

## 論 説

# 日本における金融CSRの現状と活動（4） —— 金融庁「金融機関のCSR実態調査」のCSR事例分析 （保険会社編）——

紀 国 正 典

## 1 保険会社のCSR事例分析の方法

本稿は、金融庁が2006年1月から3月にかけて実施した「金融機関によるCSRを重視した具体的な取組み事例の調査」のうち、金融CSRの具体的事例を分析したものである。金融庁のこのアンケート調査結果は、エクセルの巨大なワークシートで公表されている（金融庁ホームページ, <http://www.fsa.go.jp/>）。この調査の実施状況については、表1を参照していただきたい（表1参照）。

金融庁がこのアンケートで定義したCSR（企業の社会的責任）とは、「企業が持続可能な発展を目的として、多様なステークホルダー（利害関係者）との関係の中で認識する責任と、それに基づく経済・環境・社会的取組みのことを指し、その具体的な内容としては、企業による法令遵守、納税、消費者保護、環境保護、人権尊重、地域貢献等の自主的取組みと広範にわたるものを指す」である。

今回分析に着手したのは、保険会社についてである。これまで、「銀行編」で主要行、地域銀行、外銀について、「信金・信組・労金編」で協同組合銀行について、さらに「証券会社等編」で証券会社、投信運用会社・投資顧問会社、金融先物業者などのCSR取組み事例を分析してきたが、今回は、いっそうこれまでとは性格が異なる金融機関についての分析である。なお、上述したこれまでの分析成果は、次の拙稿において発表済みである。紀国正典 [2007] 「日本における金融CSRの現状と活動（1）—金融庁「金融機関のCSR実態調

表1 Q1 CSRを重視した具体的な取組みの実施状況等

	(a) アンケートを実施した金融機関	(b) 回答金融機関	割合 (b/a)	(c) CSRを重視した取組みを行っている金融機関	割合 (b/a)
預金取扱金融機関	670機関	663機関	99.0%	518機関	78.1%
主要行等	76行	71行	93.4%	48行	67.6%
地域銀行	111行	111行	100.0%	109行	98.2%
信金・信組・労金	483機関	481機関	99.6%	361機関	75.1%
保険会社	81社	81社	100.0%	64社	79.0%
証券会社等	483社	473社	97.9%	228社	48.2%
証券会社	283社	274社	96.8%	131社	47.8%
投信・投資顧問	166社	165社	99.4%	82社	49.7%
金先業者	34社	34社	100.0%	15社	44.1%
合計	1234機関	1217機関	98.6%	810機関	66.6%

注) 主要行等:都長信銀等, 外銀支店等, 新たな形態の銀行等。地域銀行:地方銀行, 第二地方銀行。信金・信組・労金:信用金庫, 信用組合, 労働金庫。保険会社:保険会社, 外国保険会社等。証券会社:証券会社, 外国証券会社。投信・投資顧問:投資信託委託業者, 投資顧問業者。金先業者:金融先物取引業者。

出所)金融庁[2006]「金融機関のCSR実態調査結果の概要 (<http://www.fsa.go.jp/>)より。

査」のCSR事例分析(銀行編)―高知大学経済学会『高知論叢』第88号, 2007年3月, 紀国正典[2007]「日本における金融CSRの現状と活動(2-1)―金融庁「金融機関のCSR実態調査」のCSR事例分析(信金・信組・労金編)―」高知大学経済学会『高知論叢』第89号, 2007年7月, 紀国正典[2007]「日本における金融CSRの現状と活動(2-2)―金融庁「金融機関のCSR実態調査」のCSR事例分析(信金・信組・労金編)―」高知大学経済学会『高知論叢』第90号, 2007年11月, 紀国正典[2008]「日本における金融CSRの現状と活動(3-1)―金融庁「金融機関のCSR実態調査」のCSR事例分析(証券会社等編)―」高知大学経済学会『高知論叢』第91号, 2008年3月, 紀国正典[2008]「日本における金融CSRの現状と活動(3-2)―金融庁「金融機関のCSR実態調査」のCSR事例分析(証券会社等編)―」高知大学経済学会『高知論叢』第92号, 2008年7月。

これまでと同様に, 日本における金融CSRの概略地図を作製するため, 金

融CSRの具体的取組み事例をわたしが定めた分類標識（〔 〕で表示）で選り分けてみた。比較が可能なようにこれまで銀行・証券会社等のCSR事例分析に使用してきた分類標識を、できる限り引き継ぐようにした。ただ保険会社のCSR活動の特徴を反映させるため、分類標識名を一部変更した。またこれまでと同様に、〔その他〕という分類標識を構えた。これは、抽象的な内容で具体的性格にとぼしいものを分類するためである。これまででは、規定枚数に納めるためこれらを削除させてもらったが、枚数が足りるのでそのような性格のものも入れるようにした。

保険会社編についても、金融CSR活動を、（金融業務を通じた支援）と（非金融業務による支援）とに分類する方法を引き継いだ。

以前の銀行編で、（金融業務を通じた支援）とは送金や預金・貸付け業務などの狭い意味での本業によって行われる金融CSR活動のことを指し、それ以外の一般的業務によって行われる金融CSR活動を、（非金融業務による支援）とよぶことにした。そのさいに、金融業務による支援が重要で非金融業務による支援が副次的という意味ではないこと、金融CSR活動という点からみれば非金融業務による支援も重要性を増していること、CSR活動そのものが本業に限定されるものでないこと、金融商品を設計したりリスク管理を必要とする金融業務を通じた支援活動とそれ以外の支援活動とは活動内容や管理方法が質的に異なること、これらの理由から、（金融業務を通じた支援）と（非金融業務による支援）を分類したことを述べた。

これらのことは、証券会社等や保険会社の金融CSR活動についても当てはまる。証券会社等の本業は、証券の発行・引き受け・販売や投資信託の開発・運用・管理、金融先物商品の開発・運用・販売などである。保険会社の本業は、生命保険や損害保険等などのリスク引受け・管理業務と預かった資産の運用・管理である。

これまで何度か指摘したが、Q9の「CSRを重視した具体的な取組みについて」という質問における三つの分野選択（1. 経済、2. 環境、3. 社会）と、八つの取組み項目選択（1. コンプライアンス、2. 顧客・消費者に関連する取組み、3. 従業員に関連する取組み、4. 環境保全、5. 地域貢献、6. 社会貢献、7. 社会的

責任投資(SRI), 8. その他) に関して, この「分野選択」と「項目選択」が並列関係なのか, 階層関係なのか, 設問からはいずれとも判別しがたく回答者も迷ったようである。このため項目の具体的事例(最大400字以内)で集計すると, ある項目に, 内容的には他の項目に該当するはずの事例が混入してしまうということになってしまっていた。銀行編では「環境保全」の項目に入るはずの事例がそれ以外の項目に多数現れ, 信金・信組・労金編では「地域貢献」と「社会貢献」に該当するはずの事例が「顧客・消費者に関連する取組み」や「従業員に関連する取組み」に多数出現し, 証券会社等編についてはコンプライアンスに該当するはずの事例が, 「顧客・消費者に関連する取組み」や「従業員に関連する取組み」などの項目に登場したのであった。

しかし保険会社についてみれば, 取組み事例数そのものが多くはないことから, そのような事例は少なかった。金融庁が集計した具体的な取組み事例の集計結果を, 参考までに表2で紹介しておくが, この集計には上述したような他の項目に該当するであろう少数の事例も含まれている(表2参照)。

分類標識([ ])の下位にさらに小見出し({ })をつけて小分類する手法は信金・信組・労金についての分析で始め, 証券会社等にも引き継いだものであるが, これを保険会社に関しても取り入れることにした。保険会社のCSR事例件数は少ないので必要なかったかもしれないが, 比較を可能するためにそのようにした。この小分類項目のいずれにも分類できない包括的な内容の事例は, [総合的支援]という小分類項目にあつめた。

残念なことであるが, 保険会社編についてはワークシート上に記載がなかったので, 生命保険会社と損害保険会社の分類や, 外資系会社か否かでの分類はできなかった。

なお, 2の「CSR取組み体制」とは, Q5の「CSRを専門に担当する組織又は機関の体制や, 具体的な業務内容について」の回答を, 管理方法の違いに基づいて, [CSR専任部署が担当], [既存部署がCSR兼務], [別名称の部署がCSRの部分活動を担当]と三つに分類したものである。《 》で区切ったところは, Q6「CSRを重視した具体的取組みを行う上での拠りどころ(社内規定など)」に対する回答の要約である。ただし, これらは数少ない先進部分の活動であることはこれ

表2 Q9：CSRを重視した具体的な取組みの項目（最も近いものをそれぞれ一つ選択）

	取組み事例の全体数	コンプライアンス	顧客・消費者に関連する取組み	従業員に関連する取組み	環境保全	地域貢献	社会貢献	社会的責任投資(SRI)	その他
預金取扱金融機関	1281	50	165	71	193	419	357	10	10
	100%	3.9%	12.9%	5.5%	15.1%	32.7%	27.9%	0.8%	0.8%
主要行等	127	10	13	13	28	12	43	3	5
	100%	7.9%	10.2%	10.2%	22.0%	9.4%	33.9%	2.4%	3.9%
地域銀行	327	7	37	11	70	113	83	3	3
	100%	2.1%	11.3%	3.4%	21.4%	34.6%	25.4%	0.9%	0.9%
信金・信組・労金	827	33	115	47	95	294	231	4	2
	100%	4.0%	13.9%	5.7%	11.5%	35.6%	27.9%	0.5%	0.2%
保険会社	185	9	28	23	34	18	67	1	3
	100%	4.9%	15.1%	12.4%	18.4%	9.7%	36.2%	0.5%	1.6%
証券会社等	414	87	43	31	35	50	133	23	8
	100%	21.0%	10.4%	7.5%	8.5%	12.1%	32.1%	5.6%	1.9%
証券会社	241	47	31	17	19	35	80	2	6
	100%	19.5%	12.9%	7.1%	7.9%	14.5%	33.2%	0.8%	2.5%
投信・投資顧問	149	33	7	14	11	11	51	20	2
	100%	22.1%	4.7%	9.4%	7.4%	7.4%	34.2%	13.4%	1.3%
金先業者	24	7	5	0	5	4	2	1	0
	100%	29.2%	20.8%	0.0%	20.8%	16.7%	8.3%	4.2%	0.0%
全金融機関	1880	146	236	125	262	487	557	34	21
	100%	7.8%	12.6%	6.6%	13.9%	25.9%	29.6%	1.8%	1.1%

注) 数値の単位は件数。%は、取組み事例の全体数に対する割合。

出所) 金融庁 [2006] 「金融機関のCSR実態調査結果の概要 (<http://www.fsa.go.jp/>)。

原表は縦組みだが、これを横組みに組み替えて作成。

までに何度も述べた(表3参照)。

金融庁の金融CSRアンケートは、2006年1月から3月にかけて実施されたものであるが、その前年の2005年2月から、生命保険会社や損害保険会社ほぼすべての会社について、常軌を逸した不祥事が次から次へと明らかになって今日に至っている。金融CSRをうんぬんする以前の問題であり、保険会社が業界あげて悪徳企業の類だったのかと、衝撃を受けるほどの事件であった。処分を受けた会社の中にはCSR活動に熱心であった損害保険会社もあり、その悪質

