

行動規範（わたしたちの行動原則）

2018年 4月 1日制定

2021年 4月 1日改正

わたしたち第一生命の役員・従業員は、生命保険という公共性の高い事業に従事していることに喜びと誇りと情熱を持ち、経営基本方針および「第一生命グループ 企業行動原則」（DSR 憲章）に則り、以下の行動規範を遵守する。

1. 最大のお客さま満足の創造

お客さまの「一生涯のパートナー」として、お客さま第一主義を貫き、あらゆる業務の品質を高め、お客さまの満足を最大限に追求する。

- ① 生命保険の意義と、お客さまを第一に考える企業理念を深く理解し、使命感を持って「安心」をお届けする。
- ② お客さま一人ひとりの期待に誠実に応える優れた商品とサービスを適時・的確に提供する。
- ③ 商品・サービス・ご契約内容等、お客さまがお知りになりたいことや重要なことについての的確かつ分かりやすい説明を行う。
- ④ 「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においてもお客さまの立場に立ったお手続きや公平なお支払いを正確かつ速やかに行う。
- ⑤ 当社の商品とサービスに関する知識に留まらず、金融機関の従業員として幅広い知識を豊富に持ち、積極的にお客さまへの情報提供を行う。
- ⑥ お客さまをはじめ、社会からの声に対して素直に耳を傾け、これを社内に反映させる。
- ⑦ お客さまに対して、誠実、正確、迅速を心がけ、謙虚な姿勢で対応する。

2. 社会からの信頼確保

(1) 高い倫理観を持ち、法令、社規、社会的規範および市場ルールの遵守に加え、お客さまの期待や社会的要請に応えることにより、公正かつ健全な事業活動を行う。

- ① 保険業法をはじめとする法令や社規を遵守する。
- ② お客さま、取引先等との関係においては、先方の違法・脱法行為を誘発・助長するおそれのある行為は行わない。
- ③ お客さま、取引先等に対して社会的儀礼の範囲を超えた接待・贈答等を行わない。特に、公務員およびこれに準ずる者に対する接待・贈答等は原則として行わない。また、お客さま、取引先等から社会的儀礼の範囲を超えた接待・贈答等を受けない。
- ④ 常に公私の別を明らかにし、地位を利用して私的な利益を得ない。また、お客さま、取引先、競争会社等との間で会社の利益に反するか、あるいは、そのような誤解を

招くおそれのある利害関係は持たない。

- ⑤ お客さまと現金の授受は行わない。また、当社取扱商品以外への投資を勧誘する行為は行わない。
- ⑥ 人権問題全般について正しい理解と認識を深め、基本的人権を尊重して日常業務を遂行する。また、国外においては、人権の尊重に加え、当該国の法令等を遵守し、現地の文化、慣習に配慮した行動をとる。
- ⑦ 顧客情報・重要事実・限定情報等については、厳正な管理を行う。また、在任、在職中はもとより退任、退職後もこれらの情報を他に漏らさず、自己または第三者のために利用しない。
- ⑧ 不正を疑う行動を認識した場合には、穏便に解決しようとせず、速やかに会社に報告する。

(2) 生命保険事業の発展に努力し、「良き企業市民」として社会の福祉と繁栄、社会との共生に寄与する。

- ① 会社は社会の公器という自覚と責任のもと、常に社会良識に基づき、公正な行動をとる。
- ② 自らが社会の一員であることを意識し、積極的に社会貢献活動等を通じて、社会との交流、調和を図りつつ、ともに発展していくよう努める。
- ③ 地域環境保全・地球環境保護および循環型社会の構築を社会的な責任と捉え、資源保護等の観点から環境問題に取り組む。
- ④ 商品・サービスの提供や社会貢献活動等を通じて、地域の皆さまの健康増進に積極的に取り組む。
- ⑤ 市民社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展と企業活動を妨げる反社会的勢力とは一切の関係を持たない。

3. 持続的な企業価値の創造

(1) 業務遂行にあたっては、DSR経営の考え方に則り、全社最適の視点に立って、イノベーションの推進、経営資源の有効活用、業務の生産性向上、リスク管理の徹底を図る。

- ① 経営資源の活用においてはその有効性・必要性を考慮して効果的に行う。またイノベーションの視点を持って担当業務を遂行し品質と生産性を高める。
- ② 常に全社最適の視点に立つとともに、リスク管理を徹底し、質の高い業務を行う。

(2) 社会の期待や社内外の環境変化を的確に捉え、会社と個人の成長に向けて、継続して自己変革を図る。

- ① 社業との関わりの視点で社会の情勢や動向に高い関心を持つ。
- ② 常に組織・個人の最大のパフォーマンスを発揮するとともに、積極的な自己啓発と育成を図ることにより、従業員一人ひとりが成長と変革を遂げる。

4. 従業員・会社の活性化

人財の多様性を尊重し、すべての従業員が活躍できる自由闊達な風土を醸成していく。

- ①性別、国籍、文化、年齢、学歴、キャリア、性的指向・性自認、ライフスタイルなどさまざまな背景からなる個々人の多様な考え方や価値観を認め、それぞれの個性を活かし能力を発揮できる組織・環境を作る。
- ②明るく、安心・安全で働きがいのある職場環境の維持に努めるとともに、心と身体の健康増進を図る。
- ③性別、年齢、国籍、人種、民族、宗教、社会的地位、障がい、性的指向・性自認等を理由として差別しない。
- ④セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント等のハラスメントは行わない。また、他人のこれらの行為を見逃さない。
- ⑤役員・従業員のプライバシーを尊重し、個人の情報を扱うにあたっては、細心の注意を払い、その適正な管理を行う。