

緊急提起

損保産業・再生の視点

真の「健全性」をとりもどすために

2006年11月 全日本損害保険労働組合

「保険金不払い問題」で損保産業が揺れています。

補償機能の発揮という社会的役割に照らし、約款通りに保険金を支払うということはもともと基本的な損害保険の機能です。「保険金不払い問題」とは、この社会的役割そのものが傷ついた極めて重大な事態です。いま、損保産業が再生していくためには、この事態につながった原因の全体像と責任の所在を明らかにし、社会性、公共性を発揮する真の「健全性」をとりもどしていくほかありません。

そのために、私たちは、「損保産業・再生の視点」を緊急提起します。全損保は、この視点を今後のすべてのとりくみに位置づけるとともに、損保再生をはかろうとするすべての損保関係者に、この視点に知恵と力を集め、ともに努力を重ねられることをよびかけます。

なぜ「不払い問題」は起こったのか

－原因の全体像と責任の所在

1. 1998年「自由化」と競争激化…「自由化」のパラドックス

かつて、損保産業は、社会性・公共性の観点から独占禁止法の適用除外とされ、損保各社に算定会料率遵守義務が課されてきました。しかし、1998年、算定会料率遵守義務が廃止され、その後、料率の弾力化、商品認可手続きの簡素化、第三分野など事業領域の拡大、「事後チェック型」監督行政への転換など全面的な「自由化」・規制緩和が進められました。この中で、損保産業のルールと秩序は破壊され、社会的役割とは無縁な競争が激化し、損害保険のもっとも基本的な機能が傷つく、いまの事態に結びついています。「競争＝消費者利便」をうたった損保「自由化」が、損保産業の社会性・公共性を損なうというパラドックス。それを推進した金融行政は、競争に明け暮れた損保経営とともに、極めて重い責任を負っています。

いま、金融庁は、自らの責任を不問に付したまま、各社に強い姿勢で「再発防止」を求め「内部管理態勢の強化」を命じています。それ自体、金融商品取引法（日本版SOX法）な

どを打ち出す「金融改革プログラム」の一要素としての「自由化」行政の一環であり、保険料率の弾力化など競争促進策も同列でおし進められています。「保険金不払い問題」とは、「自由化」の反省と見直しに結びつくのではなく、「自由化」が次の段階に入るステップとされているのです。

以下、「自由化」がどのように「保険金不払い問題」に結びついたか、を見ていきます。

① **消費者不在の商品乱開発・乱売競争**

商品・料率面の「自由化」、規制緩和は、商品乱開発・乱売競争のルールをつくり、各社は血眼でそのルールをひた走りしました。しかし、この競争は「競争＝消費者利益」とは全く逆に、消費者ニーズは十分に吟味されず、他社追随、他社対抗が露骨に目的とされました。「不払い問題」の焦点となっている「人身傷害保険」は、東京海上が「自由化」対応商品として発売した TAP に端を発し、これに各社が追随・対抗、大手社が「天王山」と呼んだ激しい競争の中で、既存の自動車保険が切り替えられていきました。自動車保険の「特約」も、この競争の中で乱発され、実際に生じた損害を補償する損害保険の役割から疑問視されるものも少なくありません。このような消費者不在の競争で生まれた新商品、新特約が「不払い問題」に結びついています。

《**第三分野商品の「不払い問題」について**》

第三分野商品は、「自由化」の一環として、2001年7月に損保本体による参入が解禁されました。その日を境に、損保産業では「ガン保険一色」ともいえる販売競争がはじまりました。生保などでは常識となっている告知義務の重要性は踏まえられないまま、これまでの損保商品（第二分野）と同じように、とにかく数を追求するキャンペーンが展開されました。また、保険金支払部門でも、新たな分野の保険という自覚に基づいた体制はとられず、告知義務などの約款解釈も確立しないまま、対応が重ねられました。産業の役割を踏まえない事業領域の拡大、商品面の規制緩和などの「自由化」の上で、損保各社が利益第一主義に走った典型例であり、損害保険の「入口」、「出口」（募集と支払）の両面で、損保産業の「歪み」が噴き出したものです。

