

## ＜業界団体の取組み＞

## 1. 国内業界団体の行動指針等

- ・ 日本投資顧問業協会 「倫理綱領」
- ・ 信託協会 「倫理綱領」
- ・ 日本証券業協会 「協会員における倫理コードの保有及び遵守に関する規則」  
「モデル倫理コード」
- ・ 全国銀行協会 「行動憲章」
- ・ 日本損害保険協会 「行動規範」
- ・ 生命保険協会 「行動規範」

## 2. 個人(資格)を対象としたもの (一覧表)

- ・ 証券アナリスト ・ 弁護士 ・ 公認会計士
- ・ 金融庁 有識者検討会において「監査法人の組織的な運営に関する原則」(監査法人のガバナンス・コード)を検討中

## 3. 海外資産運用業協会のコード例

- ・ Association of the Luxembourg fund industry (ルクセンブルク)  
「ALFI Code of Conduct for Luxembourg Investment Funds」
  - ・ European Fund and Asset Management Association (欧)  
「A Code of Conduct for the European Investment Management Industry High Level Principles & Best Practice Recommendations」
  - ・ Investment Adviser Association (米)  
「BEST PRACTICE FOR INVESTMENT ADVISER CODE OF ETHICS」
  - ・ Irish Funds Industry Association (アイルランド)  
「Corporate Governance Code for Collective Investment Schemes and Management Companies」
  - ・ 米の主要投信会社等の代表のとりまとめたガバナンス原則  
「COMMONSENSE CORPORATE GOVERNANCE PRINCIPLES」
4. 最近の日本における全体的な取組み
- ・ 金融庁 「金融サービス業におけるプリンシプル」  
「日本版スチュワードシップ・コード」  
「コーポレートガバナンス・コード」  
「顧客本位の業務運営に関する原則案」

日本投資顧問業協会  
(制定)平成25年2月27日

## 倫理綱領

一般社団法人 日本投資顧問業協会

投資顧問業務は、年金資産の運用等を通じ顧客ニーズに応えた専門的かつ高品質のサービスを顧客に提供する一方で、高度な専門性に対し顧客から信任を得、社会からも期待されている。

我々、一般社団法人日本投資顧問業協会の会員は、投資顧問業務に対するこうした顧客からの信任や社会からの期待に応え、投資顧問業者の社会的使命を再確認するため、ここに投資顧問業務を行う上での根幹となる3つの要素についての倫理綱領を定め、投資顧問業務を遂行するにあたり遵守することを宣言する。

### 1. 受託者責任の徹底

我々は、顧客からの信任に応え適切に業務運営を遂行するため、受託者責任について再認識し、忠実義務及び注意義務を全うする。そのため、我々は、高い職業倫理意識をもって、顧客の利益を自己の利益より優先し、全ての顧客を公平に扱い、細心の注意を払って投資顧問業務を運営する。

### 2. コンプライアンスの強化

我々は、コンプライアンスの重要性を再認識した上で、あらゆる法令やルールを誠実に遵守し、また、コンプライアンス体制のより一層の強化を進める。

### 3. ガバナンスの確保

我々は、受託者責任の徹底とコンプライアンスの強化を図るため、意思決定プロセスや内部管理体制など投資顧問業者としてのガバナンスの確保を図る。

## 倫理綱領

平成16年12月16日制定

平成19年11月22日改定

平成25年11月14日改定

平成28年3月17日改定

一般社団法人 信託協会

信託は、受託者が委託者から財産の移転等を受け、受益者のために、その管理・運用を行う制度である。信託の本質は、委託者・受益者からの受託者に対する高度な信頼にあり、受託者は、その信頼に応えるため、受託者責任を誠実に果たし、信託業務を遂行することが求められる。

また、受託者は、自らに課せられた法令等を厳格に遵守することはもとより、経済・社会の一員として社会規範を誠実に遵守することが求められる。

さらに、受託者は、その専門性を発揮し、創意工夫により、信託制度が有する柔軟性、多様な機能を存分に活かし、社会のニーズに即した商品・サービスを提供することで、経済・社会の発展に貢献することが求められる。

ついで、信託制度の更なる普及・健全な発展を図る観点から、ここに「倫理綱領」を定める。

信託協会加盟各社は、信託の担い手として自らに負託された信頼の重みを認識し、社会からの信頼を維持・確保するために、信託業務を遂行するにあたり、倫理綱領を遵守するものとする。

## I 受託者責任

受託者は、受益者のために、善管注意義務、忠実義務、分別管理義務などの受託者責任を負う。このような受託者責任を誠実に果たし、信託業務を遂行する。

## 第1 善管注意義務（専門性の発揮）

- ① 信託業務を行うにあたって、専門性をもった信託サービスの担い手として適切な注意を払い、受益者の保護およびその利益を実現する。
- ② 委託者・受益者の信頼に応えるべく、専門性の維持・向上と、倫理意識の涵養に不断の努力を傾注する。

