

# 住友生命グループ行動規範

あなたの未来を強くする



# トップメッセージ

「住友生命グループ」の根幹には、住友400年の歴史に培われた「住友の事業精神」があり、「経営の要旨」をはじめとする当社経営方針に、その思いは反映されています。

この「住友生命グループ行動規範」は、経営方針の実現に向けてグループの役職員一人ひとりがいかに行動していくべきものを示したもので、グループ全体が倫理的で責任ある事業活動を行っていくための基礎（いわば事業活動の「礎」）として、将来にわたって継承していくべきものです。

今、社会の変化のスピードは従来以上に速く、お客さまから寄せられる期待も多様化しています。当社の価値を生み出すのはグループの役職員一人ひとりの行動ですが、一方で、社会の期待から大きく逸脱したたった一人の行動が企業価値の失墜を招くこともあります。

だからこそ、私たちは、社会環境の変化を適時適切に捉え、お客さまにとっての最善の利益の実現に向けた「お客さま本位」の正しい行動を共有し、実践していかねばなりません。

そこで役立つのが、この行動規範です。皆さんには、ポイントを記載したクレド（アクション）カードをお渡ししています。これを用いて「お客さま」「社会」「共に働く仲間」の3つの視点から、自分の行動が正しいかどうかを日々確認してください。

また、時には「共に働く仲間」同士で、行動規範について話し合う機会を設け、職場や会社をよりよくしていくための『約束』をする場にしていただきたいと思います。

その『約束』を守るよう心がけることで、全員が一步、前進する。これを続けることで、時代の方向性を見定めて着実に歩みを進めることができます。

「お客さま本位」の企業文化の醸成には、上司である皆さんの役割も重要です。まずは、経営層や管理職など組織のリーダーの皆さんが、日々の業務の中で率先して「お客さま本位」の行動を心掛けるようにしてください。

行動規範に則った「お客さま本位」の正しい行動を実践し、社会的価値・経済的価値の両面から企業価値を高め、「ウェルビーイングに貢献する『なくてはならない保険会社』」実現を目指していきましょう。



代表執行役社長  
高田 幸徳

# CONTENTS

トップメッセージ	-----	P 1
はじめに～行動規範とは～	-----	P 3
STEP 1 経営方針（会社の大切にしている考え方）を理解しよう	-----	P 4
STEP 2 行動規範チェックリストで自分の行動を確認しよう	-----	P 5
STEP 2 + あなたが上司の場合は上司の心得を確認しよう	-----	P 9
問題が発生してしまった場合には	-----	P11
STEP 3 住友生命グループ行動規範を実践しよう	-----	P12
行動規範とお客さま本位	-----	P15

## 行動規範とは

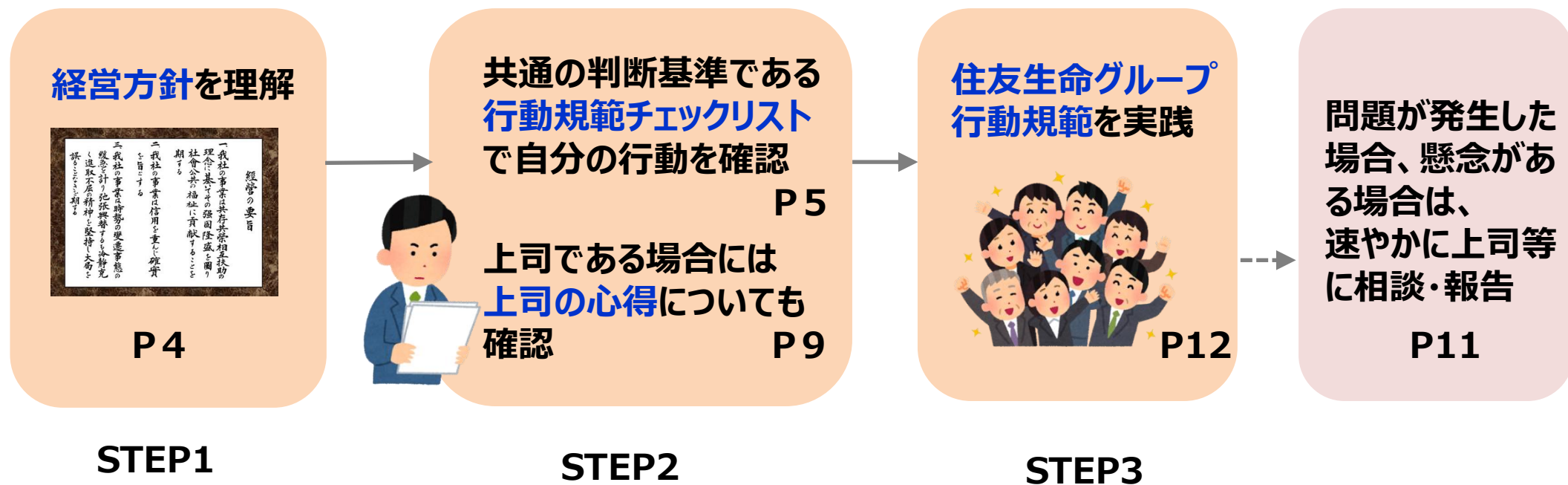
行動規範は、経営方針を役職員が行動レベルで実践していくために定めているものです。

