

コンプライアンス

基本的な考え方

当社が考えるコンプライアンスの定義、およびそれに基づく規程について報告しています

コンプライアンスの推進態勢

コンプライアンス推進体制、内部通報窓口、従業員への研修などについて報告しています

コンプライアンス推進諮問会議

社外の専門家の方々からご意見をいただく諮問会議の目的や開催状況について報告しています

個人情報の保護・管理

管理するデータの保全策や個人情報流出の防止策などを報告しています

基本的な考え方

法令や社内規程を守ることはもとより、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。

当社が考えるコンプライアンスの定義

「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」——当社はコンプライアンスを、このように定義しています。

企業としての社会的責任を果たすためには、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・職員向けコンプライアンス・マニュアルと保険募集人向けコンプライアンス・マニュアル(分冊)[※]から構成されています。



役員・職員向けコンプライアンス・マニュアル
遵守すべきルールを一般的・網羅的に解説



保険募集人向けコンプライアンス・マニュアル(分冊)[※]

保険募集人の職務内容に応じ、具体的・専門的に解説(掲載写真は、MYライフプランアドバイザー用)

※ 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」は、「社内検定基本テキスト」(詳細は社内教育検定制度をご参照)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。

「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」等、募集形態ごとに作成しています。

関連情報

- ▶ 社内教育検定制度 P44

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、販売・サービス方針、内部通報制度の案内などに加えて、「私たちの誓い」を実施し、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。



コンプライアンスの推進態勢

当社では、コンプライアンスを推進するために、「コンプライアンス推進諮問会議」「コンプライアンス推進委員会」の設置をはじめとする組織的な対応、チャネル別に体系化した「コンプライアンス・マニュアル」の作成、「コンプライアンス・プログラム」によるPDCA運営の推進、諸研修等を通じた知識と意識の徹底、コンプライアンス違反(懸念)事象発生時の社内対応の整備等、コンプライアンス推進態勢を構築しています。

コンプライアンス推進態勢

子会社・子法人等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の統括部署として、コンプライアンス統括部がコンプライアンス関連情報を一元管理しています。同統括部では、各所属に配置した法令遵守責任者・担当者と連携して、従業員一人ひとりに対するコンプライアンス教育の実施、万が一、不適正事象が発生した場合等の調査・対応にあたっています。さらに、関係各部と連携して、保険商品開発、保険募集・保全手続き、保険金等のお支払い、資産運用等にかかる不適正事象の未然防止策の検討・実施に努めています。

コンプライアンスに関する全社横断的な審議・報告機関として「コンプライアンス推進委員会」を設置するとともに、2011年度より「グループコンプライアンス推進会議」を実施する等、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構築、推進しています。同委員会の下には、「個人営業コンプライアンス推進特別分科委員会」を設置し、保険募集時等のコンプライアンスの改善・強化を迅速に進める態勢を整えています。

さらに、コンプライアンス推進態勢の実効性をより高めるため、経営会議の諮問機関として、専門家3名を社外委員とした「コンプライアンス推進諮問会議」を開催しています(詳細はコンプライアンス推進諮問会議をご参照)。

