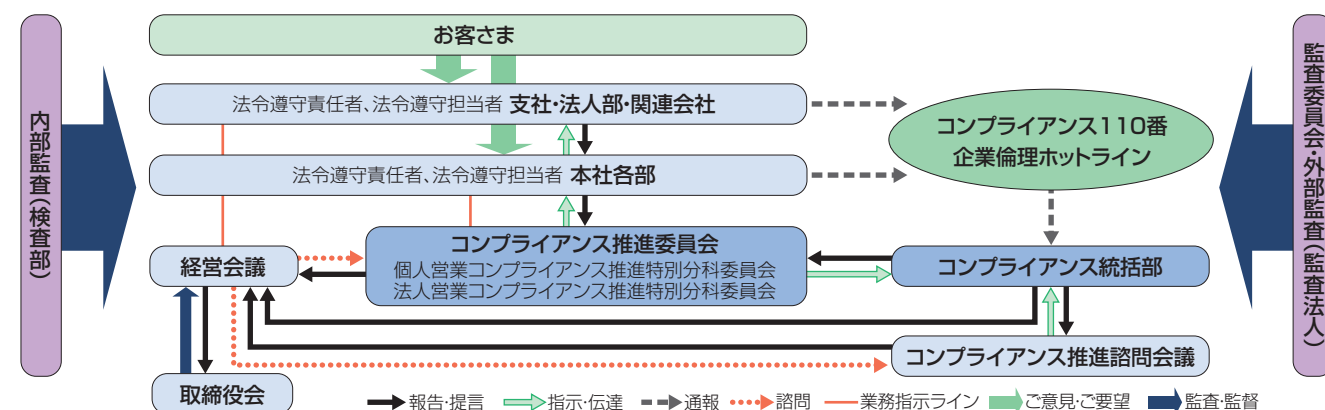


社内報でのコンプライアンス情報



イントラネットで発信している「MYコンプラニュース」

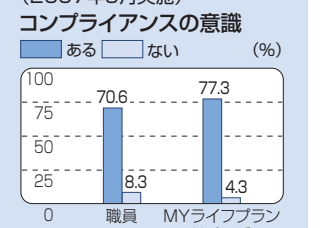
### コンプライアンス推進体制の概要



### 従業員のコンプライアンス意識を調査しています

「MOTプロジェクト」の一環として、「従業員意識調査」を定期的に行っています。第3回となる2007年9月の調査では、「コンプライアンスの意識」については「ある」という回答が職員・MYライフプランアドバイザーともに70%以上でしたが、「実践」については「成果あり」という回答が「意識」に比べて下回る結果になりました。コンプライアンス意識のさらなる浸透とともに、実践につながる取組みを今後とも継続していきます。

### 第3回従業員意識調査結果 (2007年9月実施)





## コンプライアンス推進諮問会議

実効性の高いコンプライアンス推進態勢を構築するために「コンプライアンス推進諮問会議」で社外の専門家の方々から貴重なご意見をいただき、施策に反映させています。

「外部の目」で  
審議いただいています

### 実効性の高い態勢を 構築するために

コンプライアンス推進態勢の実効性を高めるため、経営会議の諮問機関として「コンプライアンス推進諮問会議」を開催しています。

この会議では、専門家3人を社外委員としてお迎えし(社内委員は代表執行役社長とコンプライアンス統括部担当執行役の2人)、コンプライアンス推進の基本方針や重要規程の改正などを審議、貴重なご意見をいただいています。いただいたご

意見は、より実効性の高い態勢づくりに活かしています※。

※ 本会議における「継続的な危機管理訓練の重要性」についてのご意見をふまえ、2008年度から「コンプライアンス違反行為対応訓練」を実施。これはコンプライアンス違反(懸念)事象発生時の対応を訓練するものです。



コンプライアンス推進諮問会議の様子

### 「コンプライアンス推進諮問会議」開催実績

| 年度/月   | 主な審議・報告事項                                                      |
|--------|----------------------------------------------------------------|
| 2007年度 | 5月 ●2006年度コンプライアンス・プログラム年度末評価など                                |
|        | 8月 ●行動憲章の改定                                                    |
|        | 11月 ●2007年度コンプライアンス・プログラム中間評価など                                |
|        | 2月 ●2008年度のコンプライアンス・プログラム<br>●2008年度版コンプライアンス・マニュアルの改訂         |
| 2008年度 | 5月 ●2007年度コンプライアンス・プログラム年度末評価など                                |
|        | 8月 ●2008年度コンプライアンス・プログラムの運用見直しなど<br>●2008年(3~7月)コンプライアンス研修実施状況 |