## 第2 忠実義務（利益相反管理）

- ① 受託者は、もっぱら受益者の利益のために信託業務を行う。
- ② 信託業務の処理にあたっては、利益相反行為を適切に管理する。

## 第3 分別管理その他の義務の履行、適切な情報提供

- ① 信託財産の適切な分別管理その他の受託者の義務を的確に果たす。
- ② 信託の引受けにあたっては、委託者の知識、経験、財産の状況および信託契約を締結する目的を確認し、必要な説明を行う。また、信託の引受けを行った後、委託者・受益者に対し信託業務に係る報告を適切に行う。

## Ⅱ 受託者の役割と責務

受託者は、法令等を遵守し、反社会的勢力との関係を遮断するとともに、社会とのコミュニケーションに留意しつつ、信託業務を遂行する。

### 第4 法令等の誠実かつ厳格な遵守

- ① 受託者に課せられた法令等を厳格に遵守することはもとより、経済・社会の一員として課せられた社会規範を誠実に遵守する。
- ② 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体とは断固として対決し、関係遮断を徹底する。

### 第5 社会的使命の認識と社会とのコミュニケーションの促進

信託制度の更なる普及・健全な発展を図るべく、信託の担い手として果たすべき社会的使命を認識し、社会との積極的かつ適切なコミュニケーションを図るよう努めるとともに、「良き企業市民」として社会貢献活動や環境問題などに積極的に取り組む。

**協会員における倫理コードの保有及び遵守に関する規則** (平19. 9.18)**(目 的)**

第 1 条 この規則は、協会員が、資本市場の担い手として、資本市場における仲介機能の責務を負託されていることを十分に認識するとともに、国民から信頼されるための健全な社会常識及び倫理感覚を常に保持するほか、求められる専門性への対応及び役職員の倫理の保持に必要な措置を講じ、業務の執行の公正さに対する社会からの疑惑又は不信を招く行為の防止を図り、もって協会員が担う社会的使命及び役割に係る自己規律の維持及び向上により、資本市場に対する信頼を確保することを目的とする。

**(倫理コードの保有)**

第 2 条 協会員は、有価証券の売買その他の取引等（定款第3条第8号に規定する有価証券の売買その他の取引等をいう。）について、当該協会員が取り扱う金融商品及び取引に応じた倫理規範又はそれと同趣旨の規定（以下「倫理コード」という。）を保有するものとする。

2 前項に定める倫理コードには、本協会が別に示す内容を含むものとする。

**(倫理コードの提出)**

第 3 条 協会員は、前条に基づき保有する倫理コードについて、次のいずれかを本協会に提出しなければならない。

1 当該倫理コードの全文

2 前条第2項の本協会が別に示す内容に相当する当該倫理コードの該当部分

3 当該倫理コードの全文を当該協会員の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された記載事項を電気通信回線を通じて広く一般の閲覧に供する方法により公表している場合には、その旨を記載した報告書

2 協会員は、前条第2項の本協会が別に示す内容に相当する当該倫理コードの該当部分を変更した場合には、前項第1号又は第2号に掲げるものを本協会に提出しているときは、当該変更後の倫理コードの内容を、前項第3号に掲げる報告書を本協会に提出しているときは、当該変更した旨を記載した報告書を、遅滞なく、本協会に提出しなければならない。ただし、当該変更の内容が、字句の修正など軽微なものである場合は、この限りでない。

**(報告及び説明義務)**

第 4 条 協会員は、法令及び規則等に直接定めはないものの倫理コードに照らして望ましくないものであると判断する事案又は望ましくないものに発展するおそれがあると判断する事案について、自主的に本協会に報告するものとする。

2 本協会が協会員の行動及び慣行に関する事案の発生及び存在を把握した場合（前項による報告を受けた場合を含む。）で、当該事案が法令及び規則等に直接定めはないものの倫理コードに照らして本協会が望ましくないものであると判断するとき又は望ましくないものに発展するおそれがあると判断するときは、当該事案（以下「重大な事案」という。）に係る協会員に対し、説明を求めることができる。

3 協会員は、前項に基づき、本協会から重大な事案に係る説明を求められた場合には、法令及び行政当局等公的機関による命令等に反しない範囲で速やかに説明しなければならない。

(加入しようとする者による倫理の説明等)

第 5 条 本協会は、本協会に加入しようとする者が本協会から加入の承認を受けるまでの間に、当該者から保有する倫理コードの提出を求めるとともに、定款第17条第1項に定める会員代表者、定款第30条において準用する定款第17条第1項に定める特定業務会員代表者又は定款第33条において準用する定款第17条第1項に定める特別会員代表者に就任する予定の者から、当該倫理コードの内容及び社内体制の整備状況等について、説明を受けるものとする。ただし、本協会が必要がないと認める場合には、この限りでない。