表3 Q3・4 CSRを専門に担当する組織または機関およびその人数

	全金融機関	預金取扱金融機関				保険会社	証券会社等			
		主要行等	地域銀行	信金・信組・労金			証券会社	投信・投資顧問	金先業者	
ある	165	86	20	20	46	22	57	30	20	7
(%)	13.6	13.0	28.2	18.0	9.6	27.2	12.1	10.9	12.1	20.6
ない・無回答	1052	577	51	91	435	59	416	244	145	27
(%)	86.4	87.0	71.8	82.0	90.4	72.8	87.9	89.1	87.9	79.4
平均人員数(人)	4.8	4.7	4.8	3.8	5.0	8.0	3.7	5.4	1.9	1.7

注) (%)は回答金融機関数に対する割合。平均人員数は「ある」と答えた金融機関における平均。

出所)金融庁「2006」金融機関のCSR実態調査結果の概要 (<http://www.fsa.go.jp/>)より。

さから厳しい行政処分を受けたことはショックだった。これまでの金融CSRのあり方に警鐘を鳴らす大事件でもあったのである。

まずは生命保険会社からその経過をみてみよう。

2005年2月、金融庁は明治安田生命の悪質で違法な死亡保険金不払いに対して業務停止処分をくだした。詐欺無効を不当に当てはめて保険金の支払いを組織的に拒否していたからである。この事態を重視して金融庁は、7月に生保各社に2001年度から5年間に支払うべきであった保険金や給付金についての調査命令を下した。これを受け生保各社が自主調査を開始することになった。10月には明治安田生命に2度目となる業務停止命令が下された。2006年7月には日本生命が保険金の支払い体制の不備で業務改善命令を受けた。2007年2月に、金融庁は自主調査が不十分だとして生保各社に2度目の不払いについての再調査命令を下した。

2007年10月5日に、生保全38社が不払い調査結果を公表したが、生保全体での不払いは合計で120万件、約910億円になった。そのうち大手生保9社だけで、約90万件、759億円をしめている。さらに続いて2007年12月7日には不払いについての最終調査結果が公表されたが、生保38社全体で131万件、964億円もの巨額な件数と金額になった。契約者が請求しないのをいいことに、知っていながら特約給付金の支払いを放置していたことや、保険商品の複雑さに現場が対

応できていなかったこと、それに失効返戻金について支払い漏れがあったからだという。2008年7月には、金融庁は、不払いが多額なうえ不払いを防ぐ内部管理態勢が不十分と判断して、生保10社に対して業務改善命令の行政処分を下した。

損害保険会社の保険金不払い問題についても、異常な不祥事が次から次へと明らかになっていった。2005年2月に富士火災海上保険で自動車保険の支払い漏れが判明した。これを受け9月に金融庁は損保48社に自動車保険の支払い漏れについての調査命令を発した。さらに金融庁は11月に26社に業務改善命令を出した。

2006年5月には、自動車保険の支払い漏れなどで損保ジャパンに対して業務停止命令を発した。支払い漏れだけでなく保険料立替や印鑑偽造などの違法行為があったからである。また6月には自動車保険と医療保険などの第3分野保険商品の不払いなどで三井住友海上火災保険に対しても業務停止処分を下した。

このような事態を重視して、2006年7月に金融庁は、損保48社に2001年度から5年間にわたる第3分野保険商品での不払いについて調査命令を発した。また8月には26社に対して自動車保険の支払い漏れについての再調査を要請した。10月には約20社で第3分野保険商品での約5000件の不払いが判明した。同10月に金融庁は上記の26社に対してさらに、自動車保険の追加的な支払い漏れ調査を異例な期限付きで命令した。

2007年3月には、第3分野における不払いで損保10社をいっせいに行政処分した（一部業務停止や業務改善命令）。不払いの件数が多く、法令順守体制に重大な問題があり、さらに業界の体質改善も遅々として進んでいないからだという。

2007年7月には、自動車保険の支払い漏れが発覚した26社に対する3回目となる不払い調査結果が公表された。それによると合計で約49万件、金額で約381億円と前回調査の倍増となった。

損害保険会社については、上記の自動車保険と医療保険などの第3分野保険商品での不払いや支払い漏れの他に、火災保険料などの取り過ぎというずさん経営の実態も明らかになった。2006年12月、金融庁は損保30社に火災保険などの保険料取り過ぎについて点検を要請した。大手損保6社は、2007年3月に中

間調査報告を行ったが、火災保険料などの取り過ぎは約10万件超、約60億円になった。最終報告は2008年7月に出そろったが、損保26社で153万件、金額で371億円にもなった。新しい建設工法にともなう多様な割引制度があることが、営業現場に不徹底だったという。

以上、新聞報道を基に簡単に事実経過を整理してきたが、これをみても今回の不祥事がいかにひどいものであったかが分かる。

第1に、不払いや未払いの件数そして金額は巨額であり、これにほとんどの会社関わっていたことである。一部の会社の不祥事ではなく、生命保険会社や損害保険会社全体の構造的な体質問題だった。これらによる社会的損失は甚大である。

第2に、これらの異様な事態を招いた原因は、保険会社がひたすら「死差益」という収益方法を追求し、契約者や消費者のことを軽視していたからである。「死差益」というのは、収入となる保険料と支出となる保険金の支払い差額が生み出す収益のことであり、保険会社は、詐欺的な手法や意識的・無意識的な方法で、この保険金の支払い額を引き下げようとしてきたのである。

第3に、保険会社は、保険契約にいろんな特約をつけ契約内容を複雑で理解困難なものにしておきながら、契約者が気づいて請求しないと支払わない請求主義に固執していたことである。なかには請求案内をあえてせず、知っていながら放置していた悪質なケースも多い。

契約相手の無知や無理解に乗じて儲けようとする行為は、アメリカのコモンロー（判例法）によれば、もっとも卑しむべき経済行為である（これについては紀国正典 [2005]「金融の公共性・国際公共性諸学説の検討（3）—貸手責任論と社会的責任金融（SRF）—」高知大学経済学会『高知論叢』第84号、2005年11月を参照）。

第4に、保険の社会的役割を否定する反社会的行為であったことである。保険の役割は、いざというときのリスク対策にその社会的使命がある。ところが病気や事故などに遭遇したときに必要なセーフティネット（安全網）である保険金の支払いを不当に拒否したのであるから、その罪は大きい。

第5に、組織としての自浄能力がまったく欠けていたことである。金融庁か

ら再調査を命じられたり、くりかえし業務改善命令を出されなければ動かないなどのことは、保険会社のような一流会社がすることではない。会社トップが責任を取らなかったり、引責辞任した役員がしばらくすると復権することがあったが、重大な社会的犯罪を犯したとの罪の意識がないのだろうか。人間としてのモラルや品格に欠け、自己保身しか考えないトップのすることは（会社に限らず）、いつも醜い。

以上の状況をふまえて、今回のアンケートで示された保険会社のCSR取り組み事例をながめてみると、次のような興味深い特徴が浮かびあがる。

第1に、コンプライアンスの取り組み事例が件数からみても比率からしても少ないことと、それと対照的に、顧客・消費者に関する取り組みや顧客満足度活動の取り組みが他の項目と比較して圧倒的に多いことである。しかしこれも結局は上記のことを考慮すれば、消費者のための取り組みというよりは、新規契約を獲得するための、そして自分の営業利益をあげるための活動の現れだったということになる。

コンプライアンスに、「未払い対応」の取り組み事例がただ1件だけあったが、2005年10月に最初の業務改善命令が出されているので、それに対応した会社の事例かと推測できる。しかしただ1件というのはあまりにもお粗末で、他の保険会社は他人事のように受け止めていたのだろうか。

第2に、世界の保険会社が地球温暖化リスク対策や地球環境保全、社会的責任投資(SRI)などに熱心に取り組んでいることは周知のことであるが、日本においてはまだ少数である。(非金融業務による支援)として自然保護支援に取り組んでいるところが多いが、環境保全についての(金融業務を通じた支援)の取り組みは、エコファンド「ぶなの森」の開発・販売、それにカーボン・ディスクロージャー・プロジェクトへの参加などの先進的な取り組み事例があるだけである。また環境教育への取り組みもただ1件だけだった。

保険会社の重要な業務に資産運用がある。地球温暖化対策や地球環境保全、それに地域の保健・健康管理に取り組んでいる企業や団体などを支援し、CSR先進企業へ優先投資するなどの資産運用が、社会的使命を達成することになるとわたしは考える。しかし社会的責任投資(SRI)の取り組みとして申告されたも

のは1件しかなく、しかもこれはそういう性格のものではなかった。

第3に、保険というリスク引受業務の特性を反映して、医療や健康に関する取組み事例が多数見受けられたことである。[社会・地域福祉支援]に分類したなかにも、[社会医療福祉支援]の取組みがあった。しかし、喫煙防止教育、交通事故防止策などの社会的リスク管理対策などにもっと取組みが広げられる必要があるのではないかと思った。

これまでの整理ではアンケート回答文を要約したり省略したこともあったが(ただしその内容に変更は加えていない)、保険会社については会社そのものが81社と少なく、アンケートを寄せた会社も64社とわずかであるので、体言止めにした以外はほぼ原文のまま掲載することができた。

またこれまで繰り返し述べてきたように、筆者が独自に考えた方法でこのような分類と分析を実施するのであるから、本稿の責任は当然に筆者にある。関心のある向きは、直接に金融庁のアンケート結果の原文を参照していただきたい。

なお金融CSRを、社会的責任金融(SRF)や国際的責任金融(IRF)という概念の枠組みのなかに位置づけようとした研究が、次の拙稿である。紀国正典[2006]「金融の公共性・国際公共性諸学説の検討(4)―社会的責任投資(SRI)と社会的責任金融(SRF)―」高知大学経済学会『高知論叢』第87号、2006年11月、および紀国正典[2007]「国際的責任金融(IRF)」立命館大学国際関係学会『立命館国際研究』第19巻3号：朝日(関下)教授退職記念号、2007年3月。ご参照たまわれば幸いである。

2007年3月から連載を始めた金融CSRの事例分析もこれで完了である。金融庁の実施した金融CSR実態調査は、アンケート方式の自己申告にもとづくものであって当然に限界もある。取組み結果についての数量や実績は不明であって、その中には抽象的な回答や社会的に重要かどうか(金融CSRといえるかどうか)疑わしい事例もあった。しかし金融機関がどのように金融CSRをとらえているかどうかを考察するには、貴重なデータとなった。ここで取り上げた金融CSR事例は先進部分のそれであって、他の多くの金融機関がこれらの取組みから学ぶべきものは多い。大変な作業であったがこれにより、今後どのように金融CSR活動を改善していけばよいのかを検討する好材料ができた。

