13 利益相反管理方針

当社では、お客様の利益が不当に害されることがないよう、「内部統制基本方針第6編 お客様保護等管理　6. 利益相反管理」（p.16参照）に方針等を定め、「利益相反管理規定」、「利益相反管理マニュアル」によりお客様の利益の保護のための体制整備を図っています。

14 CSR（企業の社会的責任）推進に向けた活動

（1）当社のCSRへの取り組み

社会公共性の高い事業である損害保険会社は、企業としての社会的責任がますます重要視されてきています。

CSR（企業の社会的責任）とは、「企業が社会という枠組みの中の一員として、社会とともに持続的発展を目指し、ステークホルダーとの交流を深めながら、経済・環境・社会に関する諸問題について、社会の信頼を得るために果たさなければならない自主的な取り組み」です。当社の経営理念にある「誠実で信頼される企業を目指す」ためには、CSRの取り組みは経営の最重要課題のひとつでもあります。

当社は、損害保険業という社会・公共性の高い事業を運営するために、広く社会や国民の信頼に応えるとともに、企業の社会的責任を十分認識し、「CSRを実現するための宣言」を制定し、推進しています。

当社は、お客様、株主、代理店、社員、行政機関、業界団体、地域社会などの当社を取り巻くステークホルダーの皆さんに支えられ、共生しています。社会・経済・環境のいわゆるトリプル・ボトムラインの3つの側面からの経営を行い、各ステークホルダーの皆さんと持続的に発展してまいります。

〔ＣＳＲを実現するための宣言〕

私たちはCSRを実現するために、次の7項目について宣言します

○ 本業を通じて社会に貢献します
・損害保険会社の本来業務である保険の引受、資産の運用を通じてすべてのステークホルダーの信頼を得ます。

○ コンプライアンスに取り組みます
・高い倫理観にもとづき、コンプライアンスを徹底し、公共的使命と社会的責任を果たします。
・「内部統制基本方針」にもとづき、内部管理体制の充実に努めます。

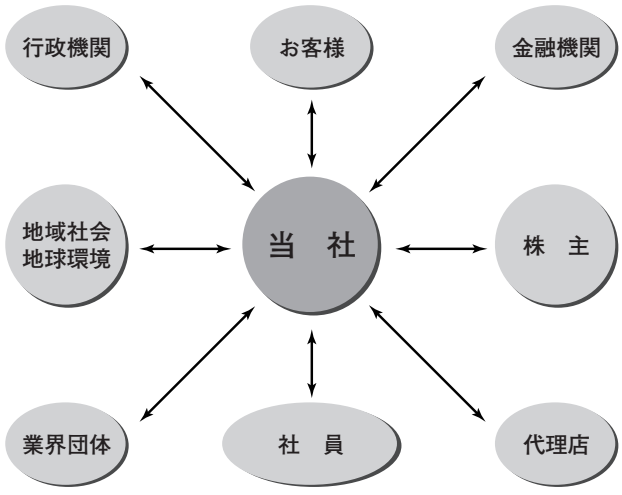
○ 商品・サービス向上に取り組みます
・利用者ニーズを推し量り、商品の開発や改良をすることで、より良い商品の提供に努めます。
・海外旅行保険に関するリスクマネジメントやサービスを積極的に提供します。

○ 環境問題に取り組みます
・地球温暖化防止に協力し、美しい地球を次世代に残します。
・限りある資源を効率的に利用し、環境にやさしい社会の実現を目指します。

○ 人を大切にする活動に取り組みます
・個人情報の保護を徹底するとともに、基本的人権を尊重します。
・働きがいのある職場環境を目指し、人材開発をはかります。

○ ボランティア活動に取り組みます
・ボランティア活動への積極的な参加を目指します。
・社員のボランティア活動への参加を応援します。

○ ステークホルダーとの対話に取り組みます
・全てのステークホルダーとの対話に努めます。
・利用者満足度を高めるためにステークホルダーの意見を積極的に取り入れます。



【当社を取り巻くステークホルダー】

2015年度は、本業を通じて地道な活動をしてきました。

①本業を通じた社会貢献

- ○ お客様からの保険金請求について、迅速な審査と迅速な支払いに努めています。
- ○ お客様の保険契約締結をより確かなものにするために、ご契約時に「重要事項説明書」や「ご契約内容確認書」を取り交わしています。
- ○ パンフレット、保険契約申込書などについて、使用の状況やわかりやすさ・書きやすさの観点からの検討・分析をし、見直しに努めています。

