

コンプライアンス

基本的な考え方

コンプライアンスに関する考え方やその理念の周知方法などについて報告しています

コンプライアンス推進態勢

コンプライアンス推進態勢、内部通報窓口、コンプライアンス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

コンプライアンス推進諮問会議の目的や開催状況など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

コンプライアンスとは、法令や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と考えています。

また、経営が掲げる「感動を生み出す生命保険会社」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

明治安田生命グループの全役職員がお客さまからの期待に応え確固たる信頼を得るために、日常の行動や考え方の基準として「行動憲章」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丁寧な説明に努めること、反社会的勢力への適切な対応等を明記し、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。

携行カード

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、「CSR経営宣言」「行動憲章」「明治安田生命 販売・サービス方針」「私たちの誓い」等を「携行カード」に掲載し、常時携行しています。



コンプライアンス・マニュアル

コンプライアンス・マニュアル(手順・解説書)として、日々の業務において遵守すべき法令、社内ルール等を広く網羅的に掲載し、解説しています。

本マニュアルのほか、「MYライフプランアドバイザー用」、「法人部・支社法人営業部用」、「代理店用」等、募集形態ごとに分冊※を作成しています。

※「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」参照)の1分冊という位置づけになっており、研修・検定試験を通じて浸透を図っています。



コンプライアンス・マニュアル(手順・解説書)



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」)

関連情報

- ▶ 社内教育検定制度 P59

コンプライアンス推進態勢

「コンプライアンス推進委員会」「コンプライアンス推進諮問会議」の設置による組織的な検討・対応を行なうとともに、年度ごとに「コンプライアンス・プログラム」を策定し、全所属において自律的な取組みを推進する等、コンプライアンス態勢の高度化を図っています。

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統括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。2014年4月には、金融犯罪対策および反社会的勢力対策にかかる機能の集約・一元化と態勢の高度化を目的に、コンプライアンス統括部管下に、金融犯罪対策室を新設し、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への対策および反社会的勢力への対応等について、より適切に推進する態勢を整えています。

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未然防止策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。

明治安田生命グループ全体のコンプライアンス態勢を組織横断的に検討・整備するため、「コンプライアンス推進委員会」を設置しています。さらに、経営会議の諮問機関として、社外委員を含む「コンプライアンス推進諮問会議」を設置し、コンプライアンス推進にかかわる重要な事項等について社外有識者の意見を反映した審議を行なっています(詳細は「コンプライアンス推進諮問会議」参照)。