満足している。また社会的責任金融教育についての学生向けのいい学習教材にもなった。昨年から、わたしのゼミ学生たちがゼミ合宿でこれらを学んだうえ、高知市所在銀行に対するCSR評価に取り組んでいる。なお、全体をふり返って日本の金融CSR活動を評価するという課題は残っており、今後の楽しみに残しておきたい。

## 2 保険会社のCSR取組み体制

保険会社の「CSR取組み体制」は、Q5の「CSRを専門に担当する組織又は機関の体制や、具体的な業務内容について」の回答を、管理方法の違いに基づいて、[CSR専任部署の設置]、[既存部署がCSR兼務]、[別名称の部署がCSRの部分活動を担当]、[その他]と四つに分類してみた。《 》で区切ったところは、Q6「CSRを重視した具体的取組みを行う上での拠りどころ（社内規定など）」に対する回答の要約である。

### [CSR専任部署の設置]

- CSR推進委員会事務局（2004年度設置）：CSR活動の推進、委員会運営（CS、ES、社会貢献・環境活動等を推進）《経営基本方針（1992年度制定）行動規範（1998年度制定）》。
- CSR推進室（2004年4月1日設立）、それ以前は社会貢献室、CSRに関する事項等の立案等《経営の基本理念及びそれにもとづく三大責任、CSRに関する基本方針》。
- 社長を議長、経営会議（常務会）構成員をメンバーとする、CSR推進会議を設置し、その下部に各種専門分科会を編成。CSR推進会議では、基本方針、推進計画等重要事項の審議・調整を行い、各種専門分科会では、テーマ毎の具体的取組みについて、検討・推進する《「CSR推進会議規程」「中期経営計画」》。
- 全社でCSRを推進してきているが、特にCSRの一部である社会貢献活動については、広報室内に専任チームを設置し推進している。（Q3・Q4 回答分）ステークホルダー各々の視点で経営を再点検しながらCSRを推進していく

趣旨で、H18年4月にCSRに関する企画・立案・推進を所管する専任組織を設置する《経営の要旨(1952年制定)「CSR経営ビジョン」を策定中》。

- <□□の体制>「経営企画部CSR室(2004年10月1日設置。以前の総務部社会環境室を発展・改組)」:CSRを重視した取組みの推進。「CSR委員会」(2004年11月設置):CSRについて、関係各部の情報共有と取組みの強化・促進を目的とした取締役会委員会。(ご参考)<□□ホールディングスの体制>「□□CSRボード」(2004年11月設置):□□グループのグループ各社におけるCSRへの取組みを徹底する推進母体。□□ホールディングス社長をヘッドに、グループ各社の社長によるメンバーで構成し、グループ全体にCSR取組みの趣旨を徹底・推進《「経営理念」:経営理念は「会社のCSR宣言」とし、CSRの取組みは、経営理念を徹底して実践することとしている。「当グループCSR憲章」:グループ全役職員がCSRに対する認識を共有化し、経営理念を具体的に実践していくための行動指針として、□□グループにて「商品・サービス」「人間尊重」「地球環境保護」「地域・社会への貢献」「コンプライアンス」「コミュニケーション」という6つの基本的な柱ごとに定めた行動原則》。
- 社長室CSR室:総合職10名(内専任3名,兼務7名),企業の社会的責任(CSR)・地球環境保護・社会活動に関する業務を担当《「企業理念」「行動指針」》。  
[既存部署がCSR兼務]
- 広報室:CSRの推進,ステークホルダー分析の作成・報告,CSRレポートの作成・発行,社会貢献・地域貢献活動の企画・立案《CSR宣言,コンプライアンス憲章,コンプライアンス行動規範基準(18年4月上記をCSR憲章,コンプライアンス行動規範に改定予定)》。
- ビジネスクオリティチーム(2003年4月1日設置):企業理念の伝承・継承に関する企画・運営,会社のクオリティを示す重要指標の向上に関する企画・運営,社会貢献意識の醸成,機会提供,社員満足度向上《チームアクティビティプラン》。
- 経営企画チームが広報チームなど他部門と協力してCSRを推進。《「コアバリュー」(全世界のグループ企業の共通の価値観)》。

- 経営企画部CSR推進室（2005年4月1日設置）CSRの推進・統括と啓蒙，ステークホルダーとのコミュニケーションに関する立案・統括事務局《「企業理念」（2001年4月制定），「目指す企業像」（2001年4月制定），「行動規範」（2001年4月制定，2005年1月改訂）》。
- 経営企画部内に「CSR推進室」を設置，専任の室長と経営企画部・経営企画グループ，人事，総務，広報，コンプライアンス推進部の兼務者で構成。CSRのグループ全社への定着・浸透に関する企画・立案・実行，ステークホルダー・コミュニケーション（含むCSRレポート発行，アンケート対応），取り組み状況の評価，「CSR委員会」事務局，国連グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワークの運営《□□グループ行動憲章》。

[別名称の部署がCSRの部分活動を担当]

- 社会貢献委員会《経営方針》。
- 広報室（社会貢献活動等の日本のプランに関する立案と実行）《グループ行動倫理規範》。
- 広報部社会公共活動推進グループ（社会貢献活動を重視した取組みの企画・立案）《行動倫理憲章》。
- 顧客満足経営に関する組織・社員の意識改革と啓蒙活動，顧客サービスに関する諸情報の分析と経営施策に反映させる為の企画・立案《記入なし》。
- 環境管理室：環境方針に基づく環境保全に関する推進・監査《□□損害保険株式会社環境方針》。
- 本業におけるCSRの実践（環境関連商品，社会貢献など），企業風土作り（社員参画のフレーム作り，人間尊重など），情報開示と社内外のコミュニケーションなどを総合的にコントロール《会社としての環境方針（基本理念・行動指針）のほか，社会貢献方針も制定されており，環境方針は，社員の常備するCSRカードなどに落とし込まれ徹底が図られている。》。
- 社内環境問題対策委員会，ボランティア検討委員会《社内環境問題対策委員会会議，ボランティア検討委員会規則》。
- Compliance Committee（2003年3月設立）日常業務で疑問を抱いたときに検討する《Compliance Committeeと称す。》。

- 経理総務部（社会貢献活動等の実行）《□□'s Commitment》。
- コンプライアンス委員会（2005年1月）《就業規則9条（コンプライアンス）、10条（機密保持）、11条（個人情報保護）》。

[その他]

- **【体制】** 総合職：3，一般職：1，**【業務】** 社会貢献活動全般《経営基本理念(S34.7)、企業行動指針(H10.6)、行動規範(H10.6)》。

### 3 コンプライアンス

「コンプライアンス」は、[コンプライアンス専任部署の設置・活動]、[コンプライアンス・プログラム(マニュアル)の策定・実施]、[コンプライアンス(規範)意識の強化・研修]、[その他]と四つに分類してみた。

[コンプライアンス専任部署の設置・活動]

- コンプライアンス推進に関する専門の組織および機関を設置し、「コンプライアンス・プログラム」等に基づく取組みを推進するとともに、実施状況の評価等も実施。
- 組織的な対応としては、毎年、取締役会において「コンプライアンス・プログラム」を策定。同プログラムに基づき「コンプライアンス委員会」が問題の分析と解決策の立案を行い、全社的な法令等遵守を推進している。またH16年10月より、情報資産保護推進のための専門部署を設置。加えて、H17年度より法務担当部をコンプライアンス関係を統括する部署として明確化するために、改称・組織の拡充も行った。一方、全役員・職員が業務遂行にあたって遵守すべき原則・規準を定めた「行動規範」をH10年より策定。行動規範は、全役員・職員の携帯が義務付けられている「職員必携」という小冊子のなかに綴り込んでいる。社内衛星放送および社内報等を通じ、営業職員をはじめ役員・職員への販売倫理教育を継続的に実施。また、経営理念を分かりやすくメッセージ化し定期的に唱和する等、一人ひとりがお客様・社会を念頭に置いて業務に取り組めるよう工夫。

- コンプライアンス担当部を設置し、コンプライアンスプログラムの策定やコンプライアンスマニュアルの作成、各種研修などの実施を行い、コンプライアンス遵守の企業風土を構築。

[コンプライアンス・プログラム(マニュアル)の策定・実施]

- 毎年コンプライアンスプログラムを策定することにより、コンプライアンス上の課題の明確化、課題解決のための計画策定、実践、評価というサイクルにより、恒常的なコンプライアンス態勢の向上。

[コンプライアンス(規範)意識の強化・啓もう]

- コンプライアンス推進体制の構築、役職員・代理店への研修・コンプライアンスミーティング(毎月定例)の実施、不適正行為・苦情への的確対応、顧客情報の適正取扱推進など。

- コンプライアンス推進体制の構築、役職員・代理店への研修実施(社員は毎週実施)、不適正行為・苦情への的確対応、顧客情報の適正取扱推進など。

[その他]

- Compliance Committee:地位に関係なくどの従業員からの疑問も公平に検討。
- 法令順守、納税、従業員に関連する取組み等を始めとした企業倫理の確立と、優れた金融商品を提供することによって、社会貢献の礎となす(特段苦勞した点はない)。
- 営業認可を得て間もないことを踏まえ、顧客・消費者の信頼を損なわないことをまず主眼として、コンプライアンスの徹底を図ることとした。発足間もないことからコンプライアンスのベースとなる社内諸規程の作成に時間を要したこと、新たに個人情報保護関連の諸規程作成、取組みが加わったため、時間を要した。

#### 4 顧客・消費者に関連する取組み

「顧客・消費者に関連する取組み」は、[顧客満足度向上の取組み]、[不払い対応]、[危機管理対策]、[地域の文化・芸術・スポーツ・伝統行事の支援]、[地域福祉・生活の支援]、[金融・経済教育の支援]と六つに分類した。

このうち、〔地域福祉・生活の支援〕は、〔障がい者支援〕、〔地域医療支援〕、〔総合的支援〕と三つに小分類した。〔金融・経済教育の支援〕は、〔学生教育支援〕、〔企業人・社会人教育〕と二つに小分類した。

