4

重要課題の解決に向けた取り組み：人（多様性と人権の尊重）

人権尊重とダイバーシティの推進を通じて、多様な個性や価値観を認め合い、一人ひとりが能力を発揮できる環境づくりを進めています。

1 人権
2 ダイバーシティ推進
3 カスタマーハラスメントへの対応

人権方針

人権尊重を経営の重要課題と位置付け、すべての事業活動において人権への配慮を徹底し、持続可能な社会の実現に貢献します。

当社は、人権尊重を経営において取り組むべき最も重要な課題の一つと認識し、あらゆる事業活動において人権尊重を基本とした経営に取り組んでいます。企業に求められる人権尊重の責任をさらに果たしていくため、ISO26000、国連グローバルコンパクト、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」等を踏まえ、「人権方針」を定め、オフィシャルホームページ等で対外的に周知を図っています。

グループ一体で人権尊重に取り組むべく、当社はこの人権方針をグループ会社と共有するとともに、2023年3月にはグループ一体での人権尊重に向けた取り組みの高度化を目的とした「グループ会社人権方針」を定めています。

これらに基づき、今後も当社は、お客様をはじめ、ビジネスパートナー等も含めた全てのステークホルダーに対する人権尊重の責任を果たすよう努め、“安心・安全で持続可能な社会”の実現に貢献していきます。

人権方針

日本生命保険相互会社（以下、「当社」）は、当社の定める経営基本理念のもと、お客様をはじめとする、あらゆる企業活動において影響を受けるステークホルダーの人権を尊重し、バリューチェーン全体を通じて“安心・安全で持続可能な社会”の実現に貢献していくため、以下の方針を定めます。なお、当方針は、定期的に見直し要否を検討し、必要に応じて見直しを図ってまいります。また、経営会議の諮問機関である「サステナビリティ委員会」と「同和・人権研修推進委員会」の連携を通じ、当方針に基づく人権尊重に向けた取り組みの高度化に努めてまいります。

1.国際規範の遵守

1）当社は、国際人権章典や国連グローバルコンパクト、国際労働機関（ILO）の「労働における基本的原則及び権利に関する宣言」など、人権に関する国際規範を支持します。また、国連「ビジネスと人権に関する指導原則（ラギーフレームワーク）」に基づき、人権を尊重してまいります。

2）当社は、事業活動を行うそれぞれの国や地域で適用される法令等を遵守するとともに、国や地域の法令等が国際的に認められた人権と相反する場合は、それぞれの国や地域の法令等を遵守しつつ、人権を尊重するための方法を追求してまいります。

2.事業活動全体を通じた人権尊重

1）当社は、事業活動のバリューチェーンのすべてのプロセスにおいて、当社にかかわるステークホルダーの人権を尊重します。また、お客様・従業員をはじめとするすべてのステークホルダー一人ひとりの様々な違いを尊重し、理由・形態を問わず、あらゆる差別・ハラスメントを許さず、児童労働や強制労働・人身取引を認めません。

2）当社は、当社にかかわるステークホルダーの人権が尊重される企業風土・職場環境の醸成に取り組み、事業活動のあらゆる局面において、常に高い倫理観と社会的良識をもって行動し、持続的な成長を目指します。

3）当社は、同和・人権問題に関して、別途定める「同和・人権問題に対する基本方針」に則り、その解決に向けた取組をすすめてまいります。

4）当社は、人権尊重の視点を含むESG要素を考慮した投融資に取り組んでまいります。

5）当社は、業務委託先をはじめとするビジネスパートナーに対しても、人権を尊重し、侵害しないことを期待するとともに、人権への負の影響が引き起こされている場合には、当社として適切に対応することにより、人権尊重を推進します。

3.人権デューデリジェンス

当社は、企業活動の様々な場面で起こりうる人権に対する負の影響を継続的に特定・評価するとともに、防止または軽減に努めてまいります。

4.救済・是正

当社は、人権課題を含めた各種相談や苦情を適切に受け付ける体制整備に継続的に取り組むとともに、企業活動において人権に対する負の影響が生じていることが判明した場合は、救済・是正に向けて適切に対応してまいります。