(社内体制の整備)

第 6 条 協会員は、倫理コードの実効性を確保するため、運用管理の責任者の設置、役職員に対する教育及び研修の実施並びに違反があった場合の対応等、協会員において必要と認める社内体制の整備を行うものとする。

付 則

- 1 この規則は、平成19年12月1日から施行する。
- 2 この規則の施行の際現に本協会の協会員である者にあつては、第3条第1項の提出は、この規則の施行の日の前日までに行わなければならない。
- 3 第5条の規定は、この規則の施行の日以降に加入する者について適用する。
- 4 この規則の内容については、「証券会社の倫理コードに関する研究会」報告書の内容等を踏まえつつ、今後も引き続き見直しの検討を行うこととする。

付 則 (平22. 9. 14)

この改正は、本協会が別に定める日から施行する。

(注) 改正条項は、次のとおりである。

- (1) 第4条第3項、第4項、第6項及び第7項を削り、第5項を第3項に繰り上げ、改正。
- (2) 「本協会が別に定める日」は平成22年10月8日。

付 則 (平27. 5. 19)

この改正は、平成27年5月29日から施行する。

(注) 改正条項は、次のとおりである。

第5条を改正。

## モデル倫理コード

平成19年9月18日  
(改)平成21年2月2日  
日本証券業協会

我々は、国民経済における資金の運用・調達の間である資本市場の担い手として、資本市場における仲介機能という重責を負託されていることを十分に認識し、金融庁より公表されている「金融サービス業におけるプリンシプル」の内容に基づいて、協会員の役職員一人ひとりが、職業人として国民から信頼される健全な社会常識と倫理感覚を常に保持し、求められる専門性に対応できるよう、不断の研鑽に努める。

また、良き市民として互いを尊重し、国籍や人種、性別、年齢、信条、宗教、社会的身分、身体障害の有無等を理由とした差別的発言や種々のハラスメントを排除し、防止する。

このため、協会員の役職員が業務を遂行する上での基本的な心構えとして、以下に「倫理コード」を定め、その遵守を宣言する。

### 1. 社会規範及び法令等の遵守

投資者の保護や取引の公正性を確保するための法令や規則等、金融商品取引に関連するあらゆるルールを正しく理解し、これらを厳格に遵守するとともに、一般的な社会規範に則り、法令や規則等が予見していない部分を補う社会常識と倫理感覚を保持し、実行する。

### 2. 利益相反の適切な管理

業務に関し生ずる利益相反を適切に管理しなければならない。また、地位や権限、業務を通じて知り得た情報等を用いて、不正な利益を得ることはしない。

### 3. 守秘義務の遵守と情報の管理

法定開示情報など、情報開示に関する規定によって開示が認められる情報を除き、業務上知り得た情報の管理に細心の注意を払い、機密として保護する。

### 4. 社会秩序の維持と社会的貢献の実践

良き企業市民として、社会の活動へ積極的に参加し、社会秩序の安定と維持に貢献する。

反社会的な活動を行う勢力や団体等に毅然たる態度で対応し、これらとの取引を一切行わない。

## **5 . 顧客利益を重視した行動**

投資に関する顧客の知識、経験、財産、目的などを十分に把握し、これらに照らした上で、常に顧客にとって最善となる利益を考慮して行動する。

## **6 . 顧客の立場に立った誠実かつ公正な業務の執行**

仲介者として、常に顧客のニーズや利益を重視し、顧客の立場に立って、誠実かつ公正に業務を遂行する。

会社での権限や立場、利用可能な比較優位情報を利用することにより、特定の顧客を有利に扱うことはしない。また、適切な投資勧誘と顧客の自己判断に基づく取引に徹することにより、自己責任原則の確立に努める。

さらに、顧客との間で締結された契約に基づく受託者責任が生じる場合には、顧客の利益に対して常に誠実に行動する。

## **7 . 顧客に対する助言行為**

顧客に対して投資に関する助言行為を行う場合、中立的立場から、事実と見解を明確に区別した上で、専門的な能力を活かし助言をする。

関連する法令や規則等のもとで、投資によってもたらされる価値に影響を与えることが予想される内部情報等の公開されていない情報を基に、顧客に対して助言行為を行うことはしない。

## **8 . 資本市場における行為**

法令や規則等に定めのないものであっても、社会通念や市場仲介者として求められるものに照らして疑義を生じる可能性のある行為については、自社の倫理コードと照らし、その是非について判断する。