#### 〔顧客満足度向上の取組み〕

- 「お客様満足度」を全社目標数値として掲げ、その向上に向けお客様の声を経営に反映する取組を実施。全ての支社で、毎月「お客様の声検討会議」を開催。会議では頂いたお客様の声を共有し、具体的な改善策を検討するとともに、支社で解決できない案件を中心に本部にも改善提案を実施。本部では、部門横断メンバーで構成される「部長会」、更に上部会議である、各部門担当役員が参加する「委員会」にて審議・改善を行っており、「お客様の声」に基づく改善事項は、H11年度から951件(H18/2迄)に達している。加えて、手続き書類やオフィシャルHP、CM等について社外の一般消費者や消費生活アドバイザーの方々に直接ご意見を頂く場を設け、わかりやすさや利便性向上につなげている。また、経営幹部が現場に出向き、年2回現場職員との直接対話集会も実施し、日頃お客様と接している「現場の声」の収集・活用。
- お客様ニーズを直接的・間接的に収集し、パンフレットなどの改良やインターネットによる情報提供サービスを通して、お客様が必要とする情報を解りやすく提供。
- 1992年に、「お客さまの声」を「お申出(相談・苦情)」と「感謝」に分類、収録するデータベースを構築し、順次レベルアップを図っている。また、1998年よりお客さま満足度調査を毎年実施。上記のデータベース化された「お客さまの声」とお客さま満足度調査の結果をそれぞれ分析し、課題を整理した上で「CSR推進委員会」「経営会議」に報告。経営レベルのレビューが行われる仕組みを通じて改善策を具体化し実施。なお、上記の仕組みを通じて改善策が具体化し、実施されたものをお客さま向けの小冊子にまとめて、フィードバック。
- 当社は、「『保険商品』を提供するだけでなく『お客様サービス』を提供することがサービス業である生命保険会社の原点である」「『お客様サービス』の品

質向上に取り組むことこそがお客様に信頼いただける近道である」という信念のもと、2003年度よりお客様サービス品質向上を目指した全社運動である「品質向上運動」を展開。品質向上運動は、全社員が業務を的確に遂行すること、さらにその上に付加価値を創造・提供していくこと、一時的なものではなく地道に継続して取り組むこと、全社員が目線をひとつにして「お客様サービス」の向上に取り組むことによって、「お客様満足度の向上を指向する」企業風土の醸成を目指しています。具体的な取組みの一貫として、2005年3月に、お客様のご契約に関する総合窓口である「カスタマーセンター」が「ISO9001:2000年版」の認証を取得。

- 苦情や、営業現地経由で収集したお客様の声を横断的に各部署とシェアし、業務の改善を行うことで経営に反映させている。「顧客満足度調査」を開始し、今後は、契約時／解約時等の顧客満足度の定点観測を実施しその充実を図る。
- 契約者及び被保険者（契約者と同一でない場合）宛に保険証券を送付する際に、「お客さま声ハガキ（返信ハガキ）」を同封し、当社に対する意見・要望・苦情等をいただいている（2005年7月実施）。返送されてきたお客さまの声については、担当部署にて対応の上、善後策等を検討し、今後の顧客サービスの向上につなげている。さらに、毎月、代表取締役が出席している経営会議に、対応策を含め寄せられたお客さまの声を報告。
- ステークホルダーたる保険契約関係者（被保険者、受取人、潜在顧客を含む）の満足度向上に向けて、コンプライアンス推進態勢の確立、保険契約の確実な履行に向けた制度・態勢の充実、お客さまのご意見・ご要望の経営への反映と経営情報の適切な開示、苦情お申し出への対応態勢の充実、高付加価値・低廉な保険商品・サービスの提供等に努めている。
- 親会社の社内イントラネット上に「NO.1情報コーナー」を構築。CS向上を目的とした「改善提案」の項目を設け、社員・代理店が受け付けたお客さまからの相談・提案を登録することで、本社部門が素早く対応策を検討する仕組みを整え。
- 親会社の社内イントラネット上に、全国で発生した苦情を一元管理する「CS・苦情システム」を構築。苦情の内容や対応状況を関係部門で直ちに共有する

ことにより、苦情対応態勢の強化。

- 任意の顧客(1,500名)に調査票を発信する。また調査にご協力頂いた顧客の中から選んだ代表の方にお集まり頂き、数人のグループの方にインタビュー形式での調査を実施する。これらの調査回答・結果を分析・検証し、顧客サービスに反映。
- 最大のステークホルダーであるお客さまに対しては、ご意見・ご要望の収集、ならびに対話を重視した取り組みをおこなっている。S50年度から実施している契約者懇談会は全国の支社で開催し、多くのご契約者の方々にご出席いただいている。そこでのご意見・ご要望について、実行に移せるものは直ちに経営に取り入れるとともに、その傾向を分析して、ご契約者の意向に沿った経営を進めていく一助としている。また、年1回送付するご契約内容のお知らせにアンケートを同封し、すべてのご契約者の声の収集に努めるとともに、お客さまの声については、社長の諮問機関である委員会に集約し、経営改善に活かすべき課題についての具体的対応策を審議し、その実施状況および改善状況をチェック。
- お客様相談センター、コールセンター、各部署に寄せられる苦情・要望等に迅速・確実にお答えするため、専用システムにて工程・対策状況を把握・管理、業務改善や再発防止策を検討。定期的に(重大案件はその都度)役員会に苦情・要望概況と対応・対策実施状況等を報告。マネジメントシステムとしての実効性強化に取り組み中。
- 「THANKS」運動：2002年以降、全ての企業活動を顧客の視点で捉え、「顧客満足度経営」を実践することを目標にし、お客様より常に「T(頼りになるね) H(早いね) A(温かいね) N(熱心だね) K(感動したね) S(さすが□□だね)」といわれることを目指す運動。具体的には、行動の標準化(基本行動を「□□スタンダード」として設定、徹底を図る)、お客様の声を経営に反映する仕組みの実践。
- 感動創造宣言：「感動」をキーワードに、社員一人一人がお客様の期待を上回るサービスを提供することによって、お客様及び社会にとって価値の高い企業になることを目指す運動。その端緒として、社員一人一人がCSの重要

性をしっかり意識してサービスの質(感動品質)の向上を目指し、結果として得られるお客様からの感謝が、ES(社員の満足度：社会的意義の自覚)を高めるという好循環を目指す。

- お客様のニーズにかなった商品・サービスの提供の実施。新自動車保険の発売：お客様の声や代理店・扱者の皆様のご要望を基に、従来のようにお客様の経済的な損失に対して保険金をお支払いするだけでなく、「事故防止から事故後のケアまで、お客様をお守りする」という新しい発想の自動車保険を開発・発売。糖尿病専用の医療保険の発売：糖尿病の発症を懸念される方から既に糖尿病を発症した治療中の患者さんまでを対象とし、万一の補償に加えて生活習慣予防のアシスタンスも一体化した新しいコンセプトの医療保険を開発・発売。
- お客様好感度のNo1を目指す取組み、事務改善運動、お客様コミュニケーションの充実、お客様アンケートの実施。
- リカバリーサポートプログラム：当社の保険契約者(企業及びその従業員)に対する以下のサービスの無料提供。①企業向けサービスプログラム：無料セミナーの実施, ②加入者向けサービスプログラム：24時間電話相談サービス, 社会保険労務士による社会保険請求支援サービス, 再就労サポートサービス, 福祉・その他の情報サービス。
- 「CS100点運動」：営業部門および損害サービス部門において、証券作成平均日数, 30日以内支払率等の「CS指標」を設定。各職場で点数化, ランク付けし, イントラ上で開示。
- 「Customer Service改善部会」の運営：コールセンター、苦情窓口等で受けた顧客(見込客、契約者)の声を、商品開発部門、マーケティング部門、営業部門にフィードバックし、それに対する改善策を策定して実行管理していく部会を運営。本部会の運営を通じて、顧客ニーズに合った商品の開発やサービスの向上を図り、顧客満足度を高めていく。

#### [不払い対応]

- 付随的な保険金の支払漏れに関する対応。保険会社としてあってはならない重大問題であり、全部門を挙げて下記の柱にて再発防止と信頼回復に取組

む。・経営管理態勢の改善・強化・お客様に対する説明態勢の見直し・整備・商品開発態勢の見直し・整備・支払管理態勢の検証・見直し。

#### [危機管理対策]

- 大規模災害や感染症発生時における顧客へのサービス継続：大規模災害や鳥インフルエンザ大流行等危機発生時においても、顧客への保険金・給付金の支払いや解約等保険会社としての基本的機能を維持もしくは最短でそれらの業務を復旧するための、各種基盤整備を行っている。災害や伝染病による影響がはかりしれないので、前提を想定(策定)することが困難。

#### [地域の文化・芸術・スポーツ・伝統行事の支援]

##### [地域文化の支援]

- 童話コンテスト主催。童話本の児童養護施設等への寄贈。

##### [地域福祉・生活の支援]

##### [障がい者支援]

- 商品パンフレットの音声化：パンフレットに印刷された高密度二次元バーコードを専用の読み取り装置で読み上げることで、視覚障がい者や高齢者のお客さまが音声で保険の内容を開けるようにした。

##### [地域医療支援]

- 乳がん撲滅運動への協賛：運動に対しての協賛金の拠出と、運動に係るイベントなどへの参加による運動の支援。

##### [総合的支援]

- 「良き企業市民」として、地域社会に貢献するさまざまな活動・取組みを推進。全国の支店・支社で、それぞれ独自にチャリティーイベント、地域清掃、植林、献血・ドナー登録、募金、交通安全支援、安全運転診断等を実施・関連会社を通じた「デイサービスセンター」の運営と、施設を活用した社員・代理店・地域の皆様のホームヘルパー資格取得支援。各職場・社員に認識と行動が根付くまで、丁寧な啓蒙と数年の時間を要した。

##### [金融・経済教育の支援]

##### [学生教育支援]

- 教育テーマパークへのパビリオン出展：子供たちが職業や社会体験を通じて

楽しく社会を学ぶことができる教育テーマパーク内の「消防署」パビリオンの出展をスポンサード。「消防署」パビリオンにおいて子供たちに消防士としてのトレーニングや消火活動を体験させることにより、防災意識、職業意識を高めてもらう。

- 複数の大学において、投資に興味を持つ学生や金融を志す学生に対し、単発の講座を開催。

〔企業人・社会人教育〕

- 金融研究等に関する定期的なシンポジウムを開催，日米およびアジア各国の研究者，経営者による講演やパネル・ディスカッション。

## 5 従業員に関連する取組み

「従業員に関連する取組み」は、[働きやすい職場づくり]、[仕事と家庭の両立、子育て・介護支援]、[男女共同参画・女性社員の活用]、[地域の文化・芸術・スポーツ・伝統行事の支援]、[地域福祉・生活の支援]、[自己取組みの環境保全（非金融業務による環境保全）]、[金融・経済教育支援]、[その他]と八つに分類した。

〔働きやすい職場づくり〕

- 経営層が直接全国の拠点を訪問し、経営上の課題等について社員と意見交換を行うタウンミーティングを継続して実施し、社員の声を経営に反映させる取り組みを実施。さらに、従業員満足度調査も開始し、今後はその結果分析に基づく課題解決の実施を予定。
- メンタルヘルス対策、健康増進法への対応、育児・介護休業等各種法定休暇への対応、リフレッシュ休暇の導入等を実施。
- 従業員が安心して働くことができる環境の整備を目指し、以下を取り組み。ファミリーフレンドリー施策の充実（育児休職、介護休職、子の看護休暇の制度の導入・改善）、一部の組織・職種についてフレックスタイム制を導入、カウンセリングの実施等、メンタルヘルスケアの推進、人権推進本部体制に