### コンプライアンス推進諮問会議 社外委員からの声

「意識・知識から実践へ。コンプライアンス実践のため、当社が今なすべきこととは」をテーマにご意見をいただきました。



株式会社  
日刊警察新聞社 社長、  
元国際刑事警察機構  
副総裁  
川田 晃 委員(議長)

#### コンプライアンス、リスク管理は ミニマム

企業のコンプライアンス問題に詳しい人が言っていた言葉で、「コンプライアンスやリスク管理は企業としてやるべきことのミニマムです。これを超えてCSRを果たさねばなりません」という一言が印象的でした。

お客さまからの苦情申し出に誠実に対応することは当然のこととして、満足していただける企業活動をめざす努力が必要だと思えます。



早稲田大学大学院  
法務研究科 教授  
大塚 英明 委員

#### 心の中に「コンプライアンス警報機」を

「コンプライアンス警報機」があればいいと思いませんか? 会社内でどんな部署にいても、自分のやるべきことからはずれた行動をとろうとするとサイレンが鳴り赤色灯が回ります。

レベルが設定できて、レベル1が『法令遵守』のみ、レベル2が『法令と生保マン・ウーマンとしての業界常識』、そして最もきつい3が『ビジネスパーソンとしての行動規範』になります。みなさん、心の中にどうかこのコンプラ警報機を置いてください。



山王法律事務所 弁護士、  
國學院大学 法科大学院  
教授  
中川 徹也 委員

#### 「お客さまとのコミュニケーション」こそ、 コンプライアンスの基盤

保険は、その場限りの取引で完了するものではなく、長期間にわたり継続的な関係が生まれる商品です。契約の締結から保険金支払いによる契約の終了まで、お客さまとの間に、商品内容の正しい理解のもとに、正確な情報が交わされるよう、コミュニケーションが維持されていなければなりません。

「お客さまとの間のより良きコミュニケーション」こそ、コンプライアンスの基盤であり、顧客保護のかなめではないでしょうか。

## 個人情報の保護・管理

お客さまの大切な個人情報を保護するために、研修・教育や各種ツールの整備を通して適切な情報管理を促進するとともに、情報システムで管理するデータの安全性確保に努めています。

お客さま情報の保護・管理の  
強化に努めています

### 情報の保護・管理の意識向上に 向けて

当社は、640万人を超えるご契約者をはじめとする多くの方々の個人情報をお預かりしており、その保護・管理の強化に努めています。

情報の保護・管理の意識向上を図るために、朝礼などで日常的な教育を実施するとともに、全職員に対して年3回、イントラネットを利用した研修を実施しています。

また、年4回、「情報保護月間」を設けて、会社全体で各種取扱いルール of 徹底に取り組むとともに、年1回、本社の職員が全支社・法人部における情報の管理状況を一齐に点検し、各種取扱いルールの遵守を指導しています。

### 個人情報流出の再発防止に向けて

2008年秋、関西地区において、当社職員が会社ルールに違反し、自宅にある個人所有パソコンで入力作業した個人情報が入インターネット上に流出しました。

当社では、二度とこのような事態を発生させないよう、個人情報の取扱いルールの見直しや規程などの改正、特別研修などを通じた教育・指導を実施するほか、情報管理に関する誓約書を改めて全役職員から取り付けたり、電子記録媒体が使用で

きないパソコンへ入れ替えたりするなど安全管理措置を強化し、情報管理態勢のいっそうの整備を図っていきます。

先進技術を導入し  
安全性を高めています

### お客さま情報の安全性確保を第一に

財団法人金融情報システムセンター 策定のシステム監査指針や安全対策基準・解説書などをふまえ、情報システムで管理するデータの安全対策を実施しています。

とくにMYライフプランアドバイザーが外出先で使用する携帯端末については、お客さまのデータを端末に保管しない仕組みに更改するなど、先進技術を導入して、お客さまのデータの安全性確保に努めています。

### 災害や不正アクセスなどに備えて

コンピュータセンターは、災害時に備えて、地盤が強固な地域に配置したうえで、自家発電装置を整備しています。さらに、IDカードと防犯カメラを設置して、不正侵入・不正使用を防止しています。

また、ネットワークからのデータ流出、不正アクセスを防止するために、ウイルスワクチンソフトを導入しているほか、社外との通信における不審な挙動を検知するシステムも導入しています。

WEB「個人情報保護宣言」と  
「個人情報保護方針」

<http://www.meijiyasuda.co.jp/regular/privacypolicy/>



「個人情報の保護に関する基本方針のお知らせ」を店頭に備え付け

財団法人金融情報  
システムセンター

1984年11月に、当時の大蔵大臣の許可を得て、金融機関、保険会社、証券会社、コンピュータメーカー、情報処理会社などの出捐によって設立された機関(現在は金融庁の所管)。刊行する基準、指針などは業界標準と位置付けられています。