関連する法令や規則等のもとで、投資によってもたらされる価値に重要な影響を与えることが予想される内部情報等の公開されていない情報を適切に管理する。

## **9 . 社会的使命の自覚と資本市場の健全性及び信頼性の維持、向上**

資本市場に関する公正性及び健全性について正しく理解し、資本市場の健全な発展を妨げる行為をしない。また、資本市場の健全性維持を通して、果たすべき社会的使命を自覚して行動する。

適正な情報開示を損なったり、公正な価格形成を歪めることにつながる行為に関与する等、協会員に対する信頼を失墜させ、あるいは資本市場の健全性を損ないかねない不適切な行為をしない。

以 上

## 行動憲章

平成17年11月22日 制定  
 (平成9年9月制定の「倫理憲章」を改定)  
 平成25年2月14日 一部改定  
 平成25年11月14日 一部改定

一般社団法人 全国銀行協会

銀行は、金融サービス業の中核として、高い公共性を有し、広く経済・社会に貢献していくという重大な責任を負っており、あらゆる分野で改革が進展している今日、その一端を担う存在として、果たすべき役割はますます大きくなっている。

ここに銀行は、各々が高い自己規律にもとづき、あらゆる人の人権を尊重しつつ、社会からの期待に真摯に応え、持続可能な社会の創造に向けてその社会的責任を果たすべく、不断の努力を払うことを誓い、この行動憲章を定めるものである。

<u>銀行の公共的使命</u> ④	1. 銀行のもつ公共的使命の重みを常に認識し、健全な業務運営を通じて揺るぎない信頼の確立を図る。
<u>質の高い金融サービスの提供</u> ④	2. 経済活動を支えるインフラとしての機能はもとより、創意と工夫を活かし、お客さまのニーズに応えるとともに、セキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保などお客さまの利益の適切な保護にも十分配慮した質の高い金融サービスの提供を通じて、内外の経済・社会の発展に貢献する。
<u>法令やルールの厳格な遵守</u> ④	3. あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範にもとることのない、誠実かつ公正な企業活動を遂行する。
<u>社会とのコミュニケーション</u> ④	4. 経営等の情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、広く社会とのコミュニケーションを図る。
<u>従業員の人権の尊重等</u> ④	5. 従業員の人権、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保する。
<u>環境問題への取組み</u> ④	6. 資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践するとともに、環境保全に寄与する金融サービスを提供するなど、環境問題に積極的に取り組む。
<u>社会貢献活動への取組み</u> ④	7. 銀行が社会の中においてこそ存続・発展し得る存在であることを自覚し、社会とともに歩む「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動に取り組む。
<u>反社会的勢力との関係遮断</u> ④	8. 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは断固として対決し、関係遮断を徹底する。

この憲章およびその精神の遵守に当たっては、まず銀行の経営トップ自らが率先垂範すること、そして、全ての銀行役職員がその意義を理解し実践していけるよう強いリーダーシップを発揮することが重要である。

銀行ならびにその役職員は、この憲章ならびにその精神を遵守し、行動の指針とするとともに、真のお客さまのニーズに応じた質の高い金融サービスを提供し、もって経済・社会の発展に貢献する使命を全うすることにより、社会からの揺るぎない信頼の確立・維持を図っていくべきことを、ここに改めて銘記する。

全国銀行協会は、この憲章の精神に著しく反するような行為等が発生した場合には、健全な自浄能力を発揮すべく、自粛勧告等委員会において当該会員に対する姿勢を示すことにより、厳粛に対処していく。

以上

# 行動憲章

平成17年11月

全国銀行協会

# 行動憲章本文

## （銀行の公共的使命）

1．銀行のもつ公共的使命の重みを常に認識し、健全な業務運営を通じて揺るぎない信頼の確立を図る。

## （質の高い金融サービスの提供）

2．経済活動を支えるインフラとしての機能はもとより、創意と工夫を活かし、お客さまのニーズに応えるとともに、セキュリティ・レベルにも十分配慮した質の高い金融サービスの提供を通じて、内外の経済・社会の発展に貢献する。

## （法令やルールの厳格な遵守）

3．あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範にもとることのない、誠実かつ公正な企業活動を遂行する。

## （社会とのコミュニケーション）

4．経営等の情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、広く社会とのコミュニケーションを図る。

## （従業員の人権の尊重等）

5．従業員の人権、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保する。

## （環境問題への取組み）

6．資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践するとともに、環境保全に寄与する金融サービスを提供するなど、環境問題に積極的に取り組む。

## （社会貢献活動への取組み）

7．銀行が社会の中においてこそ存続・発展し得る存在であることを自覚し、社会と共に歩む「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動に取り組む。

## （反社会的勢力との対決）

8．市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは断固として対決する。

以 上

## 目 次

行動憲章について..... 1

行動憲章の解説..... 3

# 行動憲章について

平成 17 年 11 月 22 日

全国銀行協会

銀行は、金融サービス業の中核として、高い公共性を有し、広く経済・社会に貢献していくという重大な責任を負っており、あらゆる分野で改革が進展している今日、その一端を担う存在として、果たすべき役割はますます大きくなっている。