よる人権教育の実施、相談窓口設置等のセクハラ防止に向けた取組み、障がい者雇用の促進。

- 「時代と社員意識変化に対応した人事制度(雇用形態の多様化, チャレンジ・公募制度, 女性の登用など)」「人材多様化と社員のライフサイクルに対応した人材育成計画(キャリアアップ促進制度, 研修体系充実など)」「働きやすい職場環境づくりと人権尊重の風土作り(時間マネジメント, 子育て支援, 人権啓発・セクハラ相談など)」の3本柱で, 諸制度改革を実施中。
- 従業員満足度調査とその結果に基づくアクションプランの実行: 年に1回, 定期的に従業員満足度調査を実施して結果を分析し, それに基づいて会社全体及び部門毎にアクションプランを策定する。策定したアクションプランを従業員に公表し, 着実に実行していくことによって, オープンで働きやすい職場環境を作り上げ, 従業員満足度を高める。

#### [仕事と家庭の両立, 子育て・介護支援]

- 従来型の育児・介護支援制度は, 上司や同僚などへの気兼ねから利用されないという問題があったことから, 育児や介護などが必要な社員が, 休暇ではなく, 勤務を継続しながら, 勤務時間も給与も半分とし, かつ勤務時間が減ることによる作業負担を代替要員で対応する制度を導入。
  - 育児, 介護休業制度について法律上の要件を上回る制度とし, 福利厚生サービス事業者と提携して保育所に関する情報提供等のサービスを実施するとともに, 推進室を設置し, 性別に関わらず職員が能力を十分に発揮できる雇用環境の整備, 仕事と家庭の両立支援(出産, 育児, 介護の支援)の観点から取組みを推進している。また, 2003年より, 社外の調査機関に委託し, 全職員対象のES(職員満足度)調査を実施している。まだ歴史が浅く, 試行錯誤を繰り返している状況であるが, 職員の評価によって経営を検証する仕組みとして重視。
  - 育児・介護休業法を遵守し, 社員の職場生活と家庭生活の充実を支援する制度。育児休業・介護休業以外にも母性保護休暇, 産前産後休暇, 育児時間, 看護休暇, 介護時間短縮勤務の制度, 取得に関する情報をイントラネットで公開。
- [男女共同参画・女性社員の活用]

- 「人権おもいあい(人権啓発)」「健康はつらつ(健康管理)」「時間めりはり(労働時間)」「女性いきいき(女性活躍推進)」の4課題に対して、経営を交えた一元的かつ迅速な意思決定と、社員への啓発活動等の体系的な諸施策で全社的に取り組んでいる。具体的には、全社員を対象にし人権を中心とした「人権尊重推進研修」の実施(年2回)や、専用電話等による相談窓口「人間尊重ホットライン」の設置、女性社員の活躍推進に向けた要望や意見を収集し反映させていくための「全国ウィメンズコミッティ」の設立など、一人ひとりの社員に焦点を当てた取り組みを推進。
- 社員の4割をしめる女性社員について、従来、主に事務の分野を中心とした仕事をしてきた「一般職」というコース別人事制度を廃止し、性別に関わらず意欲と能力のある女性社員が広い分野で活躍できる制度を設置。特に女性の大半を占める地域型社員の一層の活躍推進に向けて、各本店でセミナーやミーティングを活発に行っている。また、「Uターン」「Iターン」といった勤務地に関わる制度の整備や「育児休暇」を法を上回る期間にするなど「仕事と家庭の両立」の支援制度を拡充し、活躍のための環境整備を進めている。
- 女性活用プロジェクト：女性の採用拡大、職域拡大、管理職登用の推進、職場環境・風土の改善(育児に専念できる環境創り・子育てしながら働ける環境創り・やむを得ず退職しても復帰できる環境創り)。

[地域の文化・芸術・スポーツ・伝統行事の支援]

- として、事業拠点(墨田区)を共に同じくし活動する新日本フィル交響楽団を区と共同でサポート。音楽を軸とした地域の文化振興活動へ参加する。社内ボランティアを募り、運営のサポートにも携わる。

[地域福祉・生活の支援]

- ボランティア活動を行った社員のうち、15名の社員が選出した慈善団体に当社から金銭の寄付を行う。また5時間以上ボランティア活動に参加した社員全員に、記念品を贈呈。さらに、最長時間ボランティア活動を行った社員を特別表彰する(毎年実施)。
- 平成17年12月に、従業員からの拠出金等で運営する任意の社会貢献団体を設立した。植林・育林活動を通じた自然環境の維持・向上、従業員による社会

貢献活動の支援、大規模災害時等の義捐金拠出、NPO、NGOへの活動支援等を行っていく予定。団体の設立に伴い、マッチングギフト制度を導入。

- ボランティア・グラント：全世界のグループの社員を対象に、過去1年間で積極的にボランティア活動に従事した個人もしくはグループを表彰し、その関与する団体に寄付。関与するボランティア団体などに対し最高5,000ドルの支援金が財団から贈られ、□□生命は同額をマッチング・ギフトとして追加し寄付。
- 毎年の風物詩となっている隅田川の花火大会に、墨田区に事業拠点おく□□として協賛。ポスターなどに支援企業名が入り、一部で企業の色を嫌う声も受ける。
- 高校生国際交流・プログラム：日米の教育文化交流の一助とするために1987年に開始した短期交流プログラム。全国から募集した高校生を厳正な審査により40名程度を選び、夏休みの期間に無償でアメリカへの高校生との交流を図る体験留学プログラムを提供。また、米国高校生を日本に迎え入れ、日本の高校生とも交流を図るプログラムを並行して実施。会社グループ内の財団からの資金拠出も受け、運営は全て□□が行なっている。2006年は同プログラムの20周年にあたり、募集人数も60名に増員。外注を使わず、自社スタッフが各県、各地へ郵送などにより地道な募集PR活動を実施。

[自己取組みの環境保全（非金融業務による環境保全）]

- 環境問題への取り組みとして社内で「エコ・キャンペーン」を実施し、「コピー枚数の削減」「事務用品のリサイクル」「古紙100%再生紙の利用徹底」「節電の徹底」を図った。また、環境庁が提唱している「チーム・マイナス6%」に参加し、「クール・ビズ」や「ウォーム・ビズ」を温度設定を調節。
- 通年カジュアル制の実施：ビジネスカジュアルウェアの着用を通年とし、室内空調温度の調節を実施する。原則、空調温度を7月～8月は1度引き上げ、12月～1月は1度引き下げる。
- 環境問題への取り組みとして、毎月10日に職員が集まり、会社周辺の清掃活動を実施。始業30分前に実施。
- 環境問題への取り組みの一つとして、紙資源のリサイクル活動を実施。植林

活動に対する助成等を実施。環境配慮型商品の開発を通じ、職員自身に対する環境問題への意識付けと同時に、一般ユーザーの方への環境問題に対する取り組み意識の喚起を実施。

[その他]

- 管理者向研修：マネジャー以上を対象に人権啓発に関する研修の実施。人権啓発，公正採用啓発の推進。
- コンプライアンス・マニュアルの作成：新規に日本に進出した企業として、ゼロからルール作りを行ったため、非常に時間がかかった。

## 6 環境保全

「環境保全」は、[顧客・消費者支援の環境保全(金融業務を通じた環境保全)]，[自己取組みの環境保全(非金融業務による環境保全)]，[環境問題の啓もう活動や自然保護支援]と三つに分類した。

[顧客・消費者支援の環境保全(金融業務を通じた環境保全)]

- 環境取組方針を制定し、これに則った活動を展開。事業活動に伴う資源・エネルギーの消費や廃棄物等の排出について、省資源、省エネルギー、資源のリサイクル、およびグリーン購入を推進。不動産投資において、建物の緑化(屋上緑化等)、省エネ化(蓄熱システム、ESCOシステムの導入等)に取り組むとともに、都市緑化の観点から環境保全活動への助成・支援。
- わが国全体の環境対策推進には、国内全企業数の9割以上を占める中小企業における積極的な環境取組みが不可欠との認識に立ち、関連会社、学識経験者、NPO、他の金融機関等との連携により、啓蒙・支援を実施。環境経営の重要性認識、経済的・人力的余裕のない企業も多く、「リスクでありチャンス」との認識と、いかに負荷をかけずに取組んでいただくに苦心。
- 環境方針として基本理念と3つの行動指針(①新商品・新サービスの提供、②省資源・省エネルギー活動の推進、③社会への貢献)を掲げ、グループ企業も含め全員参加で、環境問題への取り組みを地道かつ継続的に展開して

いる。本社ビルとコンピューターセンターである事務本部ビルにおいては、ISO14001の国際認証を取得し、環境マネジメントシステム(EMS)を適用。その他の全国の各地区本部と支店、支社ではビルごとに、「ECO委員会」を設置し、ISO14001のノウハウを活かした当社オリジナルのEMSである「E-ことプロジェクト」を導入して環境活動を推進。また、1999年にエコファン ド「ぶなの森」を開発・販売するとともに、環境リスクに対応した保険商品の提供など、金融機関として本業を通じて地球環境に貢献する事業も推進。一方で、世界の主要な機関投資家が連携して企業の地球温暖化への認識と行動に関する情報開示を求めていく「カーボン・ディスクロージャー・プロジェクト」に参画するなど、温暖化防止に向けた社会への情報提供も積極的に行っている。

- ISO14001を全国取得。企業活動全般および保険商品・サービスを通じた環境保全活動。
- 自動車整備業の代理店組織を通じ、自動車の有害・有毒ガスの排出や騒音・振動を抑制し、車両の運行に伴う環境負荷を低減する自動車整備メンテナンスの普及活動を展開。

[自己取組みの環境保全(非金融業務による環境保全)]

- 環境に優しい企業活動の展開のため、国際規格ISO14001の認証を取得し、紙・電力等について効率的使用に取り組んでいる。
- エネルギー使用量・廃棄物の削減定量目標を設ける。
- 平成17年度よりグリーン購入に取り組んでいる。平成18年1月に「グリーン購入ネットワーク」というNPOに加入し、一層の推進。
- 平成13年に生命保険業界で初めてISO認証を取得、以後着実にEMSを浸透させ環境負荷を逡減。さらに、平成17年には使用電力の一部に生命保険業界で初めてグリーン電力証書方式を活用した風力発電を導入。
- グループとして、全員参加で環境問題への取組みを地道かつ継続的に行っています。具体的には、ディスクロージャー誌の作成にあたって、環境に優しい「SOY INK」や100%再生紙を使用する等の取組み。
- 夏場(6月～9月)は冷房の設定温度を28℃に、冬場(11月～3月)は暖房の設