② **「合理化」競争と保険金支払い機能の劣化**

「自由化」以降、損保産業は、商品内容のめまぐるしい変化と同時に、料率競争＝「合理化」効率化競争に突入しました。保険商品は複雑化し、対応業務も増加するのに、保険金支払部門の要員も削減され、長時間過密労働が悪化し、雇用の多様化も進みました。これにより、もともと不十分な体制がますます逼迫し、ていねいな仕事ができない、商品内容の変化についていけない、という状況が深まりました。営業部門、システム部門、業務部門なども同様で、商品開発から支払まで無理に無理を重ねるという実態が続きました。これらが、保険金支払いに関連する機能全体の劣化を招き、「不払い問題」につながっています。

③ **競争秩序の破壊**

損保産業は、各社が、自動車、火災、海上、傷害、新種など基本的に同じ役割を果た

す保険商品を国民・消費者に提供し、全体として補償機能を発揮する産業です。不当に利益を追求する「談合」はもちろん認められませんが、社会性、公共性を発揮するための連携や情報交換、秩序やルールはそれとは別のものです。元来、損保産業では、損保協会が全体を統一する役割を果たし、そのもとの各種委員会で必要な情報交換が行なわれ、各地にも目的に応じて「同業会」や「協議会」がありました。しかし、1998年「自由化」以降、このようなしくみは「談合」としてことごとく破壊され、損保産業は秩序なき、社会的役割の無縁な競争に浸かっていきました。いま、金融庁は各社に「自浄力」の発揮を求めていると言われていますが、何より求められていることは、産業共通の問題に、全体で対処をはかる産業の「自浄力」です。秩序破壊が「不払い問題」を生み、同時に、「不払い問題」を解決する力を奪っています。

④ 「自己責任」・事後チェック型行政の不適合

「自由化」は、「自己責任」・「事後チェック」型行政を進展させました。個社の「自己責任」を問い、個々の従業員の「自己責任」を厳しく追及する中で達成されようとしてきた「コンプライアンス」。しかし、損保産業の健全な発展にもっとも責任を負わなければならないのは金融行政です。また、損害保険の社会的役割は、傷ついてから、あとから修正すればよいというものではありません。「保険金不払い問題」は、「自己責任」・事後チェック型行政が、「保険金不払い」という重大事を防げなかったことを意味します。この事実は、社会性・公共性の高い損保産業に対する「自己責任」・事後チェック型行政の不適合さを問うものとなっています。

⑤ 蓄積強化は「健全性」を意味しない

2000年前後から、損保でも合従連衡が進み、合併・統合を通じたスケールメリットの追求が競われました。しかし、「保険金不払い問題」は、規模の大きい会社ほど目立っています。これは、損保の真の「健全性」は、「自由化」行政が“健全性”と呼ぶソルベンシー・マージンなどの蓄積強化とは異なることを証明するものです。蓄積強化ではなく、社会性、公共性を発揮する真の「健全性」の追求に向けた方向転換をいかにはかるのか、が問われています。

2. 長年の不公正過当競争と保険金支払い業務の実態

「保険金不払い問題」では、本人の意思を確認せず請求放棄処理を行ってきたことや、約款の解釈があいまいなままで支払の是非が決められてきたこと、第三分野商品では保険会社本位の解釈で免責判断をしていたことなど、保険会社の内側では問題なしとされてきた保険金支払業務のありかたが、社会的には通用しないという問題を問いかけています。業務の透明性・客観性の確保は今後ますます要請されていき、保険金支払業務も、その例外ではありません。