ここに銀行は、各々が高い自己規律に基づき、あらゆる人の人権を尊重しつつ、社会からの期待に真摯に応え、その社会的責任を果たすべく、不断の努力を払うことを誓い、この行動憲章を定めるものである。

(銀行の公共的使命)

1. 銀行のもつ公共的使命の重みを常に認識し、健全な業務運営を通じて揺るぎない信頼の確立を図る。

(質の高い金融サービスの提供)

2. 経済活動を支えるインフラとしての機能はもとより、創意と工夫を活かし、お客さまのニーズに応えるとともに、セキュリティ・レベルにも十分配慮した質の高い金融サービスの提供を通じて、内外の経済・社会の発展に貢献する。

(法令やルールの厳格な遵守)

3. あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範にもとることのない、誠実かつ公正な企業活動を遂行する。

(社会とのコミュニケーション)

4. 経営等の情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、広く社会とのコミュニケーションを図る。

(従業員の人権の尊重等)

5. 従業員の人権、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保する。

(環境問題への取組み)

6. 資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践するとともに、環境保全に寄与する金融サービスを提供するなど、環境問題に積極的に取り組む。

(社会貢献活動への取組み)

7. 銀行が社会の中においてこそ存続・発展し得る存在であることを自覚し、社会と共に歩む「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動に取り組む。

(反社会的勢力との対決)

8. 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは断固として対決する。

この憲章およびその精神の遵守にあたっては、まず銀行の経営トップ自らが率先垂範すること、そして、全ての銀行役職員がその意義を理解し実践していけるよう強いリーダーシップを発揮することが重要である。

銀行ならびにその役職員は、この憲章ならびにその精神を遵守し、行動の指針とするとともに、真のお客さまのニーズに応じた質の高い金融サービスを提供し、もって経済・社会の発展に貢献する使命を全うすることにより、社会からの揺るぎない信頼の確立・維持を図っていくべきことを、ここに改めて銘記する。

全国銀行協会は、この憲章の精神に著しく反するような行為等が発生した場合には、健全な自浄能力を発揮すべく、自粛勧告等委員会において当該会員に対する姿勢を示すことにより、厳粛に対処していく。

以 上

# 行動規範

一般社団法人 日本損害保険協会

## 【序文】

一般社団法人日本損害保険協会（以下、「日本損害保険協会」という。）の会員各社（以下、「会員各社」という。）は、相互扶助制度の担い手として、「安全で安心できる社会の創造」と「経済および国民生活の安定と向上」に資することを使命として事業運営を行ってまいりました。その中で、より良い損害保険商品を開発することはもとより、消費者や企業にとって有用な商品付帯サービス等を提供することによって、損害保険および関連事業を通じて広く社会・消費者からの期待に応えるよう努めてきました。

また、特に損害保険事業の性格上、関連の強い「防災意識の啓発」「交通事故の防止・軽減」および「防犯対策の促進」等、社会・公共の利益に資する活動に取り組むとともに、あらゆる主体が取り組むべき責務として「環境問題への取り組み」を積極的に行うなど、社会的な責任の遂行にも注力してきました。

一方で、近年の社会環境変化をみると、企業行動の基本である法令遵守と企業倫理実践への要請がますます強まるとともに、信頼される企業の条件として、経済だけではなく社会・環境の側面にも配慮した事業活動が重要になっています。企業は、持続可能な社会の発展に向けて、環境破壊、貧困、人権侵害など国際社会が直面する問題や、地域社会が抱える問題を解決するために、様々なセクター・組織とともに、主体的に行動することを求められています。

日本損害保険協会は、このような社会からの期待に応え、損害保険業界の社会的存在意義をより高めていくことを目的として、行動規範を改定します。

一般社団法人 日本損害保険協会 行動規範

制定 1991年10月17日

改定 2005年3月17日

2012年4月1日

安全で安心できる社会の創造と、経済および国民生活の安定と向上に向けた相互扶助制度を円滑に運営することが、損害保険事業の社会的使命として求められている。

また企業および団体は、広く社会にとって有用な存在でなければならない。

そのため日本損害保険協会は、安全・安心で持続可能な社会の発展に貢献するとともに、損害保険事業の健全な発展を図るため、その事業活動にあたり、次の基本原則および行動指針を定める。会員各社は、この定めを尊重し、個々の経営方針のもと、経営トップ自らが先頭に立って、自主的にこれらを実践していくこととする。