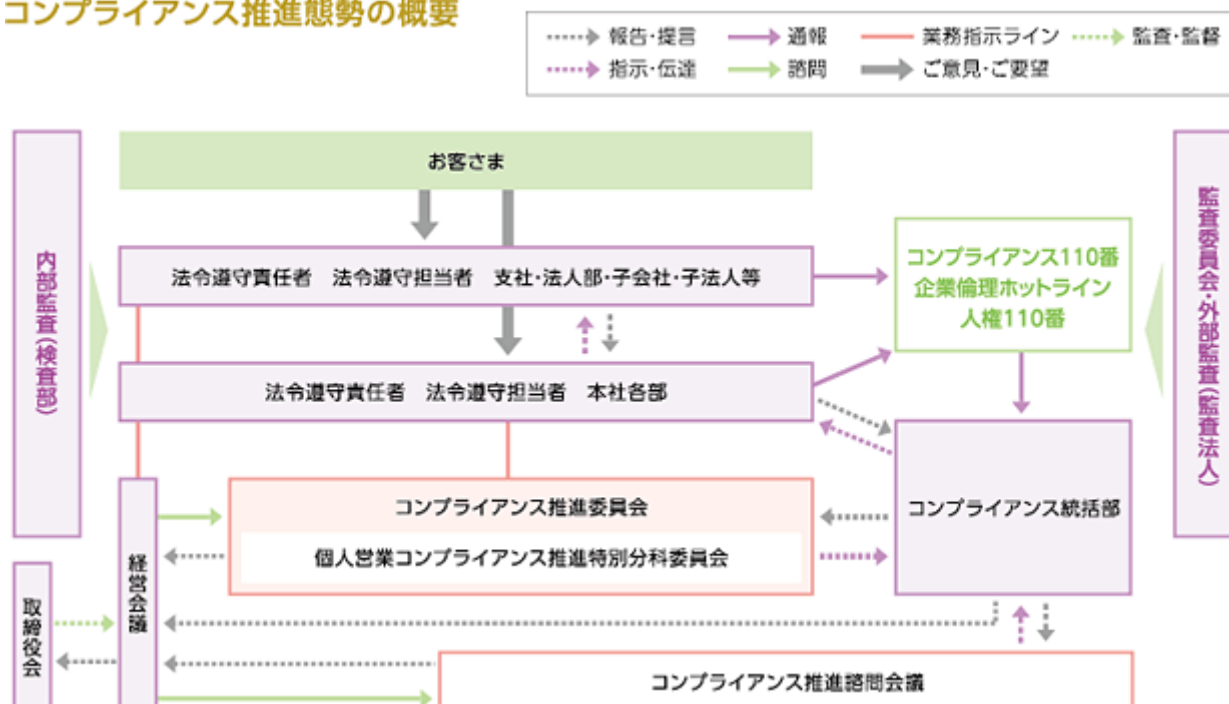


「コンプライアンス推進諮問会議」の様子

関連情報

- ▶ コンプライアンス推進諮問会議 P82

コンプライアンス推進態勢の概要



社内外に設置された内部通報窓口

不適正行為があった場合、通常は、各所属に配置している「法令遵守責任者・担当者」を通じて、コンプライアンス統括部へと報告されますが、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。また、人権侵害、セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントの防止に向けて、人権110番(セクハラ・パワハラ相談窓口)も設置しています。

社内外に設置された内部通報窓口の利用件数(件)

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度 (4～9月)
コンプライアンス110番(社内)	144	100	97	34
企業倫理ホットライン(社外)	86	58	87	38
人権110番(社内)	146	184	197	94
合計	376	342	381	166

「コンプライアンス・プログラム」の策定

年度ごとに「コンプライアンス・プログラム」を計画(Plan)し、実行(Do)、点検・修正(Check)、課題解決(Action)につなげています。年度の間および年度末の評価結果は、経営会議・取締役会に報告され、各種表彰制度や人事評価にも反映されます。

2013年度は、2012年度の評価結果をふまえて、社会的要請の高まりに応じたグループ全体でのコンプライアンス態勢・情報管理体制の高度化を企図し、コンプライアンス「風土」醸成に向けた自律的展開の促進、不適正事象の縮減に向けた諸施策の推進、販売チャネルの多様化と事業領域の拡大等を含めた全社的な内部管理体制の整備等を基本方針に定めました。この方針のもと、全社および各所属において、実践計画を策定し推進しています。

コンプライアンス・プログラムの運営スケジュール

Plan 3～4月	・ 前年度プログラムを評価 ・ 本年度プログラムの枠組みを策定 ・ 本社・支社・法人部等で具体的な取組計画を策定
Do 5～9月	・ 各所属で推進、進捗管理
Check 9月	・ 中間状況を確認 ・ 本社・支社・法人部等における取組状況を中間評価
Action 10～3月	・ 各所属で推進、進捗管理

コンプライアンス研修の実施

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、あらゆる機会を通じて継続的に研修を実施しています。

また、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。その他、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。



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：2011年度	回数：計392回
時期：2012年度	回数：計261回
時期：2013年度(4～9月)	回数：計123回

執行役対象研修

時期：2011年7月テーマ：	「海外事業展開に際してのコンプライアンス上の諸課題」
時期：2012年10月テーマ：	「反社会的勢力への対応について」

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：2011年6～7月、2012年6～7月、2013年6～7月

コンプライアンス関連資格の取得推進

全社的にコンプライアンス関連資格※(コンプライアンス・オフィサー・生命保険コース、個人情報保護オフィサー・生命保険コース)の取得を促進しています。

※ コンプライアンス関連資格

いずれも一般社団法人 金融財政事情研究会の検定試験です。

＜コンプライアンス関連資格保有者数の推移＞

	2010年度末	2011年度末	2012年度末	2013年9月末
コンプライアンス・オフィサー 資格	8,597人	9,661人	10,079人	10,426人
個人情報保護オフィサー資格	6,457人	7,633人	8,154人	8,354人