②コンプライアンスの取り組み

- ○ 社員一人ひとりがコンプライアンス意識をしっかり認識するために、部門ごとに定期的に勉強会を実施しています。
- ○ お客様の保険金請求に際して、保険金支払担当者が、費用保険などの支払い漏れを未然に防止する機能をもったシステムを構築しています。

③商品・サービスの向上の取り組み

- ○ 高等学校や大学などにリスクマネジメントサービスを提供しています。
- ○ 留学生や駐在員などにトータルヘルスケアサービスを提供しています。

④環境問題への取り組み

- ○ 地球環境を保全し、CO_2（二酸化炭素）の排出量抑制に資するため、紙の使用を削減しペーパーレス化に取組んでいます。
- ○ 電力の消費を抑制するため、全社的な節電活動を実施しています。
- ○ 夏季には、ノーネクタイで就業し、クーラーの使用過多とならないよう留意しています。
- ○ 一般社団法人日本損害保険協会（以下「損保協会」という。）の主催する環境講座に積極的に参加し、環境問題に関する情報の収集等に努めています。

⑤人を大切にする活動への取り組み

- ○ お客様の苦情、紛争が費用や手間暇のかかる裁判になる前に、公正・中立な立場の指定紛争解決機関（指定ADR）を紹介し、お客様の権利を保護する制度を導入しています。
- ○ 個人情報の管理を徹底し、管理に関して自主点検の実施をしています。
- ○ 個人情報データなどが社外に持ち出されないよう、データの保管を、サーバーでの管理としています。
- ○ 学生の就業経験の場を提供するため、インターンの受入れを行っています。

⑥ボランティア活動への取り組み

- ○ 使用済みのプリペイドカードや使用済み切手を収集し、福祉活動の財団法人に寄贈する収集ボランティア活動を継続的に実施しています。
- ○ 社員の一人ひとりがボランティア活動に積極的に参加できるよう、ボランティア活動への参加を奨励しています。

⑦ステークホルダーとの対話への取り組み

- ○ お客様からのご意見・ご要望を積極的にお伺いするために、ホームページ窓口を開設しています。
- ○ ホームページにお客様からいただいた、さまざまな声を公表しています。
- ○ お客様からいただいた苦情やご意見を今後の業務運営に役立てるため、業務管理部で一元的に管理しています。
- ○ お客様の声を商品開発や商品改善に活かしています。

（2）損保協会の社会貢献への取り組み

当社では、当社独自の社会貢献活動のほか、損保協会の一員として、事故、災害および犯罪の防止・軽減にむけて、さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

主な取組みは以下のとおりです。

①交通安全対策

ア. 交通事故防止・被害者への支援

自賠責保険事業から生じた運用益を以下のような自動車事故防止対策・自動車事故被害者支援等に活用しています。

・自動車事故防止対策：高齢者の交通事故防止施策研究支援、自転車シミュレータの寄贈、飲酒運転根絶事業支援、病気を原因とする交通事故防止策の検討等
・自動車事故被害者支援：高次脳機能障害者支援、脊髄損傷者支援、交通遺児支援等
・救急医療体制の整備：高規格救急自動車の寄贈、救急外傷診療研修補助等
・自動車事故の医療に関する研究支援
・適正な医療費支払のための医療研修等

イ. 交通安全啓発活動

1）交差点事故防止活動

交差点における事故低減を目的として、47都道府県の事故多発交差点5箇所の特徴や注意点等をまとめた「全国交通事故多発交差点マップ」を毎年損保協会ホームページで公開し、ドライバーや歩行者、自転車利用者など、交差点を通行するすべての方への啓発を行っています。

2）自転車事故防止活動

自転車事故の実態やルール・マナーの解説とともに、自転車事故による高額賠償事例や自転車事故に備える保険などを紹介した冊子と事故防止の啓発チラシを作成し、講演会やイベントを通じて自転車事故防止を呼びかけています。

3）高齢者の交通事故防止活動

高齢者が運転時や歩行時に当事者となる交通事故が増加していることから、チラシを作成し、高齢者に対して安全な行動による事故防止を呼びかけています。

4）飲酒運転防止活動

企業や自治体における飲酒運転防止の教育・研修で使用する手引きとして「飲酒運転防止マニュアル」を作成するとともに、イベント等において本マニュアルを活用し、飲酒運転による事故のない社会の実現に向けて啓発活動を行っています。

②防災・自然災害対策

ア. 地域の安全意識の啓発

1）小学生向け安全教育プログラム「ぼうさい探検隊」の普及

子どもたちが楽しみながら、まちを探検し、まちにある防災、防犯、交通安全に関する施設・設備を発見してマップにまとめる「ぼうさい探検隊」の取組みを通じ、安全教育の促進を図っています。