定温度を20℃にする。

- 本店においてISO14001の認証を取得し、事業活動における省エネルギー・省資源を推進し、地域に密着した環境保全に取組み。
- ノーネクタイ・ノー上着の実施、本社ビル等における環境配慮型設備の使用等による省エネルギーへの取組み、ITインフラ整備を通じた紙使用量の削減・本社ビルにおけるリサイクルへの取組み(自治体首長賞受賞)、グリーン購入の推進、当社廃棄書類から製造されたトイレトペーパーの購入。
- ISO14001の国際規格に合致した環境マネジメントシステムを構築し、環境目的・目標を定めた取組みを行うことで、環境に対する対応の継続的改善に努めるとともに汚染に防止に努める。具体的な行動例は次の通り。ゴミの分別回収、資料等印刷時は両面、インワン等を実施し紙の使用量を削減する、リサイクルボックスの活用。
- 植林活動を原点とし、職員による会費を基に活動しており、主体は国有林の分収造林事業に参加することで全国の森林を育てる活動(1992年から活動開始)。
- 社内LANを整備するとともに、紙によるファイルを縮減し、ペーパーレス化を推進。必要最小限の紙利用に努め、資源の有効活用・保全のため再生紙を利用。
- 環境省が掲げるクールビズと同程度の取組を会社として6～9月まで実施(ただし、チーム・マイナス6%へは未参加)。具体的には会社執務環境の冷房温度設定を28℃以上と設定し、期間限定でノーネクタイを実施。
- グループとしての取組の中で、ISO14001認証を取得。企業活動全般を通じた環境保全活動。
- 当社事業所の中で紙使用量・電力使用量が最も大きい事務センターで環境マネジメントシステム(ISO14001)を取得。さらに本社でも同システムの取得に向け準備中。
- ISO14001を全国取得。企業活動全般および保険商品・サービスを通じた環境保全活動。
- ゴミの分別回収、空調温度制限、中央区のクリーンデイ、中央区花咲く街角参加。

- イントラネット等の整備・利用促進等によるペーパーレスの推進や、電力使用量の抑制・冷暖房の効率的利用（利用時間・温度等の基準設定等）などの省資源・省エネルギーに資する取組みを全社的運動として実施している。2005年6月から9月にかけては、ノーネクタイ・ノー上着（クールビズ）運動を展開。
- 省エネ協力のための服装の簡易化、リサイクルペーパーの使用等、環境問題を念頭に置いた事業。

[環境問題の啓もう活動や自然保護支援]

- 地球環境保護と次代を担う子供たちを支援する観点から、海外で活躍する財団法人が、タイで展開しているマングローブ植林再生と子供たちが自然と親しむ場を作る「子供の森」計画を支援。
- 環境貢献活動として、平成18年度より林野庁の「法人の森林」制度を利用し、森林の管理・保全に取り組む予定。
- 最初のステップとして、当社が保有する緑地の二酸化炭素固定機能の調査を実施。
- 毎年、グループの役職員に対し「エコの森友の会」の会員を募り、森林保護育成のために全国の国有林への植樹活動を推進。
- 全国の公共団体、学校・幼稚園、民間会社・団体および一般のご家庭に対し、気候や育成条件のあった苗木を配布。
- 地球温暖化の主要原因と目されるCO<sub>2</sub>の吸収・固定力の面で注目されているマングローブの植林事業を東南アジア（フィリピン、タイ、インドネシア、ベトナム、ミャンマーの5カ国）と南太平洋諸国（フィジー）で実施。この事業では、マングローブ植林に実績のあるNGOと連携しており、植林にかかる事業費を支援するほか、社員・代理店などによる植林ボランティアチームを組織し、現地への派遣。
- 環境問題への啓蒙促進用資料の作成および取引先、地域教育機関等への配付、環境配慮の視点が養われることを企図し環境関連書籍の地域教育機関への寄贈、環境問題への取り組みとして月2回の合同パトロール（清掃活動）の実施。
- 日本経団連「自然保護基金」への寄付活動・業界加盟会社社員を対象とした「環

境問題講演会」開催への寄付。

- グループ社員有志による以下のボランティア活動及びこうした社会貢献活動を会社として支援するための社内広報の実施①林野庁「法人の森林制度」による所有森林の探索，鳥の巣掛け，植林(自然林復元) ②富士山麓自然林復元・植林ボランティア ③ 鶴沼海岸などでのビーチクリーンアップ(海岸美化)活動。
- 熱帯雨林再生プロジェクト：2005年4月から6年間，300ヘクタールの荒地の植林。

## 7 地域貢献

「地域貢献」は，[地域の文化・芸術・スポーツ・伝統行事の支援]，[地域福祉・生活の支援]，[金融・経済教育の支援]，[環境問題の啓もう活動や自然保護支援]と四つに分類した。

そのうち，[地域福祉・生活の支援]は，(非金融業務による支援)がほとんどあり，[地域教育支援]，[ボランティア支援]，[災害復興支援]，[総合的支援]と四つに小分類した。[金融・経済教育の支援]は，[学生教育支援]だけであった。

[地域の文化・芸術・スポーツ・伝統行事の支援]

[地域文化・芸術の支援]

- 従業員が居住している，もしくは勤務している地域社会の発展に貢献できるように，従業員の自主的な運営にて，福祉イベントの運営ボランティアや災害支援を行うNPO団体へテントを寄贈するなどさまざまな活動を実施している。またグループ会社が日本における最大規模の事業拠点を置く東京都墨田区において，同じく墨田区を拠点に活動する新日本フィルハーモニーや墨田区との協力で進める，音楽を軸とした地域の文化振興活動へ参加。
- チャリティコンサート：ご来場の皆様にチャリティ募金をお願いし，開催地の福祉団体にその募金をお届けするクラシックコンサートの開催。

[地域福祉・生活の支援]

(非金融業務による支援)

〔地域教育支援〕

- Sprit of Commuity, ボランティア・スピリット賞：本賞を通じて日本の青少年が同じ志を持つ仲間と情報交換し、またその活動をとおして地域の人々を感化することで、多くの人がボランティア活動に気軽に取り組むことのできる社会環境を醸成。中・高生を対象として募集。全国を8つのブロックに分け、奨励賞(副賞5万円)・全国賞(副賞)を授与する。全国賞受賞者を集めて、全国表彰式・情報交換イベントを実施。
- 本社のオペレーションの拠点を置く長崎県の、長崎県私立中学高等学校協会所属20校に、医療関連機材を寄付した。

〔ボランティア支援〕

- グローバル・ボランティア・デー：全世界のグループ各社で、毎年10月の第一土曜日にボランティア活動を実施。活動内容は各事業所で設定する。昨年は、世界17カ国で32,500人以上の社員やその家族・友人が参加。

〔災害復興支援〕

- 災害時義援金マッチングギフト制度：社員が社会貢献活動として寄贈する義援金と同額を会社が拠出する制度。
- 災害救助法が適用された地域の人々を支援するため、役職員・代理店からの義捐金に当社が同額を拠出し、被災地の自治体等に寄付。

〔総合的支援〕

- 本部では、平成7年より、職員のボランティア参加促進りを目的とした、手話入門、救命・応急手当の基礎といった社内セミナーを開催。また現地では、支社をあげての地域の清掃活動や、福祉施設との交流、障がい者の社会参加を支援する行事を開催するなど、様々な地域貢献活動に取り組んでいる。このような、職員、職場による自発的なボランティアを支援するため、社内イントラ等を活用したボランティア情報の提供に加え、職場ぐるみの活動に必要な経費を補助する制度も設けている。
- 地域の清掃、チャリティバザー、募金活動等、全支社において自主的に地域社会貢献活動(ボランティア活動)を展開。こうした活動を支援し、取組みを

推進するため、職員のボランティア活動に関する寄付活動への支援や経費援助を行うマッチングギフト制度を1992年に導入し、継続的に実施。

- 震災、水害等への義援金等の実施、当社保有重要文化財の一般公開、地域振興会合の主催。
- 従業員参加型社会貢献活動：H4年度から実施：職場の仲間と共に、自分の時間や労力を多少とも社会との関わりに振り向けていこうと始めた活動。会社から提供されるボランティアや社会活動に関する情報をもとに、全国各地の職場で施設訪問、清掃活動、植樹、イベントや祭りへの参加、地域興しのイベントや使用済み切手収集など職員が進んで社会参加する活動を展開。H16年度はのべ32,000名の職員が参加。
- 「環境・社会貢献活動推進月間」による地域・社会貢献：地域社会への貢献および社員の環境・社会貢献活動の推進・定着を目的に、全社運動として2004年に「環境・社会貢献活動推進月間」を創設。年度内に全社で実施された環境・社会貢献活動のうち、地域・社会から高い評価をいただいた活動などに対し、「社長賞」を授与している。2004年度は全国で合計155件（03年度は32件）の活動実施があり、効果を上げている。2005年度は対象を海外拠点やグループ会社に拡大し、更なる推進。
- 災害物資保管場所の地域への無償提供、町内会の主催する交通安全運動への参加・まつり等、地域行事への社員の参加。
- グローバル・ボランティア・デーを実施：2005年11月7日、当グループの創立20周年を記念し、グループの社員5000名が世界各地でボランティア活動を実施した。世界30カ国において、150のボランティアプロジェクトに取り組み、日本では200名の社員が14の拠点で公園、道路、駅などの各地域の公共施設の清掃活動。
- 昭和57年より本社周辺の清掃活動を行っているが平成16年からは全国で実施。
- グループ各社の本社・事務センター近辺での清掃活動実施（平成17年6月）。

[金融・経済教育の支援]

[学生教育支援]

- 墨田区(日本支社所在地)の小・中学校, 高等学校に対して, 社会教育や職業教育の分野で貢献する。2005年には, 「お金をテーマにした課外授業(両国中学校)」「中学3年生への模擬面接指導(寺島中学校)」を実施。

## 8 社会貢献

「社会貢献」は, [社会・地域の文化・芸術・スポーツ・伝統行事の支援], [社会・地域福祉の支援], [金融・経済教育支援], [環境問題の啓もう活動や自然保護支援], [総合的支援] の五つに分類した。

このうち, [社会・地域の文化・芸術・スポーツ・伝統行事の支援] は, [社会・地域の文化・芸術支援], [社会・地域のスポーツ支援], [総合的支援] と三つに小分類した。[社会・地域福祉の支援] は, すべて(非金融業務による支援)であって, これを[社会・地域教育支援], [障がい者支援], [社会医療福祉支援], [NPO支援], [災害復興支援], [総合的支援] と六つに小分類した。[金融・経済教育支援] は, [学生教育支援][企業人教育支援][社会人教育支援] と三つに小分類した。

[社会・地域の文化・芸術・スポーツ・伝統行事の支援]

[社会・地域の文化・芸術支援]

- ①地域研究賞の贈呈：世界各地に関する学術的研究奨励のための賞を贈呈。②翻訳・出版事業：「アジアの現代文芸」作品を翻訳・出版, 「日本の図書」をアジア諸国語へ翻訳・出版し, 全国の大学, 国公立図書館等に寄贈。③外国人奨学金制度：東アジア諸国の大学などに通う学生を対象にした奨学金制度を開設。④東南アジア各国の教育振興支援：東南アジア各国の将来を担っていく子ども達のために小中学校と寺子屋を建設。
- 全国各地にクラシック音楽を届けることによる, 音楽文化の発展と地域社会への貢献：S61年から実施：国内外の一流アーティストによるコンサートを