反社会的勢力への対応

当社は、反社会的勢力による不当要求等への対応を所管する部署を社内に設置するとともに、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、反社会的勢力には警察等関連機関とも連携し毅然と対応しています。

具体的な対応策については以下のとおりです。

- ①「内部統制システムの基本方針」「行動憲章(お客さまや社会からの期待に応え確固たる信頼を得るために必要な従業員の行動や考え方の基準として設定)」「職務遂行基本ルール(「行動憲章」の内容を具体化したもの)」「販売・サービス方針」等により当社としての考えを明確化
- ②反社会的勢力対応態勢を整備し、反社会的勢力からのアプローチに備えて、本社・支社・営業所・法人営業拠点等の各拠点における指揮命令系統を明確にし、相互に緊密な連携を取りながら対処する態勢を確立、事案発生(予見を含む)時の速やかな対応をルール化
- ③不当要求による事業者・従業員の被害を防止するために企業・事業所内に「不当要求防止責任者」を設置、不当要求防止責任者講習[※]の受講を通じ所轄の警察署等と連携のうえ反社会的勢力への対応力を強化
- ④社内相談窓口の設置や社内通報制度等の活用により内部報告・連絡体制の構築や、同業他社(地方生命保険協会等)等とも緊密な情報交換が行なえる態勢を整備

※ 不当要求防止責任者講習

反社会的勢力の介入防止を目的に、全国都道府県に置かれている暴力追放運動推進センターなどが開催する講習会

「疑わしい取引」への対応

犯罪収益移転防止法に則り、「疑わしい取引」の届出に対する社内報告体制を整備のうえ、マネー・ローンダリング(資金洗浄)防止に努めています。

各方面との取引におけるコンプライアンス強化

商品・サービス・外部委託など、発注における企業選定の手続きを整備し、その妥当性・透明性の向上や業務執行の適切性向上を図るために、事業費に関する企業の選定基準を制定しています。

また、当社とお客さま、またはお客さまとお客さまの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ために、利益相反管理方針などを制定し、態勢を整備しています。

VOICE

「感動を生み出す生命保険会社」を支えるコンプライアンス態勢の高度化に向けて

当社は2011年度から「お客さま満足度向上の徹底追及」を基本とした「明治安田新発展プログラム」をスタートさせ、さらにCSR経営宣言として、「法令遵守はもとより企業倫理や良識に基づき、高い倫理観をもって行動する」ことをお約束し、さまざまな取組みを進めています。

当社を取り巻く環境は日々変化していますが、そのような中においても関連会社等も含めた明治安田生命グループ全役職員が、高い倫理観をもって行動し、お客さまに「満足」を超えて「感動」を実感いただけるようなサービスをお届けできるよう、その土台となるコンプライアンス態勢の高度化に向けた取組みを、いっそう進めてまいります。



コンプライアンス統括部長
廣田 基恭

VOICE

「コンプライアンス・プログラム」を活用したコンプライアンス推進について

新潟支社では、「コンプライアンス・プログラム」を活用し、職員とMYライフプランアドバイザーが一体となってコンプライアンスを推進しています。

年度始には、前年度の課題をふまえて支社の幹部が具体的な実践計画である「コンプライアンス取組計画」を策定し、管下職員に課題と対策を周知徹底しています。また、コンプライアンスの推進状況は、指標を用いて定期的に所属員に開示し、状況を共有・指導しています。

年度途中には取組計画の中間状況の振り返りを行ない、課題を把握・分析したうえで、下半期は「個人情報の厳正管理」、「お客さまのお申し出事項」等を重点に取り組んでいます。

具体的には、職員・MYライフプランアドバイザーを対象としたコンプライアンス研修を年6回、個人情報のMYライフプランアドバイザー相互の点検を月2回、お客さま申し出事項の記録状況、お手続き・処理状況の確認を週1回実施しています。

今後もよりいっそうお客さまから信頼いただき、お客さま満足度の向上につながるよう、コンプライアンスの推進に努めてまいります。



新潟支社
総務・内部管理推進部長
田辺 昭夫

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態勢を維持するために「コンプライアンス推進諮問会議」において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。

実効性の高い態勢整備

コンプライアンス態勢の実効性をより高めるため、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名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名)、コンプライアンス推進の基本方針や重要規程の改正等の審議内容について、社外から見た当社のCSRという観点で、貴重なご意見をいただいています。

「コンプライアンス推進諮問会議」開催実績(2012年度以降)