保険金支払業務に内在する諸問題は、次のように把握することができます。

① 損保の損害調査部門の生い立ち

損保産業では、大衆分野をめぐる競争が激化していく中で、保険金支払部門の態勢も確立していきました。自動車保険では、1974年の示談代行型商品 FAP 発売、それに続く SAP の主力商品化により、事故受付、病院との連絡と治療費内払い、被害者との面談や折衝と休業補償などの支払い、治癒までの事案管理、示談代行、最終的な保険金支払い、自賠責からの回収などを経て案件を完了するという一貫処理が主流となります。各社はサービスセンター機能の拡充を競い、拠点の全国展開、オンライン化、損調子会社(アジャスター)の強化などに努め、この中で、保険金支払い実務のありかたが形作られてきました。これは、誰もが身近に損害賠償責任が問われるようになる中で、わが国の賠償実務の一翼を担う社会的に有用なものでした。しかし、反面で、「損保の中」で培われていったこと、もともと、損害賠償の実務上、複雑なものとならざるを得ないことなどから、保険金支払実務が社会的に違和感をもたれる背景になっています。

② 「保審答申路線」と不正過当競争が歪めた保険金支払実務

以上のような保険金支払実務は、1960年代からはじまる「保審答申路線」*、そのもとでまん延していった不正過当競争の中で形作られていきました。このもとで損保産業は変質していき、不正過当競争の異常さも増す一方でした。とりわけ、1970年代からはじまった「積立競争」以降、産業と職場の荒廃が進み、異常な長時間過密労働が広がっていきます。この中で、「保険金不払い問題」の背景となっている営業偏重の職場管理(年中キャンペーン、吊るし上げ、にぎり)、自腹・自爆、印鑑の不正使用、代理店への過剰サービスなどが、損保の風土となっていきます。この中で、保険金支払部門のあり方も歪められていきました。

*保審答申路線とは、大蔵省が設置した保険審議会の答申のもとで損保産業のあり方を定めてきた路線。一貫して「低料率・担保範囲拡大」、「福祉の肩代わり」、「金融機能強化」の具体化をめざし、産業ぐるみの競争強化・「合理化」効率化を推し進めた。この中で、“健全性”の言葉ももっぱら効率化と収益性の追求(蓄積強化)にあてられるようになり、それ自体が、社会性や公共性を発揮する真の「健全性」の追求を脅かしていく。

③ 収益管理が前面に立った数値管理

損保各社が収益力を競う中、損害率は事業費率と並んで損益管理の重要な指標となります。そのもとで、保険金支払部門に厳しく損益改善が求められ、数値管理が徹底されていきました。サービスセンターごと、個人ごとに数値目標が設定され、表彰や昇給・昇格にも結びつきます。例えば、処理率(処理件数/受付件数)、〇ヶ月以内支払率(〇ヶ月以内に支払った件数/支払件数)、社会保険適用率、過失相殺適用率、間接損害認定率(いずれも適用件数/支払い件数)などがあります。このような中で、保険金支払実務は、保険金縮減につながる数値目標の達成が優先され、賠償実務のあり方を歪めてきました。マスコミに報じられているような「請求されなければ支払わない」という風土もこのような政策の中で作られたものといえます。

一方では、「営業協力」の名で、商品キャンペーンが予算化されたり、約款上の対応を超

えた示談交渉が常態化するなど、営業施策そのものが保険金支払部門にも持ち込まれ、実務を歪める一面もありました。

3. 「ルール」なき職場から真の「コンプライアンス」は生まれない

「ルール」なき職場から、真の「コンプライアンス」は生まれません。私たちがとりくんだ「働くためのコンプライアンス運動」では、「ルール」なき損保の職場の実態があらためて明らかになっています。この実態の中から損害保険の根幹のルールを逸脱した「保険金不払い問題」が生まれています。産業の再生のためには、この運動で手にした全 8 章 29 条の「ルール」の確立が急務となっています。

また、この間の「保険金不払い問題」の調査や対応に追われた職場では、長時間過密労働や本来業務へのしわ寄せなど、さらなる「歪み」も生まれています。各社は「再発防止」策として各種態勢の強化を打ち出していますが、加重される業務に見合った要員確保とともに、その政策の中に、職場の「ルール」確立を位置づけられなければなりません。