5.教育・啓発

当社は、当社のすべての役職員が当方針の実効性を確保するために、適切な教育、幅広い人権啓発に取り組みます。

6.対話・協議

当社は、人権課題の対応について、当社にかかわるステークホルダーとの対話・協議に努めてまいります。

7.情報開示

当社は、当方針に基づく人権尊重の取組について、当社オフィシャルホームページやサステナビリティレポート等で情報を開示してまいります。

8.グループ全社での推進

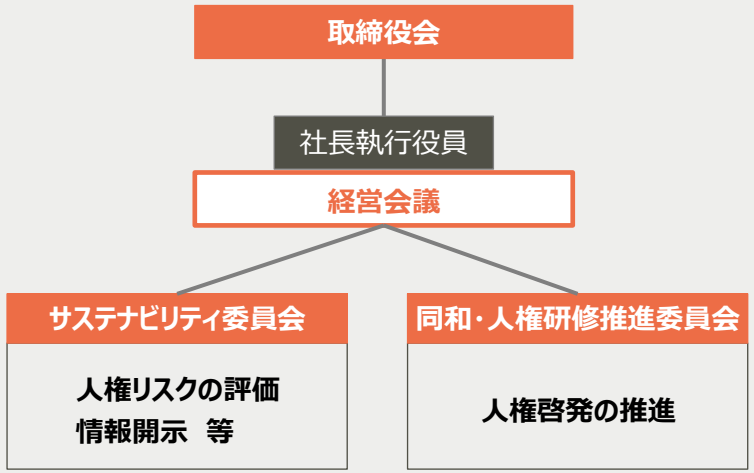
当社は、当社グループ会社とも当方針を共有するとともに、人権デューデリジェンスをはじめとする各種取組について、協議・協力し、グループ全社での人権尊重取組の高度化に努めるとともに、当社グループ各社の役職員一人ひとりが、人権尊重の取組を実践してまいります。

（2018年制定、2023年改定）

人権取組の高度化に向けた推進体制

人権尊重を経営の重要課題と位置づけ、ガバナンス体制の整備と全役員・職員への教育・啓発を通じて、人権配慮の取り組みを推進しています。

当社は、経営会議の諮問機関である「サステナビリティ委員会」と「同和・人権研修推進委員会」の連携を通じ、人権尊重に向けた取り組みの高度化に努めるとともに、人権啓発の推進に関する年間の取組計画や重点取組を決定し、全社・グループ全体での人権啓発を推進しています。



※ 人権に関する担当所管：人事企画部・人事部・業務統括部

人権啓発（人権への負の影響の防止・軽減）取組（例）

- 全役員・職員が年１回以上の人権研修を受講
  - 「ビジネスと人権」理解浸透研修
  - 同和・人権研修
  - 差別・ハラスメント防止研修　等
- 新入職員、管理職向けをはじめとする各種職層別研修
- 「人権標語」の募集

委員会での主な検討・報告事項

【サステナビリティ委員会】
- 「人権方針」の改訂
- グループ全体での意識啓発強化　等

【同和・人権研修推進委員会】
- 人権啓発に関する取り組みテーマ　等

人権に関する教育・啓発

当社は、「人権方針」を全役員・職員が常時閲覧可能な形で掲げて周知し、人権尊重の理念浸透を促進するとともに、全役員・職員が、その職制、職務、勤務事業場等に応じて、最低でも年1回以上の「同和・人権研修」を受講しています。

研修は、「同和問題」、「外国人の人権」、「人権を尊重した業務（職場）運営」の3点を重点取組テーマとし、新入職員研修、所属別研修、層別研修、本店・本部研修、全国一斉営業職員研修等の各種研修を実施しています。

これらの研修の中で、パワハラ・セクハラ・マタハラ・ケアハラなどのハラスメント防止に向けた取り組み、障がい者やLGBTQ+等への理解促進によるDE&Iの推進、個人情報保護やSNS等インターネット環境におけるさまざまな人権課題への対応、公正採用選考の推進等にも取り組んでいます。

さらに、ここ数年においては、管理職を中心に、「ビジネスと人権」の理解浸透も研修メニューに組み込んでおり、取り組みの強化を図っています。

また、研修後のアンケートを人権担当所管で確認し、受講者の理解度を把握するとともに、人権侵害懸念のある記載があった際は、当該職員へのヒアリング等を通じた事実確認を行い、必要に応じ、啓発指導対応等を実施しています。

これらの対応状況について、定期的に同和・人権研修推進委員会において経営層に共有し、実効性の確認を行っています。

加えて、人権週間への取り組みの一つとして人権標語の募集をグループ全体取組として実施しています。

グループ会社に対しては、同和・人権研修計画の策定や「ビジネスと人権」に関する情報提供等、計画的な研修の実施をサポートするとともに、社外人権講座の情報提供や、本社からの講師派遣・教材提供等により、グループ各社の主体的な取り組みのさらなる充実に向けて支援しています。