2012年度	
5月	・ 情報管理態勢整備にかかる2012年度重点実施事項について ・ 2011年度第4四半期のコンプライアンス関連情報等について ・ 2011年度コンプライアンス・プログラム年度末評価等について ・ グループコンプライアンス推進会議の開催について 等
8月	・ 「事務サービス改革」について ・ 2012年度第1四半期お申し出(苦情等)発生状況の件 ・ 保険検査マニュアル・監督指針への対応状況報告(コンプライアンス関連) ・ グループコンプライアンス態勢の高度化に向けた対応の方向性 等
10月	・ 中期的なコンプライアンス推進の中間進捗状況について ・ 大規模情報漏洩の未然防止にかかる態勢整備について ・ 2012年度上期の募集コンプライアンスの取組状況と下期の推進事項について【MYライフプランアドバイザーチャネル】 ・ コンプライアンス・プログラム中間状況について 等
2月	・ 2013年度コンプライアンス・プログラムの策定について ・ 情報管理態勢整備にかかる2013年度重点実施事項について ・ 2013年度コンプライアンス教育・研修について ・ 2013年度コンプライアンス・マニュアル(手順・解説書)の改訂について 等

2013年度	
5月	・ 届出事案に関する振り返りと2013年度の対応 ・ 2012年度コンプライアンス・プログラム年度末評価について ・ 情報漏洩事案等に関する振り返りと2013年度の対応 ・ 2012年度検査概況について 等
8月	・ 2013年度第1四半期コンプライアンス関連情報について ・ 保険会社向けの総合的な監督指針および保険会社に係る検査マニュアルへの対応状況報告(コンプライアンス関連) ・ グループ各社のコンプライアンス態勢の検証について ・ 個人データ管理台帳整備に向けた今後の取組みについて 等

VOICE コンプライアンス推進諮問会議 議長

お客さまが求める企業コンプライアンスについて

コンプライアンス推進諮問会議の委員になってみて、全職員が法令等のルールを守ることはもとより、社会的良識に基づき公正、誠実に行動しようという会社の意気込みを感じています。会議の席では、3名の社外委員は、社長を始めとする会社側に対し、時には厳しく、時には和気藹々と、自由にもの申しています。

何か問題が起きると、個々の職員の資質に起因するのか、それとも業務手続きそのものに改めるべき点があるのかを検討する等、会社の真摯な姿勢に感心していますが、それでもお客さまからの苦情等はゼロにはなりません。

私は、お客さまは保険の素人だから職員にとって当たり前のことでも知らないことが多い、まさに会社の常識は社会の常識ではないのだから、お客さまの立場に立って懇切丁寧に対応すべきではないかというようなことを言っていますが、最も大切なことは、お客さまに、明治安田生命は信頼できる会社だ、職員も信頼できる人がそろっているという意識を持ってもらうことだと思っています。



警察職員
生活協同組合
監事
村上 徳光 氏

VOICE コンプライアンス推進諮問会議 社外委員

コンプライアンスは「コーヒーカップ」のイメージで!

かつては、どこの遊園地にも「コーヒーカップ」という遊具がありました。回る土台の上に置かれたコーヒーカップに乗り込むと、土台だけではなくコーヒーカップもぐるぐる回り、乗る人を左右に大きく振り回すといった遊具です。私は、コンプライアンスに関する講演をする時に、いつもこの遊具の話を持ち出すことにしています。どこの会社でも、コンプライアンスの担当部署は必死で土台を回していますが、残念なことに、その上に乗っている役職員らは、一向に自ら回ろうとしないのが実情です。しかし、これでは、いつまでたっても、「コンプライアンスは現場を知らない者が無駄なルールを押し付けてくるもの」といった嫌悪感を拭い去ることはできません。むしろ現場の職員が、自らが遭遇している法的リスク等を分析し、適切な対応方法を試みた上で、定期的にモニタリングを行ないながら対応策の高度化につなげていくことが必要なのです。まずは現場職員の側が自らPDCAサイクルを回すこと。その大切さを、「コーヒーカップ」のイメージで捉えていただければと思います。



森・濱田松本法律事務所
弁護士
野村 修也 氏

VOICE コンプライアンス推進諮問会議 社外委員

保険の内容とその特徴の研鑽

最近の生命保険会社の保険の種類は、多種多様のものがあります。他方で、損害保険会社の中にも生命保険会社の保険と同様の給付をするものがあります。

そうしますと、MYライフプランアドバイザーの方々としては、自社の生命保険契約の内容を熟知することはもちろんのこと、他社や損害保険会社の同様の保険との差異をも念頭において、お客さまに保険の内容とその特徴を説明することが求められています。