「保険金不払い問題」につながった、「ルール」なき職場のあり様は次のとおりです。

① 職場の「コンプライアンス」の形骸化

しかし、損保の職場では、長年にわたり、長時間過密労働、不払い残業などの労基法上の「ルール」違反が横行しています。それ自体、基本的な「コンプライアンス」の欠如であり、同時に、業務上の不祥事や不正行為を生む温床となってきました。1998 年以降、「コンプライアンス」が強化されましたが、本質的な問題解決ははかられず、「自己責任」が数値目標とともに、個々の従業員のもとの厳しく追及されてきました。このような「コンプライアンス」の形骸化が、「保険金不払い問題」を生む原因となっています。

② 成果主義の徹底と保険金支払い業務の歪み

2-③で触れた、「保険金不払い問題」の背景となった数値管理は、人事制度に成果主義が導入・強化される中で、目標管理などの手法を通じて、各自の賃金や昇給に直接結びつけられていきました。成果主義が、「保険金不払い問題」につながる、損保の社会性、公共性の喪失に拍車をかけていたこととなります。

③ 職場環境の劣悪化と従業員の疲弊

1-②で触れた、特約や対応業務の増加と同時進行した「合理化」効率化がもたらした職場環境の劣悪化は、二重、三重に、「保険金不払い問題」を発生させる原因をつくってきました。長時間過密労働による従業員の疲弊、研修や学習の不足、コミュニケーションの欠如などが、保険金支払い業務に向き合う十分な時間や、互いが支えあう余裕を奪いました。また、要員削減と同時に雇用の多様化が進み、ほんの 10 年前までは総合職が担当していた保険金支払業務を、多様な職種に振り分けられていきました。担当者は業務に悩みを抱える一方で、総合職は、スキルを補う対応も含めて管理業務は加重され、いっそうの長時間過密労働が強いられ、全体として対応力が低下していくという悪循環を生んでいきました。

④ 誇りと働きがいの喪失、モラル低下

損保産業の社会的役割が奪われていく中で、一人ひとりの従業員が、補償機能の担い手としての誇りと働きがいも失われています。上司や経営陣を見て仕事をするのではなく、契約者や被害者を向いて、充実した達成感を感じる仕事の中にこそ、産業を再生していく主体的な力が生まれるのは間違いありません。このような力が奪われたままでは、産業の再生はありえません。

⑤ 「おかしい」と思っても声をあげることができない職場

以上のような職場の中で、「これはおかしい」、「何とかしてほしい」と感じて声に出すことは相当勇気がいる状況がつくられています。産業の中で、もっとも「歪み」に敏感な存在は働くものです。その声が押さえ込まれていくなかで、産業や職場の姿が歪み、「保険金不払い問題」を生む土壌がつくられてきました。

4. 「構造改革」と利益第一主義の横行

「保険金不払い問題」は、損保だけでなく、一連の企業不祥事の中で表面化しています。これらの問題は、市場原理主義を徹底させていく「構造改革」の中で、利益第一、リストラ「合理化」の中で生じた問題であり、わが国の経済の現状そのものを問う問題です。現に、損保「自由化」も「構造改革」の一環として加速されており、損保だけの問題ととらえる視野では、本質的に問題は解決しません。

5. 労働組合の指摘に耳を貸さない結末

全損保は、長年にわたり損保の社会的役割を主張し、「自由化」直後には『全損保緊急要求』運動を進め、職場の現実と働くものの主張に依拠し、商品乱開発・乱売競争の中止などを行政、経営に申し入れてきました。「保険金不払い問題」は、私達が指摘してきた問題が、具体的に噴き出したものであり、行政、経営が、労働組合の主張に正面から耳を貸さなかった結末でもあります。

損保産業・再生の視点

真の「健全性」をとりもどすために

1. 「自由化」そのものの反省と見直し その重点について

「不払い問題」の根本にある 1998 年「自由化」の反省と見直しこそ、損保再生にあたっての最重要の視点です。金融行政の責任が不問とされ、しかも、「自由化」を推し進めていく中で、対応策をいくら重ねても、本質的な解決にはつながりません。「自由化」を進めれば進めるほど、損保の社会性、公共性を損なうパラドックスをただすことが求められます。その重点は次のとおりです。