住友生命グループでは、「住友生命グループ行動規範」（条文P12～14）を定め、住友生命グループ各社および役職員が高い倫理観を持って実践していく指針としています。

「住友生命グループ行動規範」を実践するために、役職員一人ひとりが、日々の業務の中で、どのように考え、判断し、行動すべきか、具体的な判断のよりどころとなるように、共通の判断基準である「行動規範チェックリスト」（P5）を設けています。判断に迷ったら、「行動規範チェックリスト」を使って、自分の行動を見つめ直しましょう。

また、あなたが上司である場合には、より大きな役割と責任があります。「上司の心得」（P9～10）についてもしっかり確認し、模範となるよう行動してください。（グループ各社でより具体的なものがある場合はそちらも参照してください。）

また、問題が発生したり、発生していなくても懸念がある場合には、速やかに上司等に相談・報告をすることが大切です。



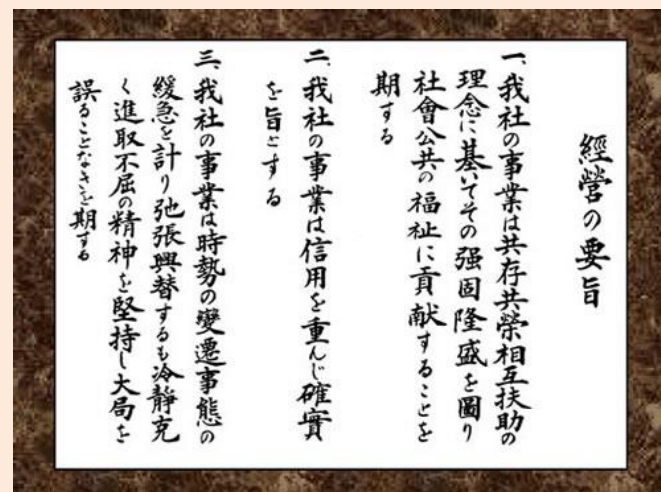
# STEP1 経営方針(会社の大切にしている考え方)を理解しよう

住友生命の経営方針は、パーパスである「**経営の要旨**」を頂点とし、そこに示された当社のミッションをサステナビリティの視点から明文化した「**サステナビリティ経営方針**」、および中長期的に実現を目指していく「**お客さまの視点から見た会社の姿**」を示す「**住友生命ブランドビジョン**」、行動指針・大切にしている価値となる「**住友生命グループ行動規範**」、「**お客さま本位の業務運営方針**」、「**住友生命グループ人権方針**」によって構成されています。



## 「経営の要旨」

当社経営の根本方針を昭和27年に明文化したもの。この中で当社は、保険事業を通じて「社会公共の福祉に貢献する」ことを明確に表明。



## 「住友生命グループ行動規範」



経営方針を役職員一人ひとりが行動レベルで実践し、社会に信頼される会社になるために定めたもの。  
当社の企業理念を反映した「クレド(アクション)カード」(通称：青クレド)を発行し、全職員に配布。

## STEP2 行動規範チェックリストで自分の行動を確認しよう

経営方針のもと、役職員一人ひとりが、日々の業務の中で、どのように考え、判断し、行動すべきか、具体的な判断のよりどころとして共通の判断基準である「**行動規範チェックリスト**」を設けています。