お客さま各人のニーズは、それこそ千差万別ですので、お客さまのほんとうのニーズを感知し、そのニーズに合ったリーズナブルな保険をお勧めしなければなりません。このときの説明が不十分であったりしますと、後々の保険給付の段階で様々なトラブルを引き起こす可能性が大きくなります。お客さまとはじっくり時間をかけて、拙速の契約とならないように、十二分に心して接することが肝要ではないでしょうか。MYライフプランアドバイザーの方々のさらなる研鑽が期待されていると思います。



田辺・若柳法律事務所
弁護士
若柳 善朗 氏

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じ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。

個人情報の保護に関する基本方針

当社は、お客さまの個人情報を適切に取り扱うことが大切な社会的責務と認識し、「個人情報の保護に関する基本方針」を定め、役職員一同がこれらを遵守することによって、お客さまの個人情報の保護に万全をつくしています。



「個人情報の保護に関する基本方針の告知」を店頭に備え付け

個人情報の管理体制

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います。また、お客さま情報への不当なアクセス、個人情報の紛失、漏えい、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います。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います。

また、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「コンプライアンス統括部情報資産管理室」と「情報保護推進委員会」を設置し、全社横断的な取組みを推進しています。

個人情報の保護・管理の強化に向けた取組み

お客さまの大切な個人情報を保護するために、研修・教育、各種ツールの整備、およびシステム対策等を通じて適切な情報管理を促進しています。

教育・研修

情報の保護・管理の意識向上を図るために、朝礼や社内掲示板等を通じて日常的な教育を実施するとともに、全職員に対して年2回、イントラネットを活用した研修を実施しています。

また、年2回、「MOTリスク管理・コンプライアンス向上月間」を実施し、全社一斉に情報管理、リスク管理およびコンプライアンスの教育等を一体的に運営し、この中で情報の保護・管理に関する各種取扱いルール of 徹底に取り組んでいます。

さらに、年1回、「全社一斉点検」を実施し、全社で一斉に情報の管理状況を自己点検するとともに、本社スタッフが検証し、各種取扱いルールの遵守を指導しています。

各種ツールの整備

すべてのMYライフプランアドバイザーに「お客さま情報専用ファイル」を配付し、お客さまからお預かりした書類はこの専用ファイルに収納し、ほかの書類と分別することで、散逸・紛失を防いでいます。また、個人情報記載された社内報告用書類の専用保管ファイルも作成するなど、お客さまの個人情報を適切に管理するために各種ツールを整備しています。



情報保護シール



お客さま情報専用ファイル

システム対策

個人情報の流出防止に向け、お客さまデータの管理を強化しています。具体的には、パソコンのデータレス化や電子記録媒体利用の制限、社外とのデータ通信や交換電子記録媒体の暗号化等の対策を継続的に推進・強化するとともに、お客さま情報を扱うシステムのセキュリティ対策を重点的に拡充し、情報の漏えい・改ざん等の未然防止に取り組んでいます。

また、昨今のICT(情報通信技術)の著しい進展等をふまえ、情報システム部門において情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)を導入、認証[※]取得し、さらなる高度化に努めております。

※ ISMS認証制度について

情報セキュリティの国際規格ISO27001に適合した情報セキュリティマネジメントシステムに対する第三者適合性評価制度であり、日本における情報セキュリティ全体の向上に貢献するとともに、諸外国からも信頼を得られる情報セキュリティレベルを達成することを目的としています。

お客さま情報の安全性確保

安全対策

公益財団法人金融情報システムセンター※のシステム監査指針や安全対策基準・解説書などで定められた安全対策をふまえ、お客さま情報を厳正に管理しております。

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タブレット型新営業端末(マイスターモバイル)については、お客さま情報を端末に保管しない仕組みを実装するなど、お客さま情報の安全性確保に努めています。

※ 公益財団法人金融情報システムセンター

金融庁所管の財団法人。基準、指針等の刊行物は業界標準と位置付けられています。

災害や不正アクセスなどに備えて

当社の主要システムは、地盤が強固な地域のコンピュータセンターに設置しています。コンピュータセンターは免震・耐震構造になっており、自家発電装置も整備されています。万一のコンピュータセンター被災に備え、業務継続に必要なバックアップシステム群を関西圏に設置しています。

不正侵入・システムの不正使用を防止するため、認証システムの設置、防犯カメラによる常時監視を行なっているほか、インターネットを通じた社外からの不正アクセスに対しても、24時間監視の導入や定期的な第三者機関によるセキュリティ診断を通じて、安全性を確保しています。