2）幼児向けの防災教育カードゲーム「ぼうさいダック」の作成・普及

子どもたちが実際に身体を動かし、声を出して遊びながら、安全・安心のための「最初の第一歩」を学ぶことができるカードゲーム「ぼうさいダック」を作成し、幼稚園・保育所等での実施

を通じて、防災意識の普及に取り組んでいます。

イ. 地域の防災力・消防力強化への取組み

1）軽消防自動車の寄贈

地域の消防力の強化に貢献するため、小型動力ポンプ付軽消防自動車を全国自治体や離島に寄贈しています。

2）防火標語の募集と防火ポスターの制作

家庭や職場・地域における防火意識の高揚を図り、社会の安全・安心に貢献するため、総務省消防庁と共催で防火標語の募集を行っています。入選作品は「全国統一防火標語」として使用した防火ポスター（総務省消防庁後援・約20万枚作成）に使用され、全国の消防署をはじめとする公共機関等に掲示されるほか、各種の防火意識の啓発・PR等に使用されます。

3）ハザードマップを活用した自然災害リスクの啓発

自治体等が作成しているハザードマップを活用いただき、自然災害に対する日頃からの備えや対策を多くの方に促すことを目的として、eラーニングコンテンツ「動画で遊ぼう！ハザードマップ」を損保協会ホームページ上に公開し、啓発活動を進めています。

③犯罪防止対策

ア. 盗難防止の日（10月7日）の取組み

2003年から10月7日を「盗難防止の日」と定め、毎年、各地の街頭で損保社員、警察関係者などが盗難防止啓発チラシとノベルティを配布し、盗難防止対策の必要性を訴えています。

イ. 自動車盗難の防止

「自動車盗難等の防止に関する官民合同プロジェクトチーム」に2001年の発足当初から民間事務局として参画し、盗難防止対策に取り組んでいます。また、解体された盗難車部品が不正に国外に持ち出されることを防止するため、輸出時チェックの制度化や盗難されたカーナビの転売・流通の防止について、関係省庁・団体に働きかけを行っています。

ウ. 不正修理業者に関する注意喚起

住宅修理（リフォーム）に関し、「保険金が使える」と言って勧誘する業者とのトラブル相談が多く寄せられています。

このようなトラブルに巻き込まれないよう注意を呼びかけるため、独立行政法人国民生活センターと連携してチラシを作成し、啓発活動を行っています。

エ. 啓発活動

地域で子どもが犯罪や交通事故等の不慮の事故に巻き込まれないよう、大人と子どもが一緒に対策を考える手引きを作成し、防犯意識の高揚に取り組んでいます。

④環境問題への取組み

ア. 自動車リサイクル部品活用の推進

限りある資源を有効利用し、産業廃棄物を削減するとともに、地球温暖化の原因となっているCO_2の排出量を抑制することを目的として、自動車の修理時におけるリサイクル部品の活用推進に取り組んでいます。

イ. 自動車修理における部品補修の推進
　リサイクル部品の活用同様に、産業廃棄物とCO2の排出量の抑制を目的として、啓発動画やチラシによる部品補修の推進に取り組んでいます。
　※啓発動画は損保協会ホームページやユーチューブに公開しています。

ウ. エコ安全ドライブの推進
　環境にやさしいだけでなく、安全運転にも効果がある「エコ安全ドライブ」の取組みを推進するため、チラシやビデオを作成し、その普及に取り組んでいます。

エ. 環境問題に関する目標の設定
　地球温暖化対策として、CO_2排出量の削減と、循環型社会の形成に向けた廃棄物排出量の削減について、業界として統一目標を設定し、その実現に向けて取り組んでいます。

⑤保険金不正請求防止に向けた取組み

ア. 保険金不正請求ホットラインの運営
　2013年1月から「保険金不正請求ホットライン」を開設して、損害保険の保険金不正請求に関する情報を収集し、損害保険各社における対策に役立てています。

イ. 保険金詐欺防止ポスターの作成・掲出
　保険金詐欺防止ポスターを作成し、会員会社や損害保険代理店等に掲出し、保険金詐欺が重罪（※）であることを周知するとともに、保険金詐欺をたくらむ人物への牽制を図っています。
　※「刑法第246条第1項　人を欺いて財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。
　第2項　前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様とする。」

ウ. 保険金不正請求防止啓発動画の作成・公開
　「これ位ならいいだろう」という出来心による保険金不正請求を防止するため、啓発動画を作成し、損保協会ホームページやユーチューブに公開しています。