## 1．基本原則

会員各社は、事業の経営にあたって、次の原則を遵守するとともに、役員および従業員の業務遂行についても、この原則が遵守されるように努めることとする。

### 人間尊重の原則

- ・事業に関わる全ての関係者に対し、人間尊重を行動の基本精神とする誠意ある行動をとる。

### 法令等遵守（コンプライアンス）の原則

- ・法令・ルールについては、その制定された目的も十分に理解してそれを誠実に遵守し、社会の期待に応える。

### 積極的な社会参画の原則

- ・わかりやすく親しみのある損害保険を目指すとともに、損害保険事業の社会的存在意義を更に高めるため、関係者とのコミュニケーションを実践しながら、社会に対し有益な働きかけを積極的・主体的に行う。

## 2．行動指針

前記「基本原則」に則って、次の行動指針を定める。

### (1)商品・サービス提供に関する指針

- ・真に利用者のためになる公正な競争を通じて、有用かつ良質な商品・サービスを開発、提供し、消費者およびお客様の満足と信頼を獲得する。

### (2)お客様への対応に関する指針

- ・お客様に対しては、各種法令等で定められた消費者の権利を尊重して適切に対応するとともに、意見・要望・苦情・相談を受けた場合には、そのお客様の知識・経験・立場を考慮するとともに、その人権に充分配慮して、誠実かつ丁寧な対応を行う。

### (3)個人情報等の取扱いに関する指針

- ・個人情報およびお客様の情報については、法令等の定めおよびその精神に従い、取得目的以外の利用やその漏洩の防止に向けた安全管理体制を構築するとともに、慎重かつ適切に取り扱う。

### (4)関係者とのコミュニケーションに関する指針

- ・企業情報を積極的かつ公正に開示するとともに、消費者や事業に関わる関係者等との双方向のコミュニケーションをすすめ、相互理解と信頼の向上に努める。

### (5)雇用および職場環境に関する指針

- ・従業員の雇用にあたっては公平・公正に対処し、従業員の人格・個性・多様性を尊重し、その能力が十分に発揮される、安全で働きやすい職場環境を維持する。

(6)地球環境に関する指針

- ・地球の健全な環境に考慮を払い、持続可能な社会発展を図ることは、企業の責務である。そのための業界および会員各社の取り組みを推進するとともに、他の企業や組織等と協働した、より幅広い活動を実践するなど、正常健全な地球環境の維持に向け積極的に取り組む。

(7)安全な社会の創造に関する指針

- ・防災意識の啓発、交通事故の防止・軽減、防犯対策の促進等、安全な社会の創造に向けて積極的に取り組む。また、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体に対しては、介入を排除するための具体的措置を講じるとともに、その資金洗浄の防止に取り組む。

(8)社会貢献に関する指針

- ・企業が社会の中で存続・発展し得る存在であることを自覚し、自主的・積極的に「良き企業市民」として社会貢献活動を実践する。

(9)資産の運用に関する指針

- ・損害保険事業の資産運用においては、国民経済や国内外の金融・資本市場に及ぼす影響等金融機関の一員としての責任の重大さを鑑み、社会性、公共性および安全性により一層配慮した運用を行う。

(10)内部統制システムの強化に関する指針

- ・損害保険事業の永続的な運営を図るため、ガバナンスや、保険引き受け・資産運用等のリスク管理をはじめ、内部統制システムを強化する。

(11)国際的な事業活動に関する指針

- ・国際的な事業活動を行うにあたっては、国際的なルールや事業活動を行う当該国の国内法の遵守はもとより、事業活動を行う国や地域の文化・慣習を尊重し、その国や国民生活の発展に資する活動を行う。

(12)危機対応に関する指針

- ・事業活動の中で社会的に重大な問題が発生した場合には、経営トップは、迅速に、その事実・原因を正確に把握し、自らが問題解決にあたる姿勢を内外に明らかにする。また、適切な対応措置および再発防止策を講じるとともに、関係者や社会に対して的確に情報を開示し説明責任を果たす。

### 3．行動指針の実現

日本損害保険協会は、前記行動指針の実践に向けて、必要に応じて、具体的な行動基準やマニュアル等を整備・作成する。

以上

## 行動規範

生命保険事業は、国民生活の安定・向上および経済の発展に密接な関わりを持つ公共性の高い事業であり、その活動を通じ社会公共の福祉の増進に資するという社会的使命を有している。

生命保険会社が、お客さまからの負託や社会からの期待に応え、社会的責任を果たすためには、健全な業務運営を通じて得られるお客さまや社会からの信頼が基礎となることから、確固たる信頼の確立に向けて、生命保険協会は「行動原則」および「基本的行動」からなる行動規範を定める。

生命保険会社各社およびその役職員は、本行動規範を遵守するとともに、経営者自らが率先垂範し、すべての役職員の業務遂行にあたっては遵守されるよう努め、企業倫理を徹底することとする。