正しい行動か判断に迷った場合には、法令・ルール等を遵守しているか確認したうえで、自分の行動を以下の観点でチェックしてください。

### 【行動規範チェックリスト】

<b>① 「お客さま」の満足や安心・最善の利益につながる行動ですか？</b>	
✓	・あなたは、直接お客さまに接する場合でなくても、あなたの行動が、多くのお客さまに影響を与えることを考えていますか？
✓	・あなたの行動は、「お客さま」よりも会社や自分の利益・都合を優先したものになっていませんか？
<b>② 「社会」に対して胸を張って説明できる行動ですか？</b>	
✓	・あなたは、昔はこれでよかったという理由ではなく、今の社会常識に照らして適切な行動ができていますか？
✓	・あなたの行動は、マスコミやSNSに採り上げられても、お客さまや会社などに対して迷惑をかけることのない、社会的に正しい行動ですか？
<b>③ 「共に働く仲間」に対して思いやりのある行動ですか？</b>	
✓	・あなたの行動は、家族や大切な人に誇れるものですか？
✓	・あなたは、職場での「何かおかしいな（法令違反や倫理的に問題があるのでは）」と思う行動に対して、気づかぬふりをしていませんか？



では、「行動規範チェックリスト」の一つひとつを確認していきましょう。

### 【行動規範チェック①】「お客さま」の満足や安心・最善の利益につながる行動ですか？

✓	•あなたは、直接お客さまに接する場合でなくても、あなたの行動が、多くのお客さまに影響を与えることを考えていますか？
✓	•あなたの行動は、「お客さま」よりも会社や自分の利益・都合を優先したものになっていませんか？

### 【行動規範チェックの理解を助けるポイント】

#### お客さまにとっての最善の利益とは

保険はお客さまと長いお付き合いをしていく商品です。安心してご加入いただき、いざという時にお役に立つためには、住友生命が社会から信頼され永続的に健全な運営をしていくことが必要です。

目の前のお客さまのご満足だけを考える余り、法令に反するような利益供与や、法令違反とまでは言えないものの社会から認められないようなことを一人でも行うことがあれば、会社としての信頼を損ない、企業活動を続けていくことが難しくなります。

お客さま、社会、共に働く仲間、すべてに胸を張って誇れる、そして信頼を得られるサービスを提供することを常に心がけることが大切です。こうしたお客さまの最善の利益を追求することがお客さま本位の実現につながります。



#### あなたの仕事はお客さまへと繋がっている

お客さまに直接接する仕事をしている方は、お客さまのことを親身に考えた行動を日々心掛けていると思いますが、直接接する機会の少ない仕事をしている方も、あなたの仕事がお客さまに繋がっていることを考えながら仕事をしていますか？「まあ、これくらい良いか」とあなた自身も納得しないまま終わらせてしまった仕事が、もしかしたら、多くのお客さまにご不便をかけたり、社会の信頼を損なうことになってしまうかもしれません。全員が想像力をはたらかせて、「私の仕事の先に多くのお客さまがいる、そして住友生命に対する社会からの期待に繋がっている」と思い描きながら行動しましょう。



## 【行動規範チェック②】「社会」に対して胸を張って説明できる行動ですか？

✓	・あなたは、昔はこれでよかったという理由ではなく、今の社会常識に照らして適切な行動ができていますか？
✓	・あなたの行動は、マスコミやSNSに採り上げられても、お客さまや会社などに対して迷惑をかけることのない、社会的に正しい行動ですか？

### 【行動規範チェックの理解を助けるポイント】

#### 社内慣習をアップデートしよう

仕事を進めていくうえで「おかしい」「間違っている」と思いつつも、つい「みんながやっているから」「今までもこうしてきたから」「会社のためだから」と、そのままにしてしまっていることはありませんか？

当社（または自所属）では当たり前、と思っていることや「言い伝え」で伝わっているものは、社会の常識に照らしてみれば違和感のある対応であったり、今日的には間違っている、あるいはたまたま指摘されなかっただけ、ということもあります。こういった状況を変えるためには、社会は変わり続けていることを認識し、「言い伝え」に対し常に疑問をもって考えるなど、意識を変えていく必要があります。また、自分で気づくのは難しいですから、時にはお互いに確認し合ひましょう。