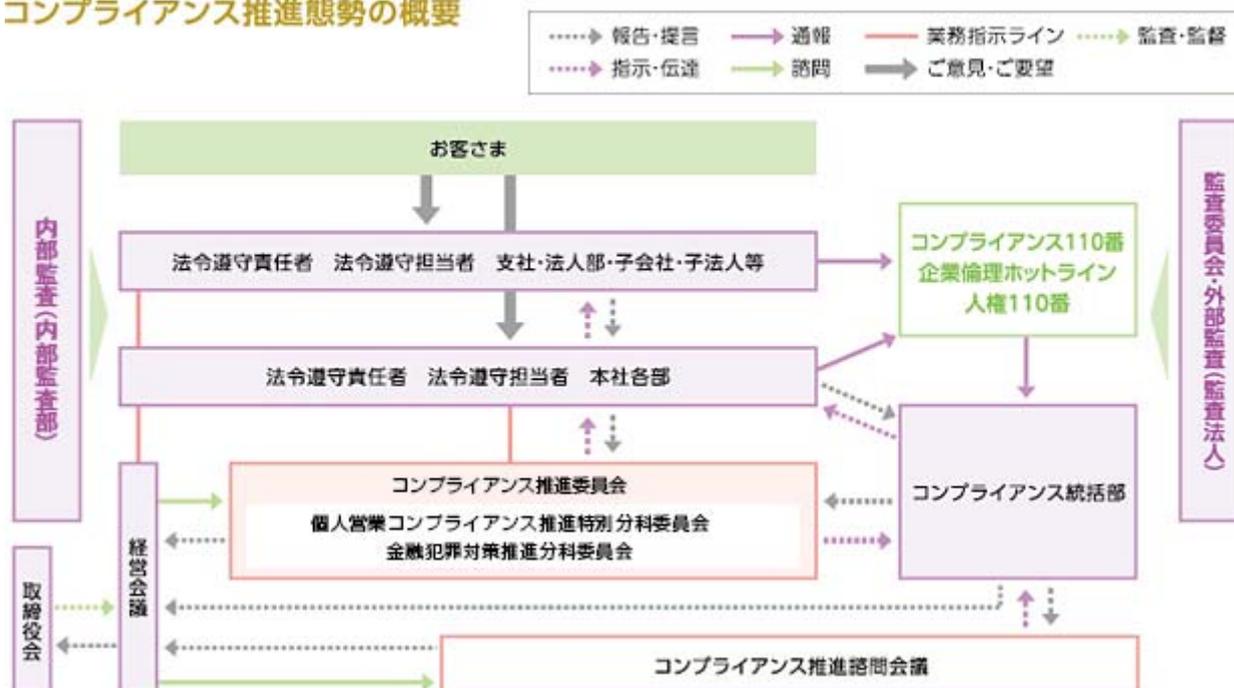


「コンプライアンス推進諮問会議」の様子

関連情報

- ▶ コンプライアンス推進諮問会議 P98

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

万一、不正行為があった場合は、各所属の法令遵守責任者・法令遵守担当者を通じてコンプライアンス統括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「コンプライアンス110番」、「人権110番」、「企業倫理ホットライン」を設置し運営しています。

社内外に設置された内部通報窓口の利用件数(件) ※各種相談も含めた数値

	2011年度	2012年度	2013年度
コンプライアンス110番(社内)	100	97	72
人権110番(社内)	184	197	189
企業倫理ホットライン(社外)	58	87	63
合計	342	381	324

「コンプライアンス・プログラム」に基づくコンプライアンスの推進

コンプライアンスの具体的な実践計画として、「コンプライアンス・プログラム」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、コンプライアンス推進諮問会議等を経て、取締役会に報告されています。

コンプライアンス研修等の実施

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
「みんなでコンプライアンス」

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・層別コンプライアンスの研修

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(4～2月)	回数：計225回

執行役研修

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」
時期：2014年1月テーマ：	「消費者の信頼を得る企業経営 ーコンプライアンスの基本と企業の社会的責任ー」

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、2014年6～7月

コンプライアンス関連資格の取得推進

全社をあげて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>)*の取得に取り組んでいます。

※一般社団法人金融財政事情研究会による検定試験

<コンプライアンス関連資格保有者数の推移>

	2011年度末	2012年度末	2013年度末
コンプライアンス・オフィサー	9,661人	10,079人	10,312人
個人情報保護オフィサー	7,633人	8,154人	8,371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システムを明確にし、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

コンプライアンス態勢の高度化に向けて

当社は、2014年4月から「明治安田NEXTチャレンジプログラム」をスタートし、「感動を生み出す生命保険会社」の実現に向け、全役職員一丸となって取り組んでいます。

その前提となる「コンプライアンス」とは、法令や社内規程等のルールを遵守することにとどまらず、一人ひとりが社会的良識に基づいて公正・誠実な行動を積み重ねていくことであると考えています。

当社を取り巻く環境や社会からの要請は日々変化していますが、そのようななかにおいても、全役職員が正確な知識・高い倫理観を持って行動し、お客さまに「満足」を超えた「感動」を実感いただけるよう、その土台となるコンプライアンス態勢の高度化に向け、いっそう取組みを進めてまいります。



コンプライアンス統括部
部長
岸本 司郎

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。

2013年度は、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きました。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・指導いたしました。

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」、「ご高齢者に対する販売勧誘ルールの遵守」等を重点に取り組みました。

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7回、個人情報のMYライフプランアドバイザー同士による相互の点検を月2回、ご高齢者への説明、お手続き時のチラシの活用等、教育指導を定期的に行いました。

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

経営会議の諮問機関として、社外委員を含む「コンプライアンス推進諮問会議」を設置し、コンプライアンス推進にかかわる重要な事項等について社外有識者の意見を反映した審議を行ない、実効性の高いコンプライアンス態勢の構築・維持に努めています。

コンプライアンス態勢の高度化に向けて

「コンプライアンス推進諮問会議」では、有識者3名を社外委員として(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)、社外の視点でのCSR経営におけるコンプライアンス態勢の高度化に向け、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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p style="text-align: right;">等</p>
8月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「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 <p style="text-align: right;">等</p>
10月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p style="text-align: right;">等</p>
2月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p style="text-align: right;">等</p>

2013年度	
5月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p style="text-align: right;">等</p>
8月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p style="text-align: right;">等</p>
11月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中期的なコンプライアンス推進について ・ 中期的な情報管理態勢の方向性について ・ 不適切な情報開示への対応について ・ 金融検査結果事例に関する当社の対応状況について <p style="text-align: right;">等</p>
2月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2013年度第3四半期コンプライアンス関連情報について ・ 2014年度コンプライアンス・プログラムの策定について ・ 2014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 ・ 2014年度コンプライアンス教育・研修等について <p style="text-align: right;">等</p>

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、定期的な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、多種多様なものがあります。他方で、損害保険会社のなか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、それぞれ千差万別ですので、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さまざま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お知らせ」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、「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、このなかで情報の保護・管理に関する各種取扱いルールの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。

特に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。