全国各地で展開。会場の手配から公演当日の運営まで当社職員が行っている。ご来場の方に寄付をご協力いただき、ユニセフ他で活用いただいている。H16年度末現在（累計）公演回数749公演、来場者数932,853名、寄付金額1億8,387円。

- こどもを対象とした絵画コンクール：S52年度から実施。毎年、国内・海外から多数の応募があり、他に例を見ない規模の絵画コンクールとなっている。世界的に著名な美術館の後援を受け、優秀作品は同美術館での展覧会を実施し、世界中の方にご覧いただけるようになった。またH13年度より文部科学省の後援も受けている。コンクールを通じてユニセフの活動も支援。（画用紙1枚につき1円、応募作品1点につき10円を（財）日本ユニセフ協会に寄付。）H16年度（第28回）までの応募総数約844万点。
- 芸術・文化支援活動の拠点として、本社ビル内に音楽ホールを併設し、ハイグレードなコンサートホールとして活動。
- 地域の文化活動に資する事業、および文化団体の活動への助成等。

〔社会・地域のスポーツ支援〕

- 平成14年から国内の女子アマチュアテニス大会では最大規模の「全国レディーステニス大会」に協賛。47都道府県で行われる都道府県大会では、ほぼすべての地域で、当社社員が、独創性に富んださまざまなボランティア活動を自主的に行い、大会運営を支援。

〔総合的支援〕

- 昭和39年から小学生を学校単位でミュージカル公演に無料招待。現在、全国11都市で年間約20万人を招待し、累計約644万人の子どもたちに夢と感動を届けている。これまでの42年間で、親子2代でご覧いただいた方や、観劇をきっかけに舞台関係の仕事に就かれた方など、数々のエピソードも生まれている。また昭和54年から、当社が設立した財団が「地域や人々の協力のもと、子どもたちの自然体験・生活体験、仲間づくりや地域文化の伝承活動」等を実践している民間の団体・グループに対して、活動に必要な物品を、知事の推薦に基づき全都道府県で助成。（平成17年度は全国323団体に対し1億4340万円を助成。27年間の累計で、9569団体に対し67億8000万円を超える助成を

実施)。

- 2005年に開催された愛知万博において、□□生命はカナダ館に協賛。同社は、日本社会の良き企業市民として、この場で社会への貢献と日本、カナダ、世界との交流促進、次世代を担う青少年の育成につながる活動等を支援。病氣と闘っている子供たちのためのイベント、障害を持つ車椅子の子どもたちのためのイベント、高校生に人生の夢を考えてもらう機会を与えるワークショップ、現役大学生による模擬国連会議のイベントの、4つのイベント。

#### [社会・地域福祉の支援]

(非金融業務による支援)

#### [社会・地域教育支援]

- 当社親会社本社のある都市(アメリカ)を舞台とした小説を書いた小説家の理念が日本のある大学の教育理念と一致しており、その理念に共感し平成15年に奨学金を寄付。
- NGO法人を通じて、東南アジアの幼稚園の運営を支援。
- 所属金融グループがユニセフと連携し、アジア・アフリカ地域の恵まれない子供達に教育の機会を提供するプログラムを実施し当社も同プログラムに参画。
- 米国に数学の分野を極めるために留学する人を支援する奨学金制度。年間300万円を上限として、最大4年間支給、返済は不要。
- ①2つの奨学金制度を創設・実施、②ボランティア活動に取り組む中・高校生を支援し称えるプログラムを実施。また③トップアスリートで組織されるNPO組織と連携し、小学生にスポーツの素晴らしさに触れる機会を与えるプログラムの実施。④学校教育をサポートするベルマーク運動に参画。
- 自動車保険や火災保険など一般家庭を対象とした商品にベルマークポイントを付帯し、教育環境の改善を支援。

#### [障がい者支援]

- ノーマライゼーションの促進：すべての人々の人権を社会の一員として互いに尊重し、支えながら生活する社会をつくるため、障害をもつ方々の雇用促進
- 障害者を対象とするスポーツ大会に対し、特別協賛や運営ボランティアとして参加。毎年多くの役職員がボランティアとして参加するとともに、障害者の

- 方々との交流を深める催しを開くなど、地域・社会貢献活動に積極的に参加。
- 知的発達障害のある人の自立と社会参加を目指した「スペシャルオリンピックス冬季世界大会」(2005年2月26日～3月5日開催)にグループとして協賛。
  - 盲導犬育成支援：趣旨に賛同されたお客様が盲導犬扱いで契約された場合、全国盲導犬施設連合会に所定の期間中寄付を行うという独自のシステムを継続しているほか、会社としての寄付や社内募金等。
  - 活動方針：人生の中で困難な状況にありながらも「前向きに」生きている人々をサポート「1年に1つのイベント」を継続。2005年の活動：全国6箇所で開催。障害者スポーツの認知向上を目指し、「障害者冬季スポーツ写真展」を開催。同時にインターネットサイト(携帯サイト)上で100万回クリック募金を実施(2006年1月に100万クリックを達成し、日本障害者スポーツ協会に100万円を寄付：パラリンピック日本選手団の強化資金等に活用いただく)。2006年2月日本障害者スポーツ協会より感謝状をいただいた。苦勞した点：写真展の開催場所の確保やクリック募金のクリック数をいかに伸ばすかなどで苦勞。
  - 毎年、県内自治体に車椅子寄贈。毎年、創立記念日前日にチャリティーバザーを開催し、売り上げ金を福祉団体へ寄付。
  - ①協賛企業として車いすのバスケット大会をサポート、②障害者アーティスト(絵画、音楽)を支援。
  - 聴導犬の社会的認知度の向上を目指して、社内有志が集まり社会福祉法人と連携して聴導犬支援活動を展開。
- 〔社会医療福祉支援〕
- 折り鶴寄付金キャンペーン：□□生命は、全国の同社営業職員を通じてお客様に折り鶴作成を呼びかけ、折り鶴の数に応じた寄付金と、任意の寄付金を同社社員及び会社として拠出し、小児病棟の療養環境改善を推進するNPOに寄贈するという「折り鶴寄付金キャンペーン」を実施。この折り鶴キャンペーンには、全国で10万人近いお客様の参加を得ることができ、約130万円の寄付金をNPOに寄贈。
  - 啓発セミナーや街頭キャンペーンをはじめ各種情報提供を通じて、乳がんの早期発見に必要な検診の重要性を正しくお伝えできるよう、NPO法人と連

携した取組み。

- ①地域保健福祉助成の実施：地域に密着して保健や福祉の実務に携わる方々の研究や、休日を利用してボランティア活動を行うサラリーマンやサラリーウーマンに対して助成を実施。②健康小冊子の発行：これまでに合計58種類発行。③家庭看護実習教室の実施：のべ3,800名あまりが受講。
- テリーフォックスラン：□□生命は、東京で開催される、ガン撲滅をスローガンとするテリーフォックスランに、2003年から毎年支援を行っています。社員がランナー、ウォーカーとしてボランティア参加し、会社としてもこの活動の主旨に共鳴して寄付。
- がん遺児のための奨学金の運営：がんにより主たる生計維持者を亡くし、経済的理由から修学や進学の手続きが妨げられている高校生を支援する奨学金制度。信託銀行に委託して運営。
- 当社従業員向けに「寄付金付ノベルティ(暑中見舞・年賀ポストカード)」を作成し、寄せられた寄付金は難病に苦しむ子供たちを救う「明美ちゃん基金」に寄付。
- 難病治療の家族のための宿泊施設の運営支援：小児がんをはじめとする難病治療で都内滞在が必要な子どもと家族のために宿泊施設を建設し、財団法人やNPOと連携して運営支援。
- AIDS啓発活動支援：日本エイズストップ基金に対し、寄付による支援。
- 救急救命関係資機材を東京消防庁などに贈呈。
- 社会貢献の一環としてピンクリボンフェスティバルに協賛し、乳がんに関する啓蒙活動を支援。
- 乳がん啓発活動を行うNPO法人への寄付、および同法人と連携した乳がん啓発活動を実施。
- 医療福祉関連教育機関への奨学金寄付：教育機関が推薦し、当社が認定した学生に対して、返還義務のない奨学金を卒業まで給付。
- 救命技能認定証取得：大震災発生等の際の負傷者の救助に役立てる。
- 医学研究助成等：財団法人□□厚生事業団では、①生活習慣病等医学研究に対する助成、②検診車による成人病(生活習慣病)集団検診実施、疾病別の「生

活習慣病ガイド・介護ガイド」の発行・頒布などを通じて、国民の健康保持とその増進に取り組み。

- 献血キャンペーン：□□生命は、毎年日本赤十字社の協力を得て、本社スタッフを対象とした献血運動を実施し、また併せて同社の全国の営業関係スタッフにも献血活動への参加を呼びかけ。この社内キャンペーンは、職員が社会に貢献するきっかけとなるとともに、献血の意義や重要性をさらに理解する良い機会。

#### 〔NPO支援〕

- 外国資本の金融サービス企業21社によるチャリティマラソンが2005年9月に開催され、その大会への参加費が寄付金として5つのボランティア団体に寄付。当社では、社員の参加費の半額を援助。
- 毎年2月のバレンタインデーにあわせ、グループとしてチャリティー募金を実施し、砂漠化防止の為に植林費用やスマトラ沖津波災害の救援募金をNPOを通じて寄贈。
- チャリティ・クリスマスカードの購入・使用、カレンダーの寄贈等を実施。
- 1999年より、西アフリカのギニア共和国で「熱帯林再生による貧困解消」のための活動を続けているNGO「サバ＝西アフリカの人達を支援する会」に対し、カレンダー購入を通じ支援活動。
- 年に2回、発展途上国に衣類・医薬品・文房具の提供や募金等のチャリティ活動（1992年から活動開始）。
- 社員推薦、専門家との協働によるNPO・ボランティア団体への寄付の実施。
- 活動方針：□□グループの活動方針に沿い、社員一人一人が自らできることをする。2005年の活動：使用済み切手、カードを収集し、関連団体に寄付・古着を収集し難民キャンプに送付、年々、社内での認知が高まり集まる数も増加。

#### 〔災害復興支援〕

- 新潟中越地震及びスマトラ沖地震並びにアメリカ・フロリダ地域におけるハリケーン災害の復興支援のため社員有志及び当社からの義援金を贈呈した。
- 2004年10月に発生した新潟県中越地震の被災地を支援するため、□□生命は

職員による支援募金キャンペーンを実施。集まった募金は、社会福祉法人中央共同募金会を通じて寄付され、被災者の方々や被災地支援ボランティアの方々のために活用。また被災地の復興作業に携わるボランティア・スタッフのために、Tシャツ約700枚の寄贈。

- ハリケーン『カトリーナ』の被災者を支援するため『カトリーナ災害救済基金』を設け、世界全拠点の社員から義援金の寄付を募った。集まった義援金に加えその同額を□□が助成し、さらにこれに100万ドルの寄付金を基金に拠出しその総額を寄付した。日本においても、グループの一員として社内で義援金を募り基金に寄付。
- 自然災害被災者義援金：義援金への参加は社員の任意に任せ、社員が申し込んだのと同額を企業がマッチング。

