

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、反社会的勢力への対応、利益相反管理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※

2015年3月までの開催状況などを報告しています
※2015年4月からお客さまサービス推進諮問会議として再編しています

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であると考えています。

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きめ細やかな対応と丁寧な説明に努めること、反社会的勢力との関係遮断の徹底およびマネー・ローンダリング等の金融犯罪への適切な対応に努めること等を明記し、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」、「法人営業部門用」、「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 P31

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」等の設置による組織的な検討・対応を行なうとともに、本社・支社・法人部等の各所属において、年度ごとにコンプライアンスの具体的な実践計画を策定し、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。また、反社会的勢力対策およびマネー・ローンダリングやインサイダー取引等の金融犯罪対策をより適切に推進するために、コンプライアンス統括部内の金融犯罪対策室に機能を集約し、一元的に対策を推進する態勢としています。

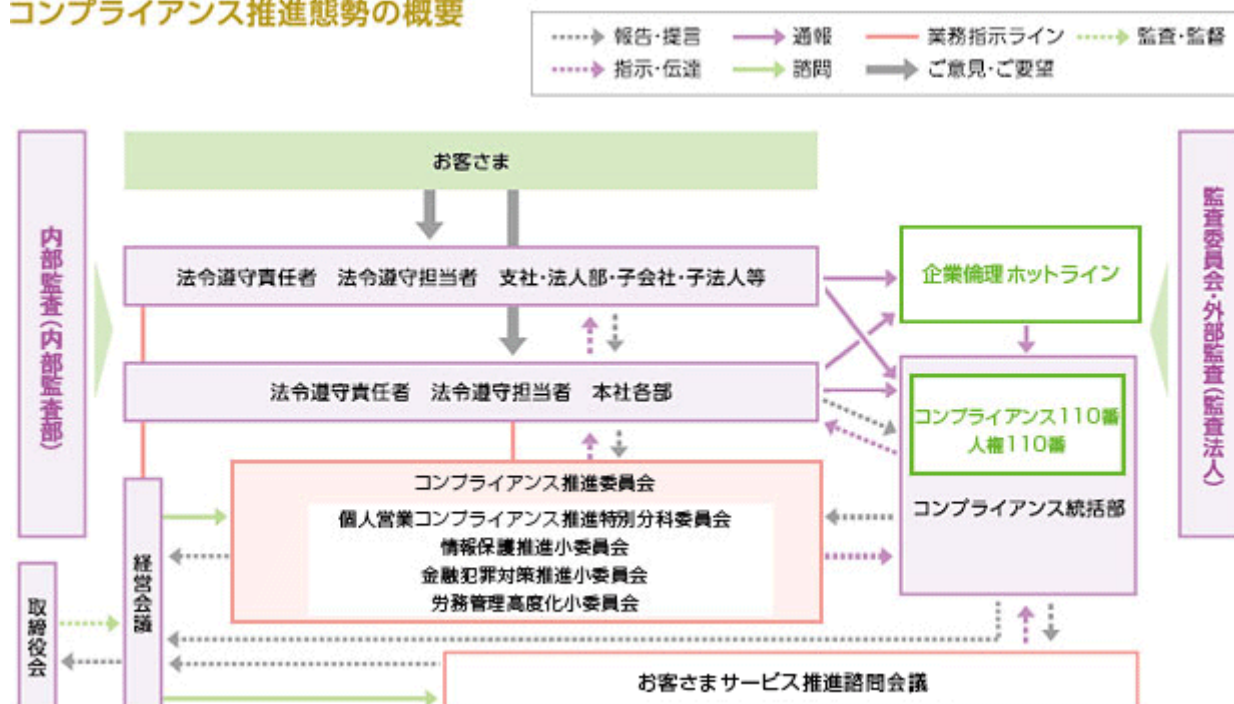
また、全所属に配置した法令遵守責任者・法令遵守担当者と連携し、コンプライアンス教育を含む未然防止策や不適正事象が発生した場合の対応等を実施しています。

