

自主行動基準

はじめに

戦後我が国の損害保険は、戦後初期の混乱期を除けば順調に発展し、日本経済の高度成長を支え、一般消費者の生活の安定と福祉に貢献してきました。これは、損害保険各社の長年にわたるたゆまぬ努力は勿論のこと、損害保険商品のほとんど唯一の販売者である我々損害保険代理店の損害保険の普及に対する熱意の結晶とも言えます。

一般社団法人 大阪損害保険代理業協会（以下 大阪代協という）は一般消費者が自由で、公平かつ公正な競争の中でニーズにあった損害保険商品を購入することを可能とし、かつまた一般消費者の信頼を得るため、すべての損害保険の募集に従事する者が、自主的に守るべき規範が必要であると考えます。

大阪代協は、所属する会員が守るべき規範として、自主行動基準を定め、遵守することを誓います。

1. 目的

大阪代協の会員は、消費者の4つの権利（安全を求める権利、知らされる権利、選ぶ権利、意見を述べる権利）を尊重し、以下の倫理規範、行動規範を遵守することによって、一般消費者の利益に貢献することを目的とします。

2. 倫理規範

（1）社会性・公共性の自覚

損害保険事業は社会・公共の利益に貢献する使命をもつことを自覚しなければなりません。

（2）自己研鑽

常に自己研鑽に励み、顧客サービスの質を高める努力を惜しみません。

（3）信義・誠実性

一般消費者に対し、常に公平かつ公正で、信義を守り誠実に対応します。

（4）信用の維持

常に自らの信用維持に努めます。

3. 行動規範

（1）商品説明

商品内容を説明する場合は「パンフレット」または「契約のしおり」「重要事項説明書」などにより、一般消費者が商品内容を理解し自主的な商品選択が出来るよう重要事項は必ず説明します。

（2）最適アドバイス

一般消費者のニーズに対し、適切な商品をアドバイスします。

(3) アフターサービス・アフターフォロー

契約後、適切なアフターサービス・アフターフォローを提供いたします。

(4) 法令の遵守

保険業法およびその他の法令を遵守いたします。

4. 地球環境への配慮

(1) 大阪代協の会員は、「グリーンエージェント宣言」(別紙1)を推進しています。グリーンエージェントとは、地球環境問題を理解し、社団法人日本損害保険代理業協会の地球環境運動の目的に賛同し、地球環境に貢献する会員のことをいいます。

(2) 大阪代協の会員はチームマイナス6%運動に参加します。

5. 個人情報保護について

(1) 大阪代協の会員は、適法かつ公正な手段で取得した一般消費者の個人情報を適正に取り扱います。

(2) 大阪代協の会員は、取得した一般消費者の個人情報の漏洩、紛失、破壊、改ざんなどを防止するため、必要な対策を講じて適切な安全管理を行います。

(3) 「個人情報の保護に関する法律」およびその他の法令に定める場合を除き、あらかじめ一般消費者の同意を得ることなく第三者に提供することはいたしません。

業務に必要な範囲内で一般消費者の個人情報を業務委託先へ提供することがありますが、業務委託先については、適切に一般消費者の個人情報を取り扱う者を選定し、必要かつ適切な監督を行います。

6. 苦情処理等の対応

万が一大阪代協の会員の対応が不十分の場合には、必要に応じ大阪代協の役員が組織的に誠意を持って早期問題解決を図るように努めます。なお、その相談窓口は下記の通りとします。

大阪代協事務局	住所	〒530-0001 大阪市北区梅田1丁目2番2-1400 大阪駅前第二ビル14階1-2番
	電話	06-6341-6085
	FAX	06-6341-4108
	E-mail	iaosaka@osakadaikyo.or.jp
	URL	http://www.osakadaikyo.or.jp

7. 基準の見直し

大阪代協は、時代・社会背景を吟味し、本基準を1年ごとに見直します。

(別紙1)

グリーンエージェント宣言

私は、代理店業務に対し以下の宣言項目を実行する事を誓います。

- (1) 申込書、パンフレット、帳票類等紙を大切にし、出来る限り再生紙を使います。
- (2) パソコンディスプレイ（画面）の無駄なプリントアウトはしません。
- (3) 枚数が多くなる時は、出来る限り両面コピーをします。
- (4) 駐車中は自動車のエンジンを切ります。
- (5) 事務所の冷暖房の温度設定は、夏は27度以上、冬は21度以下にします。
- (6) 上り1階、下り2階は階段を使います。
- (7) 昼休み等、使用しない時はパソコンディスプレイ（画面）を消します。
- (8) 事務所の照明や事務機器の消し忘れをしないよう注意します。
- (9) 事務用品、日用雑貨等は出来る限り「エコマーク」商品等の環境保全型商品を購入するように心がけます。
- (10) 缶、ビン、スチロール、トレイ等は分別し、ルールに基づいてリサイクルします。

以上