### I. 行動原則

生命保険会社各社の事業経営及びその役職員の業務遂行における、原則・規準とすべき行動を次のとおり定める。

1. お客さま本位の行動
2. コンプライアンスと高い企業倫理に基づく行動
3. 社会的責任に基づく行動

### II. 基本的行動

前記「行動原則」に則って、次の「基本的行動」を定める。

#### 1. 商品の提案・提供から支払いまでの適切なお客さま対応の推進

お客さまからの満足と信頼が得られるよう、お客さまのニーズに応える質の高い商品およびお客さまの視点に立ったサービスを提供するとともに、保険金等のお支払いを適切に行う。

- ① お客さまのニーズを的確に把握し、「安心」を確実にお届けできる質の高い商品の開発・提供に努める。
- ② 勧誘方針を策定・公表し、勧誘が適正に行われることを確保するための措置を講じる。  
また、お客さまに商品内容を正しくご理解いただくよう、適切かつ十分な説明を行い、お客さまに最適な商品を選択いただくよう努める。
- ③ 「ご契約時」から「ご請求時・支払時」等の全契約期間にわたって、お客さまにご契約内容や各種お手続きに関する情報を、適時に分かりやすく提供する。
- ④ 保険金・給付金等のお支払いは、生命保険事業における最も基本的かつ重要な機能であることを認識し、迅速・正確・公平・丁寧に行い、お支払いできない場合には、十分な説明を行い、お客さまにご理解・ご納得いただくよう努める。
- ⑤ 商品・サービスの提供から保険金等の支払いに至るまで、お客さまの視点に立った適切な対応が行える職員の育成に努める。

## 2. お客さまや社会との相互理解の促進

お客さまや社会に対し、事業活動に関する情報を正確かつ積極的に伝えるとともに、広くお客さまの声を捉えた上で、誠実に対応し、経営に反映する。

- ① お客さまや社会に対し、経営状況、お客さまから寄せられた声への取組み等の事業活動に関する情報を正確かつ積極的に提供し、生命保険事業を正しくご理解いただけるよう努める。
- ② 広くお客さまの声を捉え、ご意見、ご要望等に対して、誠実に対応し、商品・サービスや業務等の改善につなげる。

## 3. お客さま情報の適正な取扱いと保護の徹底

生命保険事業におけるお客さま情報の重要性を認識し、適正な取扱いを行うとともに、保護を徹底する。

- ① お客さまの生命・身体・財産等に関する重要な個人情報を取扱っていることを認識し、お客さまに安心して情報を提供いただけるよう、お客さま情報の適正な取扱いを行うとともに、保護を徹底する。
- ② 各種取引を通じて得た企業・団体等の情報についても、重要性を認識し、適正な取扱いを行うとともに、保護を徹底する。
- ③ 個人情報については、個人情報保護法や、金融庁および当会が定めるガイドライン、指針等の法令・規定等に基づき適正に取扱う。

## 4. コンプライアンスの推進

お客さまと社会からの確固たる信頼を確立するため、あらゆる法令をはじめ、社会的規範を遵守した公正な事業活動を行う。

- ① 保険契約者・消費者等の保護を目的としたあらゆる法令をはじめ、社会的規範を遵守し、公正な事業活動を行う。
- ② 独占禁止法等を遵守し、公正かつ自由な競争を行い、お客さまの利益の保護と市場の健全な発達の促進に努める。
- ③ 国際的な事業活動においても、国際ルールや法令はもとより、現地の文化を尊重し、現地の社会・経済に与える影響に配慮した行動をとる。

## 5. 反社会的勢力との関係遮断

市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係遮断を徹底する。

- ① 反社会的勢力への対応について、外部専門機関と連携の上、不当な要求に対して断固として応じない等、反社会的勢力との関係を遮断するため、組織として適切な対応を行う。
- ② テロ資金供与やマネー・ローンダリング防止に向け、お客さまへの取引時確認や疑わしい取引の届出等、適切な対応を行う。

## 6. 社会性等に配慮した安全・有利な資産運用の遂行

社会性・公共性に配慮し、安全性・有利性を求めた資産運用を行う。

- ① お客さまからの負託に応えるため、安全性と共に有利性を求めた資産運用を行う。
- ② 生命保険事業の公共性に鑑み、社会性・公共性にも十分配慮した資産運用を行う。
- ③ 国内外の金融・資本市場等における主要な参加者として、各市場や経済に与える影響も考慮しつつ資産運用を行う。

## 7. 環境問題への取組みの推進

環境問題への取組みは人類共通の重要課題であるとの認識に立ち、自主的かつ積極的に取組む。

- ① 事業活動における省資源・省エネルギーの推進等、環境問題に自主的かつ積極的に取組む。
- ② 役職員に対する環境教育を通じた意識向上を図るとともに、環境保全活動に参画できるよう支援に努める。