#### 社会の声に耳を傾けよう！

グローバル化やAI技術の急速な進歩等、社会は目まぐるしく変化し、それに伴い個人の価値観や社会の常識も多様化しています。私たちが、将来にわたり社会公共の福祉に貢献し続けるためには、社会の変化を適切に捉え、自ら変化していく必要があります。地域社会の一員であるお客さまの声、世の中の動向を伝えるニュース等、「社会の声」に耳を傾け、自身の感覚をアップデートしていきましょう。



#### 前例がないから

あまり深く考えずに「前例がないからできません」と、照会に対して回答していませんか？ 「前例がない」ことは「できない」理由にはなりません。社会環境の変化等により、ルール等が決められた当初には想定されなかったケースが発生することはよくあることです。新しい事案に対しては、過去のルール等に縛られず、本来どうすべきか、今後どうすべきかをよく考え行動することが大切です。



## 【行動規範チェック③】「共に働く仲間」に対して思いやりのある行動ですか？

✓	・あなたの行動は、家族や大切な人に誇れるものですか？
✓	・あなたは、職場での「何かおかしいな（法令違反や倫理的に問題があるのでは）」と思う行動に対して、気づかぬふりをしていませんか？

### 【行動規範チェックの理解を助けるポイント】

#### その行動、胸を張って説明できますか？

自らの行動を家族や友人に堂々と説明できますか？その行動で誰かが嫌な思いをすることはありますか？不適切な行為は、社会や共に働く仲間からの信頼を失うことに繋がります。周囲にも自分にも胸を張って説明できる行動を心がけましょう。



#### お互いの尊重

職場は多様な価値観・背景を持つ人たちが集まる場です。お互いを尊重し、認め合うことは、信頼関係を築き、働きやすい環境を作るための基本となります。あなたは、日ごろから共に働く仲間に対して誠実に接していますか？相手を思いやった注意は組織や個人の成長を促しますが、陰口や噂話は信頼を壊すこともあります。お互いを尊重し、チームワークを強化していきましょう。



#### 働く仲間の行動、見て見ぬふりをしていませんか？

何かおかしいなと思っても、注意することで人間関係が崩れるのではないか、そんな心配ありますよね。でも、その人のことを思って声をかけることは、相手の成長につながる大切なフィードバックです。指摘する際には、自分の価値観を押し付けていないか確認しましょう。感情的に一方的に伝えるのではなく、相手の考えにも耳を傾けること重要です。「共に働く仲間」を大切に思うからこそ、ためらわずに助言や提案を行い、お互いに高め合っていきましょう。



## プラス STEP2 + あなたが上司の場合は**上司の心得**を確認しよう



行動規範に基づく役職員の高い倫理観を組織に根付かせ、より良い企業文化を醸成していくために、上司（管理職）の立場にある役職員は、その行動に、より高い役割と責任を負っています。

管理職だけでなく、部下や後輩などを指導・教育する立場にある人も同様な視点を持ち、模範となるよう行動することが大切です。

上司であるあなたの判断が誤ると、お客さまや社会に大きなご迷惑をおかけしてしまう可能性があることを肝に銘じ、日々の業務を行ってください。上司には、適切な判断とチェック機能を果たすことで問題を発生させない砦としての役割があります。

### 【上司の心得】

キーワードは、「**範、援、環、迅、慎**（**ハン、エン、カン、ジン、シン**）」です。

- ① 自ら**模範**を示す。上司としてふさわしいふるまいを強く意識し、倫理的かつ客観的に業務上の決定を下す。
- ② 経営方針や行動規範の内容について部下へ周知し、部下の業務に対し積極的に**支援**する。
- ③ 職位や立場に関わりなく、メンバーが発言しやすい**職場環境**を整備する。
- ④ 問題が発生した場合や懸念事項がある場合には、上位の役職員に**迅速**に報告する等、適切な措置を講じる。
- ⑤ 自らの地位や影響力の濫用だと受け止められる行為は厳に**慎む**。  
（例：組織や個人的な利益、活動のために、部下に不適切なプレッシャーをかける。）

### 【上司の心得 理解を助けるポイント】

#### 自ら模範を示す

あなたの行動は、部下の模範となっているか振り返ってみましょう。

- ・部下が報告に来た際、相手の顔も見ず、「今忙しいんだから後にしてくれ」と言っていないか？
- ・部下が仕事を行うのは当たり前だと考え、感謝の気持ちを忘れていませんか？
- ・一緒に働く仲間のことを悪く言ったり、威圧的な態度を取っていませんか？