- i) 保険料率の弾力化、商品認可のありかたの見直しを通じ、補償機能を果たす社会的役割に依拠し、商品乱開発・乱売を規制する。
- ii) 「合理化」効率化一辺倒の競争を加速させず、十分に補償機能を発揮できる産業全体の態勢を確立する。
- iii) 各種委員会や協会機能の充実など、損害保険の社会的役割を果たすための必要な損保各社の連携や情報交換、競争ルールと秩序の回復を通じ、産業の「自浄力」を回復する。
- iv) 「自己責任」・「事後チェック型」行政を見直し、金融行政が責任を持って、国民・消費者の立場で適時・適切な規制を行ない得る監督のあり方を追求する。
- v) 損保産業の真の「健全性」は、蓄積強化ではなく、社会性、公共性の発揮にあるということに、産業全体の認識を共有化する。

2. 社会的役割に依拠した保険金支払実務の実現

保険金支払実務は、長年、損保の中で培われ、「保審答申路線」と不公正過当競争のものと収益管理が、実務のあり方を歪めてきた歴史があります。これらをただすことも大切な損保再生の視点です。その重点は次のとおりです。

- i) 保険金支払部門に数値目標をおしつけるやりかたはやめ、損益管理はトータルな見方で適切に行う。
- ii) 保険金支払実務のありかたを社会的役割に照らして見直し、保険会社内部でしか理解できないものを排し、国民・消費者全般の理解を得られるようにする。
- iii) 損保産業全体が数値第一主義から脱却し、自腹・自爆、行過ぎたキャンペーンなどの悪弊を一掃する。

3. 「働くためのコンプライアンス運動」を力に「ルール」が守られる職場をつくる

「ルール」なき職場から真の「コンプライアンス」は生まれず、その実態が「保険金不払い問題」につながっています。全損保がとりくんだ「働くためのコンプライアンス運動」を力に「ルール」*が守られる職場をつくることは、産業再生の大切な視点となります。

- i) 「コンプライアンス」の最重要課題として労働法制を位置づけ、職場の「ルール」違反を根絶する。…「働くためのコンプライアンス運動」ハンドブック第3章、第4章、第8章
- ii) 個人責任の追求ばかりをするのではなく、法令違反の温床から改善する、適切な「コンプライアンス」の実現をはかっていく。…第8章
- iii) 成果主義を見直し、損保産業の社会的役割に適合する適切な賃金制度の運用をはかる。…第6章
- iv) 長時間過密労働の実態改善、職場のコミュニケーションの回復をはかり、力をあわせて仕事をする態勢をつくる。…第3章、第5章、第7章
- v) 損保に働くものが、産業の社会的役割を担う自覚を持って、誇りと働きがいをもって働く権利をとりもどす。…第1章、第2章

*「働くためのコンプライアンス運動」で提起した「ルール」は別紙を参照下さい。

4. 視野広く、利益第一主義をただしていく

「保険金不払い問題」は、損保だけの問題ではありません。視野広く、利益第一主義が深まるわが国経済の現状をただしていくことが、損保産業の再生に必要な視点です。

5. 働くものの主張から真の「健全性」を実現する

「これはおかしい」、「何とかしてほしい」と思っても声に出せない職場が広がっています。これでは、損保の再生ははかれるはずがありません。そのために、労働組合が働く者の主張の主体となり、金融行政、損保経営者が真摯に耳を傾けることが、損保産業の再生に不可欠な視点です。

以 上

「働くためのコンプライアンス運動」で提起した「ルール」

「働くためのコンプライアンス運動ハンドブック」より、条文のみ抜粋

第1章 働く

第1条〈憲法とディーセントワークの実現〉

- ①すべて損保に働くものは、人間らしく働く権利を有する。損保経営者は、憲法が保障する基本的人権を守り、国際基準であるディーセント・ワークを定着させる努力を通じ、働くものが個人として尊重され、明るく健康的で、自由にモノがイえる職場を築かなければならない。
- ②すべて損保に働くものは、健康で文化的な生活をおくる権利を有する。その権利を、損保経営者は脅かしてはならず、働くものに過度の労働を強いてはならない。