## 8. 社会貢献活動の推進

自らの活動の基盤となる社会の健全かつ持続的な発展に向け、「良き企業市民」として社会貢献活動に積極的に取組む。

- ① 豊かで安心感あふれる社会をつくるために、自らが地域社会の一員であることを自覚し、「良き企業市民」として、社会の健全かつ持続的な発展に向け、社会貢献活動に積極的に取組む。
- ② NPO・NGO、地域社会等との連携や、業界・経済界としての社会貢献活動に参画する等により、社会的な課題の解決に向けた貢献に努める。

## 9. 職員の人権尊重と活力ある職場環境の実現

職員の人権を尊重するとともに、個々の能力が十分に発揮できる、働きやすい職場環境を確保する。

- ① 職員の人権やプライバシーを尊重するとともに、差別やハラスメントのない公平な職場環境を確保する。
- ② 職員のキャリア形成や能力開発等により、職員個々の能力向上を図るとともに、その能力が十分に発揮できる活力ある職場環境を確保する。
- ③ 少子高齢化の進展に鑑み、出産・育児・介護に携わる職員の支援や、柔軟な働き方を推進し、働きやすい職場環境を確保する。
- ④ 多様な人材の社会参画を支援するような雇用促進に努める。

## 10. リスク管理の徹底

お客さまに対する責務を確実に履行し信頼が得られるよう、経営者のリーダーシップのもとでリスク管理を徹底し、適切な運営および継続的な改善を行う。

- ① お客さまに対する責務を確実に履行するため、経営者のリーダーシップのもと、各種リスクを把握・評価し、的確な対応が行えるようリスク管理態勢を構築し、それが適切に機能しているかを検証し、継続的な改善を行う。
- ② 保険引受リスク、資産運用リスク、事務リスク、システムリスク等、各種リスクの特性に応じたリスク管理を徹底する。
- ③ 通常のリスク管理だけでは対処できないような事態に備え、危機管理、大規模災害に対応したリスク管理態勢を構築し、事務処理を円滑に行い保険金等の支払いを確実に行えるような体制を整備する。

## 11. 再発防止の徹底と説明責任の遂行

お客さまや社会に影響を及ぼす事態が発生したときには、経営者の強いリーダーシップのもと、徹底した原因究明と再発防止に努めるとともに、お客さまや社会に対する説明責任を果たす。

- ① お客さまや社会に影響を及ぼす事態が発生した際に迅速かつ適切な対応がとれるよう、マニュアル等の整備による社内体制を整備する。
- ② お客さまや社会に影響を及ぼす事態が発生したときには、経営者自らの責任の下で、事実調査と原因究明を行い、信頼回復に向けて迅速かつ適切な対応と徹底した再発防止に努める。また、お客さまや社会に対して明確かつ迅速な説明を行い、説明責任を果たす。

以上

平成 3年 6月 21日制定  
平成 9年 10月 17日改正  
平成 19年 6月 15日改正  
平成 23年 6月 17日改正  
平成 25年 3月 15日改正  
(平成 25年 4月 1日施行)

## 個人(資格)を対象としたもの

証券アナリスト	弁護士	公認会計士
日本証券アナリス協会	日本弁護士連合会	日本公認会計士協会
証券アナリスト職務行為基準	弁護士職務基本規程	倫理規則
1. 定義	第1章 基本倫理(第1条～第8条)	第1章 総則(第1条～第9条の2)
2. 総則	第2章 一般規律(第9条～第19条)	第2章 会計事務所等所属の会員を対象とする規則(第10条～第31条)
3. 投資情報の提供等	第3章 依頼者との関係における規律(第20条～第45条)	第3章 企業等所属の会員を対象とする規則(第32条～第42条)
4. 投資の適合性の確認等	第4章 刑事弁護における規律(第46条～第49条)	付録1 会計事務所等所属の会員の業務環境に存在する阻害要因を生じさせる状況及び関係の例示
5. 不実表示に係る禁止等	第5章 組織内弁護士における規律(第50条～第51条)	付録2 会計事務所等所属の会員の業務環境におけるセーフガードの例示
6. 受任者としての信認義務	第6章 事件の相手方との関係における規律(第52条～第54条)	付録3 企業等所属の会員の業務環境に存在する阻害要因を生じさせる状況及び関係の例示
7. 利益相反の防止および開示等	第7章 共同事務所における規律(第55条～第60条)	付録4 企業等所属の会員の業務環境におけるセーフガードの例示
8. 未公開の重要な情報の利用の禁止等	第8章 弁護士法人等における規律(第61条～第69条)	
9. その他の行為基準	第9章 他の弁護士等との関係における規律(第70条～第73条)	
	第10章 裁判の関係における規律(第74条～第77条)	
	第11章 弁護士会との関係における規律(第78条～第79条)	
	第12章 官公署との関係における規律(第80条～第81条)	
	第13章 解釈適用指針(第82条)	