〔総合的支援〕

- 「マッチングギフト制度」により、役職員有志を会員として毎月の給与から拠出した基金をもとに、会員の推薦に基づき、社会福祉、環境保護、国際貢献等の活動を行っている団体に対して寄付。
- 福祉センターで年一度開催されるバザーで、ボランティアで運営協力。
- 高齢者福祉に関する事業・研究、障害者の福祉に資するため会社の記念事業として財団を設立しこれら事業への助成活動。
- 平成7年の阪神淡路大震災を発端とした社員による自主的な各方面に渡る地域密着型のボランティア活動、平成8年からスペシャルオリンピックスの活動支援、平成9年以降アイメイト協会への資金援助をそれぞれについて毎年継続的に実施。平成14年骨髄ドナー休暇、平成15年積立(ボランティア)休暇導入。
- 福祉分野で21世紀にふさわしい福祉事業に取り組んでいる個人や団体を発掘・応援する賞。大賞は副賞100万円、奨励賞には副賞10万円を授与(2005年度は、大賞3件、奨励賞5件)。
- 地域に根ざしたボランティア活動として、クリーンアップ(地域清掃)活動や、献血・骨髄ドナー登録を毎年実施。社員の取組みに対し、活動資金の支援や振替休日の付与など、取組み推進を図る環境づくりをサポート。

## 〔金融・経済教育支援〕

## 〔学生教育支援〕

- 複数の大学において寄附講座(大学生のためのマナー・金融・経済の基礎知識に関する内容)を開講。

## 〔企業人教育支援〕

- インドセミナー：平成17年5月26日、岡山県国際経済交流協会総会において「インド経済の現状」について講演。また同年9月16日には広島県福山商工会議所主催のインドセミナーで「インド経済発展の深層」のタイトルで講演。何れも地元経済界において関心が高まっているインドについて、支配人の□□が講師をつとめることにより、日印交流に一役買ったもの。

## 〔社会人教育支援〕

- 社会教育活動：経営・ビジネスに関する知識・スキルを習得していただくために、大学等の協力のもと寄付によるオープン講座を開設。

## 〔環境問題の啓もう活動や自然保護支援〕

- 総合学習「みどりの授業～マングローブ物語～」による環境啓発活動：05年度は東京都内の小学校20校を対象に「マングローブと制服のエコサイクルをテーマとした地球環境教育」を実施(06,07年度も実施予定)。この取組みは、子ども達に「地球温暖化」や「循環社会のメカニズム」を知ってもらい、地球環境保護について理解し行動していくきっかけを提供したいとの考えから、社員がボランティアで講師となり、学校に出向いて総合学習の時間を利用して授業を行っている。また、会社の合併に伴い不要となった制服を再利用して作った「自然に土にかえる栽培容器(植木鉢)」を20校の生徒に寄贈。
- 本社の役員・職員をによるボランティア組織である「友の会」が、本社が設立した財団と協力して平成4年から植樹活動に取り組んでいる。平成17年までに110万本を植樹し植樹地は42都道府県の167ヶ所に拡がり、平成15年からはこれまで植えてきた木々を育てる「育樹活動」に取り組んでいる。この取組には、社内外から累計16,000人を超えるボランティアに参加いただくとともに、活動を支える募金にも約800,000人の職員が参加。平成3年から「省資源・リサイクル運動」を展開し、平成13年には「環境憲章」を制定するとと

もに、大阪本店と東京本部を対象として「ISO14001」の認証を取得するなど環境負荷低減への取組みを推進。H16年度には、大阪本店と東京本部で使用したニューバルブの量はH2年度に比べ約10分の1。

- 毎年10月の週末に日本全国の社員や家族が参加し地域においてボランティア活動実施(活動の主なものは地域の清掃活動、高齢者施設訪問など)。

#### [総合的支援]

- 社会貢献活動の取組方針を制定し、健康・福祉、生活環境、教育・調査、地域社会貢献、芸術・文化、スポーツの6分野で、「育てること(育成)」と「続けること(継続)」を基本コンセプトとして活動を展開。具体的には、公衆衛生や保健分野で優れた業績を挙げた団体、個人への顕彰制度の実施(1950年より)、財団を通じた循環器疾患の研究・予防・診断および治療(1959年より)、財団を通じて行われる海外における生命保険事業の発展に向けた研修への講師派遣(1970年より)等各種活動。
- 従業員・企業活動等を通じて「社会」と深い関わりを持っている企業にとって、「社会」は自らの存立基盤であります。当社は「社会」の一員と自覚して社会的規範に基づく事業活動を展開するとともに、社会貢献活動等により、「社会」に有益な役割を果たしていくことを自社の行動規範として掲げ、具体的には以下のような取組みを行っております。①ニューオーリンズ復興支援募金活動：当社のMDRT会員(直販社員)が中心になり、05年10月より募金活動を実施し、アメリカ南部ハリケーン(カトリーナ)による被災者に対し寄付を行いました。②あしながPウォーク10：10キロを歩きながら交通遺児のことを考えてもらうボランティアウォークである「あしながPウォーク10」\*に当社の直販社員等が年2回(春秋)約20名程度参加しています。\*アメリカNY最大のチャリティウォーク「ウォークアメリカ(10セント玉の行進)」を参考に始まったボランティア活動、③その他、社員・代理店を対象としたあしなが育英会への募金、安全運転ステッカーの無料配布等の活動。
- ◎『まごころの奉仕』という経営の基本理念のもと、昭和34年より経営の三大責任のひとつとして「社会に対する責任」を掲げ、それを実践すべく、本業は勿論のこと、社会並びに地域に根ざした社会貢献活動に取り組んでいる。

醸金活動により、社会福祉等の分野で活動するNPO・NGO等への支援・ブルタブ回収運動を通じた医療機関・施設等への車イスの提供・書き損じハガキ等の収集キャンペーンの継続的な実施・地域の清掃美化活動の実施・体操教室の継続の実施を通じての地域の子どもの健全育成・「チームマイナス6%」への参加による環境保全活動及びそれに伴う啓蒙活動等。

- 以下をはじめ、社会福祉分野を中心に社会貢献活動を実施。『ふれあいコンサート』『配食運動』等の社会福祉活動の実施、新入学児童への交通安全キャンペーンの一環として傷害保険付ワッペン贈呈事業への参画、財団法人等を通じた健康・福祉・高齢者・文化に関連した事業の実施、従業員による募金を原資とした社会貢献活動基金を創設し従業員のボランティア活動への助成、従業員が参加するNPOへの助成等を実施。
- 財団による取組み：社会福祉に関する財団法人(S32設立)・健診事業－総合健診システム(人間ドック)・育英・研究助成事業－海外医学生研究助成事業・各種団体との連携事業－介護セミナー、NPO活動支援・文化事業－クラシックホール・その他－聴力障害者の無料健康診断。健康増進に関する財団法人(S60設立)：・フォーラムの実施・シニア層を対象としたセミナーの実施・家族向けのウォーキングイベントの実施・保育園・幼稚園児への絵本の読み聞かせ・NPO・ボランティアへの助成。
- 福祉、美術、環境の3つの分野を中心に、2つの視点から社会貢献活動に取り組んでいる。一つ目の視点は、「企業として行う社会貢献活動」で、社会など幅広いステークホルダーに価値をもたらすと同時に、グループの企業価値向上も目指す。具体的には企業財団（記念財団、美術財団、環境財団）を通して、美術館の運営を中心とした芸術・文化活動や福祉・環境関連のNPOへの助成活動、環境問題に取り組む人材の育成などを行っているが、いずれの活動においても高い専門性を持ったNPOとの協働が特徴となっている。二つ目の視点は、「社員一人ひとりが行う社会貢献活動の支援」で、社員が社会活動に自主的に参加し行動できるよう、社員のボランティア組織である「ちきゅうくらぶ」を1993年に設立し、全国各地で「車いすの清掃活動」や「障害者向けのパソコン教室の開催」など、地域のニーズや特性に合った活動を行って

いる。活動を資金面から支える仕組みとして、「ちきゅうくらぶ」のメンバーが自由意志で毎月の給与から任意の金額を積み立て、活動資金に充てるための「ちきゅうくらぶ社会貢献ファンド」も1997年に立ち上げた。またこれらの活動を会社として支援するため、「ボランティア情報の提供」、「ボランティア休暇・休職」制度の整備。

## 9 社会的責任投資 (SRI)

社会的責任投資(SRI)活動として、保険会社が回答した事例は次の1件だけであった。何かの間違ひではないかとわが目を疑い、もう一度原資料を調べなおした。しかもそこにあげられた事例は、社会的責任投資(SRI)そのものとはいえないファンドであった。最初に述べたように日本の保険会社の遅れた体質がここにも現れているかもしれない。

- リリーフ・ファンド：阪神淡路大震災以降、世界規模の災害に対し、社員と会社ともども集めた義援金、救援物資などを公的な機関などを通じて被災地に提供。最終的には、□□グループとして纏めて提供。給与天引による寄付方式を導入することにより、社員のより積極的な参加を可能にした。

## 10 その他

その他には、[社会・地域福祉の支援]、[CSRコミュニケーション]として分類できる事例があった。[CSRコミュニケーション]は、CSR活動の経験や情報を会社全体で共有しようとした取組みであって、先進的なものと評価できる。

[社会・地域福祉の支援]

(非金融業務による支援)

[災害復興支援]

- スマトラ沖地震義援金社内募金：日本のみならずグループ全体としてのワー

ルドワイドな募金活動。義援金への参加は社員の任意に任せ、社員が申し込んだのと同額を企業がマッチング。

- 災害義援金社内募金：日本のみならずグループ全体としてのワールドワイドな募金活動。義援金への参加は社員の任意に任せ、社員が申し込んだのと同額を企業がマッチング。

#### [CSRコミュニケーション]

- CSRコミュニケーション：CSRを全役職員に浸透させていくためには、多様な対話を通じてCSRの考え方を深めていくことが重要と考え、以下のようなコミュニケーションを社内で行っている。①社員自らがCSRを自分たちの課題として実践するための「CSRリテラシー研修」を毎年実施しており、グループ会社を含む全社員が受講対象となっている。②社員を対象にした「CSRダイアログ」（レポートを読む会）を毎年開催し、当社のCSR活動についての分析や討議を行い、CSRへの理解を深める機会としている。③毎年、全役員が当社のCSR活動に対する提言（CSRの必要性、情報開示のあり方等）を行い、経営層自らがCSRについて考え、文章としてまとめ、それを社内ネットワーク上で公開し、社員研修の研修資料として全社員が共有している。④社外のステイクホルダーとの対話の場として、ウェブサイト上でコミュニケーションが行える「CSRコミュニケーションサイト」を運営し、さまざまな意見、提言を社外から収集し、CSR活動への参考としている。