第2条〈仕事の意義の実現〉

すべて損保に働くものは、損害保険の社会的役割の発揮を担い、個人の幸福を追求し、誇りと働きがいをもって働く権利を有する。

第3条〈まともな働き方の実現を通じた産業、企業の発展〉

損保経営者は、前2条の責務を果たすことを通じ、産業と企業の真に健全な発展をめざさなければならない。

第2章 雇用

第4条〈雇用の不可侵〉

- ①雇用は、働くものの人間の尊厳が守られ生きる権利の源であり、すべてに優先して尊重される。
- ②すべて損保に働くものは、自らの意思に反する不本意な退職を強いられず、働き続ける権利を有する。損保経営者は、雇用を守る判例法理の趣旨を守り、働くものの雇用を守るためにあらゆる手段と労使協議をつくさなければならない。
- ③損保経営者は、労働法制改悪などに便乗して雇用攻撃を行うことは許されない。

第5条〈展望と意欲を持って働き続ける環境をつくる義務〉

損保経営者は、働くものが将来展望を持ち、意欲を持って働き続ける労働条件と職場環境を不断に築かなければならない。

第6条〈経営の最優先課題としての雇用尊重義務〉

- ①すべての経営政策において、雇用の確保は最優先課題である。損保経営者は、企業合併、企業買収などに乗じて雇用破壊をしてはならない。また、経営危機その他重大な問題に

直面しても、働くものの雇用を尊重しなければならない。

- ② 損保経営者は、企業利益の確保など身勝手な理由で、断じて雇用破壊を行なってはならない。

第7条 〈従業員を大切にする義務〉

産業と企業を発展させるために、損保経営者は従業員を大切に、安定した雇用を確保し、長期的視野にたった人事政策と人材育成をすすめなければならない。

第3章 長時間過密労働

第8条 〈労働基準法の遵守義務〉

- ① 損保経営者は、労働基準法と関連法令、行政通達の趣旨を正確に遵守し、働くものの労働時間の適正化をはからなければならない。
- ② 損保経営者が前項の義務を果たすにあたっては、自らのリストラ「合理化」が長時間過密労働の実態悪化をもたらした現実を直視し、事実どおりに労働時間を把握・管理し、自らの責任として労働実態を改善しなければならない。

第9条 〈真の長時間過密労働改善の実現〉

- ① 「早出」、「休日出勤」、「持ち帰り残業」などはすべて時間外労働であり、労働時間の適正化の対象としなくてはならない。
- ② 損保経営者は、前条の目的実現のために講じる策を進めるにあたっては、消灯などで従業員を職場から強制的に離脱させる管理に頼るだけでなく、業務量に見合う要員・インフラ体制の整備または従業員の業務量の削減をはからなければならない。

第10条 〈不合理な変形労働時間の排除〉

損保経営者は、裁量労働時間制、事業場外みなし労働制などの変形労働時間制を、労働実態や仕事の性質を正確に把握し、労働基準法と関連法令、行政通達の趣旨に反する場合は、導入してはならない。仮に問題がなくても、労使合意と働くもの一人ひとりの納得と合意がなければ、変形労働時間制は導入できない。

第11条 〈長時間過密労働の被害の防止義務〉

- ① 損保経営者は、損保に働くものの心身の健康を守る義務があり、絶対に過労死の犠牲を出してはならない。健康保持にあたっては、労働安全衛生法、関連法令、行政通達等で定められた健康対策を積極的に進めなければならない。
- ② 損保経営者は、長時間過密労働が、従業員の心身における健康阻害、家庭生活の崩壊だけでなく、働きがいの喪失、自発的退職、顧客サービスの低下などにつながっていることを深く受け止め、産業の社会的役割、企業の社会的責任を全うするためにも、その改善に努めなければならない。

第 12 条〈労働時間を競争の具とすることの禁止〉

損保経営者は、労働時間を競争の具とし、労働条件を悪化させてはならない。顧客対応などの労働時間は、労使合意と働くものの納得と合意がない限り、顧客ニーズや競争力強化をたてに安易に延長してはならない。