部下からすると上司と話をするのはただでさえ緊張するものです。信頼できる上司の元では、部下も大切な報告・相談をしやすくなり、結果として業務が円滑に進み、大きなトラブルの未然防止にもつながります。信頼関係を築くためにも、部下の状況に応じて受容・共感・傾聴の姿勢を示しましょう。部下は上司をよく見えています。



## 【上司の心得】

- ① 自ら模範を示す。上司としてふさわしいふるまいを強く意識し、倫理的かつ客観的に業務上の決定を下す。
- ② 経営方針や行動規範の内容について部下へ周知し、部下の業務に対し積極的に支援する。
- ③ 職位や立場に関わりなく、メンバーが発言しやすい職場環境を整備する。
- ④ 問題が発生した場合や懸念事項がある場合には、上位の役職員に迅速に報告する等、適切な措置を講じる。
- ⑤ 自らの地位や影響力の濫用だと受け止められる行為は厳に慎む。  
(例：組織や個人的な利益、活動のために、部下に不適切なプレッシャーをかける。)

## 【上司の心得 理解を助けるポイント】

### 部下を積極的に支援する

上司の皆さんは、経営方針などを部下に伝える「伝道者」としての役割が期待されています。経営方針や組織の目標に込められた意図や想いを、咀嚼・再解釈し、部下の職務にとってどのような意味があるか自らの言葉で説明をする。そうすることで、部下に自覚を促すことができます。

さらに、異なる能力や多様な価値観を尊重し、個々の働き方を支援する姿勢も求められます。部下の業務の進捗状況を確認し、必要なサポートをタイミング良く行っていますか？ 部下の様子に気を配り、双方向のコミュニケーションを図りましょう。



### 発言しやすい職場環境を整備する

あなたは日ごろから、職場内でこのようなふるまいをしていますか？

- ・部下の話最後まで聞かず遮る
- ・頭ごなしに考えを否定する
- ・悪い報告をしに来た部下に不機嫌な態度で接する

職場内で信頼関係を構築するためには、お互いの尊重（リスペクト）が大切です。部下が話しかけやすい雰囲気を作り、自らが模範となって誠実な行動を部下に示しましょう。



## 問題が発生してしまった場合には

法令・ルール等や行動規範に違反する行為等の問題に気づいたら、速やかに上司に報告・相談、あるいは内部通報制度を通じて報告します。

- 法令・ルール等の違反行為は、お客さまや社会からの信用を損なうものです。
- 社内で問題があると思うことがあれば、速やかに上司に報告・相談をしてください。
- 問題に上司が絡むもの等、上司への相談ができない場合は、内部通報制度を利用してください。
- 通報者、相談者のプライバシーは保護され、通報・相談・調査協力等を理由に不利益を受けることはありません。  
(ただし、誹謗中傷等の目的で、虚偽の通報・相談を行った場合は、住友生命グループ各社が別途定める就業規則等にもとづき、懲戒処分の対象となることがあります。)

部下から相談を受けた上司は、問題の本質を見極め、会社や自所属、自分の利益・都合ではなく、お客さまや社会からみて必要な対応を行ってください。



## いかなる懸念も報告することが大切です

一緒に働いている上司や同僚の行為について報告・通報するのは、心理的ハードルが高いかもしれません。しかし、懸念を報告することは正しいことであり、問題の兆候を早期に発見し、早い段階で適切に対応することで、被害の未然防止や極小化につながります。おかしいと感じたとき、疑問をもったときは、勇気をもって声を上げましょう。あなたの行動が、会社や共に働く仲間を助けることとなります。



## 行動規範に反した場合

役職員は、法令・ルール等や行動規範、住友生命グループ各社の規則・規定手続き等を遵守しなければなりません。万が一、違反した場合には、住友生命グループ各社が別途定める就業規則等にもとづき、懲戒処分の対象となることがあります。また、住友生命グループ各社の名誉・信用を傷つけ、あるいは会社の利益を損なうような行為は、個人的に責任を問われることがあります。