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。また、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、お客さま保護に関連す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審議・報告する態勢としています。

関連情報

▶ 「お客さまサービス推進諮問会議」P20

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

	2012年度	2013年度	2014年度
コンプライアンス110番(社内)	97	72	92
人権110番(社内)	197	189	189
企業倫理ホットライン(社外)	87	63	76
合計	381	324	357

「コンプライアンス実践計画」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に向けて、「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・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委員会等を経て、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。

その一環として、毎年、全役職員を対象としたイントラネットを利用したコンプライアンス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週間を設定し、コンプライアンス集中教育も実施しています。その他、社内報などで、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・層別コンプライアンスの研修

時期: 2012年度	回数: 計261回
時期: 2013年度	回数: 計259回
時期: 2014年度(4～2月)	回数: 計210回

執行役研修

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」
時期: 2015年3月テーマ:	「情報管理をどう考えるか ー事務ミスからセキュリティまでー」

リスク管理・コンプライアンスイントラネット研修

時期: 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>

	2012年度末	2013年度末	2014年度末
コンプライアンス・オフィサー	10,079人	10,312人	10,235人
個人情報保護オフィサー	8,154人	8,371人	9,149人

反社会的勢力および金融犯罪への対応

当社は、反社会的勢力およびマネー・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応等について、より適切に推進する態勢を整えています。

1.反社会的勢力への対応

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(懸念事象発生を含む)時の速やかな対応をルール化
- ③不当要求による会社・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・連絡体制を構築するとともに、同業他社等とも緊密に情報交換を行なう態勢を整備

※ 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

2.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応

犯罪収益移転防止法に則り、取引時確認等および疑わしい取引の届出に関する規程を制定し、取引時確認等および疑わしい取引の届出に対する社内報告態勢を整備のうえ、マネー・ローンダリング(資金洗浄)防止に努めています。

また、インサイダー取引等の不公正な取引防止のため、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、自己売買の制限・禁止部署の設定、インサイダー取引に関する教育・指導態勢等を整備し、インサイダー取引等の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

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。

また、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・透明性の向上を図るために、事業費に関する企業の選定基準を制定する等、お客さまや会社の利益を損なうことのない適切な役職員の業務執行、コンプライアンス遵守を徹底しています。

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から貴重なご意見をいただきました。

なお、経営が掲げる「感動を生み出す生命保険会社」の実現に向け、アフターフォローを中心としたお客さまサービスとお客さま保護に関連するコンプライアンスをいっそう推進するために、2015年4月から「お客さまの声推進諮問会議」および「コンプライアンス推進諮問会議」を「お客さまサービス推進諮問会議」に統合・再編し、引き続き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。

関連情報

▶ 「お客さまサービス推進諮問会議」P20

「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
11月	・ 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 等
2月	・ 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 等
2014年度	
5月	・ 2014年度コンプライアンス推進態勢について ・ 2013年度コンプライアンス・プログラム年度末評価について ・ 外国口座税務コンプライアンス法に係る対応態勢について ・ 情報漏洩事案等に関する振り返りと2014年度の対応等 等
8月	・ 「行動憲章」等の2014年10月1日付改正について ・ 反社会的勢力との関係遮断および金融犯罪対策に向けた態勢整備の方向性について ・ コンプライアンス・プログラム改正の検討状況について ・ 2014年度第1四半期コンプライアンス関連情報等について 等
11月	・ 2014年度コンプライアンス・プログラムの中間評価について ・ コンプライアンス風土調査の結果(中間報告)について ・ 2014年度第2四半期のお申し出(苦情・「感謝の声」等)状況について ・ 2014年度第2四半期監査概況について 等
2月	・ コンプライアンス・プログラムの改正について ・ 2015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 ・ 改正景品表示法への対応について ・ 大規模情報漏洩防止用セキュリティカメラ設置について 等

個人情報保護・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「情報保護推進小委員会」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 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

パソコン内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)の認証[※]を取得し、さらなる高度化に努めています。

※ 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。

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います。

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。

また、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。