第 4 章 不払い残業

第 13 条〈不払労働の禁止〉

すべての労働時間にただ働きはない。損保経営者は、第 8 条から第 12 条の遵守と一体で、労働基準法第 37 条、関連する法令、行政通達を守り、労働時間を適正に把握し、適正な時間外勤務手当を支給しなければならない。

第 14 条〈不払労働の抜本的解決の義務〉

- ① 損保経営者は、第 9 条の遵守と一体で、不払労働の根本にある問題把握に努め、その撲滅に向けた抜本的な解決策をはからなければならない。
- ② 不払い労働の解消にあたっては、行政通達などの趣旨を正確に踏まえ、現場任せにするのではなく、経営責任のもとで労働時間管理を行い、増員をはかるとともに、業務体制や業務指示のあり方にも踏み込んだ政策の見直し、具体改善策を講じなければならない。

第 5 章 職場運営

第 15 条〈人間関係を重視した職場運営の実現〉

- ① すべての損保の職場では、コミュニケーションが重視され、仲間が協力し、思いやる人間関係が尊重される。
- ② 損保経営者は、業務の円滑化、仕事の質の追求、チームワークの向上などを通じて健全な職場運営をはかり、働くものの権利や生活を守り、誇りや働きがいを高め、顧客サービスに資する職場の対応力が発揮できるよう努めなければならない。

第 16 条〈人権、人格権の絶対的な尊重義務〉

- ① 損保経営者は、憲法などで保障される働くもの個人の人権、人格権を絶対的に尊重する義務がある。職場運営にあたっては、セクシャルハラスメントやパワーハラスメントを根絶し、働くものの人権、人格権を守り、誇りや名誉を傷つけてはならない。
- ② 前項の目的実現のため、損保経営者は、人権、人格権の尊重が脅かされる社内風土とならないよう、不断に努力する義務を負う。
- ③ すべて損保に働くものは、第 1 項ならびに前項の趣旨を正しく理解し、その目的実現に向け、これを脅かす職場運営が行われていないか常に監視していかななければならない。

第6章 賃金・労働条件

第17条〈賃金・労働条件を向上させる義務〉

- ① 損保経営者は、労働基準法の趣旨に立って、働くものの賃金・労働条件の向上に努めなければならない。
- ② すべて損保に働くものの賃金・労働条件は、労使対等の原則に立って、労使協議を尽くし、労働組合との合意のもとでのみ決められる。

第18条〈就業規則の不利益変更強要の禁止〉

損保経営者は、損保に働く労働者の労働条件を身勝手に引き下げてはならない。労働条件については、第17条に基づくほか、最高裁判所が確立した判例法理に従い、就業規則の作成・変更による不利益変更を強要してはならない。

第19条〈適正な賃金制度運用の義務〉

- ① 賃金制度運用にあたっては、損保経営者は、労働組合と働く者の意見をよく聞き、納得と合意を形成する努力を不断に続けなければならない。
- ② 人事評価は、可能な限り労働組合に情報を開示し、労使協議を尽くした上で公正・適正な制度を確立し、運用されなければならない。
- ③ 人事評価の運用は、働くものそれぞれが置かれている諸条件を十分勘案した上で公平性・納得性の確保に努めるものとし、恣意的に行われてはならない。
- ④ 成果主義賃金制度の運用にあたっては、損保経営者は、第1項から前項の義務を特に厳格に適用しなければならない。また、成果主義賃金には問題が多く生じていることを十分に認識し、必要以上に賃金格差を広げてはならない。

第7章 均等・平等

第20条〈あらゆる差別の禁止〉

すべて損保に働くものは、年齢や性別、思想信条、組合活動などによるあらゆる差別を受けずに働くことができる。損保経営者は、すべての働くものの処遇や労働条件について、公正で、正当な評価・待遇のとりあつかいをしなければならない。