## STEP3 住友生命グループ行動規範を実践しよう

### 【住友生命グループ行動規範】

私たち住友生命グループ(住友生命およびその子会社)は、保険事業およびその関連事業の健全な運営と発展を通じて豊かで明るい長寿社会の実現に貢献します。

この理念のもと、住友生命グループ各社および役職員が高い倫理観を持って実践していく指針として「住友生命グループ行動規範」を定めてこれを遵守し、お客さまや社会から最も信頼・支持され、持続的・安定的に成長する会社を目指します。

#### 1. 基本姿勢

- a. お客さまからの信頼をあらゆる活動の起点とし、保険事業およびその関連事業の健全な運営を通じて、一人ひとりに最適なサービスを提供します。また、保険契約の内容や重要事項について正確で分かりやすい説明を行います。
- b. 代理店や取引先などのビジネスパートナーの信頼・支持を得て、ともに社会的責任を果たします。
- c. 従業員一人ひとりが誇りと自信をもっていきいきと働き続けられる会社づくりに取り組み、自由闊達でチャレンジ意欲にあふれる組織風土を大切にします。
- d. 社会の一員としての役割と責任を認識し、健康で心豊かな社会づくりと地域社会・国際社会の発展に貢献します。
- e. 健康な暮らしを支えるため、事業活動において常に地球環境への影響に配慮し、その保護に積極的に取り組みます。

お客さまからの  
信頼をあらゆる  
活動の起点に

社会的責任を  
果たします

自由闊達でチャ  
レンジ意欲にあ  
ふれる組織風土

健康で心豊かな  
社会づくり

地球環境保護  
に取り組みます

## 2. 経営の健全性・透明性

常に社会環境の変化を踏まえながら、お客さまの声をはじめとする社内外からのご意見・ご要望を事業活動に積極的に反映するとともに、企業情報を適切に開示して、経営の健全性および透明性の向上に努めます。

## 3. コンプライアンスおよびリスク管理

- a. 法令や社内規定を遵守し、社会規範も踏まえた公正かつ誠実な事業活動を遂行します。
- b. 法令や社内規定に違反する行為が行われたこと、または行われようとしていることを知った場合は、所属長もしくは本社の担当部門または本社の通報窓口へ報告します。
- c. リスクに対する感度を高め、その発見および未然防止ならびに適切な対応に努めます。



## 4. 情報の厳正管理

業務上知り得たお客さま情報をはじめとする重要情報は、業務遂行に必要かつ定められた目的の範囲内で適切に取り扱い、退職後も含め、社外に漏洩しないよう厳正に管理します。



## 5. 利益相反による弊害防止

住友生命グループとお客さまの間、またお客さま同士の間などの利益相反によって、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、努めます。また、住友生命グループの役職員として、自己または第三者の利益のために、お客さまおよび住友生命グループに損害を与える行為や信用を損なうような行為は行いません。

## 6.人権の尊重・良好な職場環境の確保

人権を尊重し、不当な差別は行いません。また、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントなど、職場環境を悪化させるような行為は行いません。

なお、職場でこうした行為が行われていることを知った場合は、迅速かつ適切に対処します。



## 7.反社会的勢力への対応

市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては、断固たる態度で組織的に対応することにより、同勢力との関係を遮断し排除します。

## 8.教育・研鑽

より高度で適切なサービスや情報を積極的に提供できるよう、教育・研鑽により知識およびマナーの向上に努めます。



## 9.健全な社会生活

公共性の高い事業に携わっていることを自覚し、健全な社会生活を維持するよう努めます。

また、住友生命グループの信用を損なうような行為は厳につつしみます。

住友生命では、2017年5月に、お客さまの最善の利益を追求する観点から、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために「お客さま本位の業務運営方針」を制定しています。一人ひとりの役職員が、行動規範に則った行動を行うことは、お客さま本位の業務運営の実現と企業文化としての定着につながっています。

## ＜お客さま本位の業務運営方針＞

住友生命保険相互会社では、お客さまの最善の利益を追求する観点から、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために、以下の方針を定めます。

1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着
2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供
3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供
4. お客さまの安定的な資産形成やニーズに適った商品提供を支える資産運用
5. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系
6. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築
7. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み



あなたの未来を強くする



2026年4月	お客さま本位推進部改訂
2022年6月	お客さま本位推進部改訂
2021年4月	お客さま本位推進部改訂
2020年4月	お客さま本位推進部作成