第21条〈男女差別の禁止〉

- ① すべて損保に働くものは、就業、賃金、昇格などすべてにわたって男女の差別なく働く権利を有する。
- ② 損保経営者は、職務コース別人事制度、雇用形態の違いなどを利用した男女間の間接差別をしてはならない。
- ③ 損保の職場では、男女が協力して母性保護に努めなければならない。損保経営者は、男女平等などを口実に母性保護を脅かす政策をとってはならず、母性保護のための職場環境の整備に努めなければならない。

第 22 条〈雇用形態の不合理な格差の禁止〉

損保経営者は同一労働同一賃金を原則として、働くものの賃金を決めなければならない。雇用形態に差をもうける場合には、働くものが納得できる賃金と仕事のバランスを決め、賃金に見合った仕事、仕事に見合った賃金を実現しなければならない。

第 23 条〈家族的責任が果たせる仕事と生活のバランスの確保〉

すべて損保に働くものは、男女とも平等に家族的責任を負い、仕事と家庭生活の調和を追求することが認められる。そのために損保経営者は、働くものそれぞれが持つ生活環境に配慮し、その能力が十分発揮できる職場環境、労働条件を提供しなければならない。単身赴任をはじめ、家庭生活に重大な影響を及ぼす業務命令については、特に配慮を要する。

第 8 章 損保産業の社会的役割と競争・施策

第 24 条〈社会的役割発揮の義務〉

- ①すべて損保産業に係わるものは、補償機能の発揮という社会的役割を発揮して国民・消費者に役立つ、真に「健全」な産業の発展に努めなければならない。
- ②損保産業の競争は、前項の目的の達成に向けられたものでなければならない。それを阻害する規制緩和、産業全体のためにならない競争を進めてはならない。
- ③金融行政、損保経営者は、働くものと共に産業の発展に努めなければならない。労働組合、働く者の声に真摯に耳を傾けなければならない。

第 25 条〈すべての法令を視野にした目的達成〉

金融行政と損保経営者は、保険業法のみならず、すべての法令を遵守し、前条の目的を達成しなければならない。

第 26 条〈コンプライアンスの最重要課題としての労働法制の遵守義務〉

- ①損保経営者は、コンプライアンスの最重要課題として労働基準法、労働組合法などの労働法制を厳格に遵守しなければならない。
- ②損保経営者は、健全な労使関係を築き、労働組合の違いを理由にした差別や不利益取扱いをしてはならない。

第 27 条〈適切なコンプライアンス政策の遂行義務〉

- ①金融行政、損保経営者は、真のコンプライアンスの実現のため、職場の実態を把握し、次の視点で努力を重ね、法令違反の温床となっている問題を解決する義務を負う。
 - 一 金融行政は、個別の経営の責任追及に頼るのではなく、自らの責任として規制緩和を不断に点検し、国民・消費者に対する行政責任を果たさなければならない。
 - 二 損保経営者は、過度な経営目標の設定、企業利益優先主義、行き過ぎた成果主義、長時間過密労働をもたらす政策をあらためなければならない。また、業務運営上、法令遵守に必要な体制を常に検証し、業務量に見合った適正な要員配置をしなければならない。

- ②金融行政、損保経営者は、コンプライアンスを口実に行過ぎた個人の責任追及をしてはならず、個人の退職勧奨、嫌がらせなどは断じて行なってはならない。また、顧客対応の加重、切手代の負担などによる経済的負担を押し付けてもいけない。
- ③コンプライアンス違反を理由とした処分は、労使協議を尽くし、対象者の納得と合意の上で実施しなければならない。

第 28 条〈個人情報保護の適切な運用〉

個人情報保護法の運用にあたっては前条を準用し、金融行政、損保経営者は、職場の実態を踏まえて、法の目的実現に向けた努力を進めなければならない。

第 29 条〈企業の社会的責任を果たす義務〉

損保経営者は、企業利益最優先の無秩序な競争をやめ、損害保険の社会的役割に依拠し、人権の擁護と尊重、労働組合の結成や団体交渉の実効の確保、雇用と職業に関する差別の撤廃、腐敗の防止、環境問題への配慮など、企業の社会的責任を積極的に果たさなければならない。

以 上