人権デューデリジェンス 1/2

人権デューデリジェンスを通じて重要な人権リスクを特定・評価し、人権尊重の取り組みを推進しています。

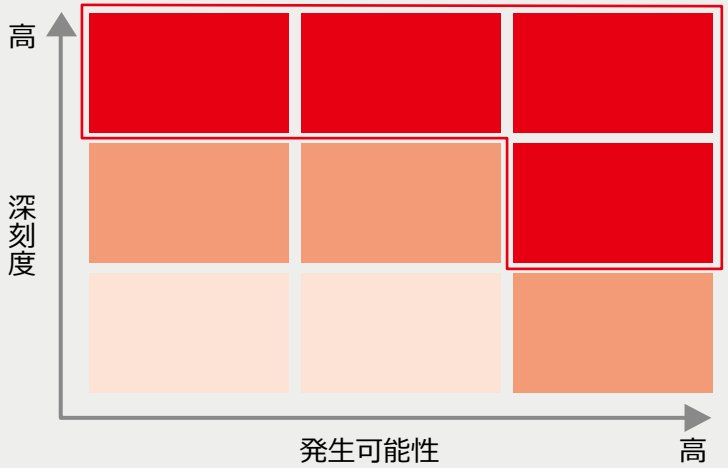
当社は、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に基づき、人権デューデリジェンスを実施しています。人権デューデリジェンスとは、企業活動のさまざまな場面で起こりうる人権リスクを検証し、人権への負の影響を防止、軽減していくための継続的なプロセスであり、社外の専門家との対話や、社内ヒアリング・論議、同業他社（保険業界・金融業界）のリスク評価結果等を活用しながら、実施しています（直近、2024年度にリスク評価を実施）。

また、当社では、ビジネスパートナーも含めて安心・安全で持続可能な社会の実現に向けて行動するため、「ビジネスパートナーとの協働に関する考え方」を制定し、当社の事業や商品・サービスと直接つながっている場合、ビジネスパートナーに対しても、人権を尊重し、侵害しないように求めています。この考え方に基づき、人権尊重に関連する領域を含めた、委託先等の各種取り組み状況について、継続的に確認しています。

重要な人権リスクの特定・評価

当社グループのビジネスモデルにおける潜在的な人権リスクについて定期的に確認を行い、「深刻度」・「発生可能性」の観点からリスクの高い人権分野を可視化しています。人権リスクの特定・評価にあたっては、マッピングしたもののうち、より深刻度が高い負の影響を優先的に抽出し、続いて深刻度が一定程度以上で発生可能性の高いものについても抽出しました。なお、マッピング時には、社外の人権に関する有識者の意見も反映しています。

特定した人権リスクについては、さまざまな形で、その防止・軽減に向けた各種措置を実施しています。



特定した当社グループの重要な人権課題（例）

ステークホルダー	人権課題	リスク例	軽減措置の一環として実施した対応
従業員	不当な差別*、ハラスメントの発生	従業員に対する差別やハラスメントという形で人権侵害を惹起するリスク	全役員・職員に対して差別やハラスメント防止に向けた教育・啓発や、ハラスメントを許さない旨について経営層からのメッセージを発信
お客様	不適切な個人情報の取扱、不当な差別*	個人情報の漏洩等により保険契約者の人権侵害を惹起するリスク 商品開発・保険募集・各種手続きに際し、保険契約者の人権侵害を惹起するリスク	個人情報保護方針の策定・公表、職員への教育・研修等の実施 保険・サービス面でのユニバーサル対応の導入 社外の専門家との対話等を通じ、社会動向等を踏まえた教育・啓発取組を実施
ビジネスパートナー	強制労働・人身取引、児童労働、不当な差別*、ハラスメントの発生	ビジネスパートナーの従業員の労働環境等に関する人権侵害に対し責任を問われるリスク	委託先における人権尊重・環境等に関する考え方・取り組み等を確認する アンケートを実施（年1回）
投融資先	強制労働・人身取引、児童労働、不適切な労働安全衛生管理、ハラスメントの発生	投融資先企業における人権侵害に対し責任を問われるリスク	人権尊重の視点を含むESG要素を考慮した投融資判断や企業との対話（スチュワードシップ活動） 対象案件における人権リスク評価を含む、赤道原則の遵守状況を確認

*人種、年齢、性別、性的指向、性自認、民族または国籍、障がいの有無、宗教等に基づく差別

人権デューデリジェンス 2/2

人権デューデリジェンスの枠組みに基づき、人権リスクの特定から対応・是正までの体制を整備し、人権尊重の取り組みを推進しています。

人権侵害の救済・是正（苦情処理メカニズム）

当社では社内通報窓口・社外通報窓口（社外弁護士事務所）、日本生命グループ共通通報窓口を設置するとともに、ニッセイコールセンター、当社ホームページ等を通じ、お客様をはじめとするステークホルダーの方々から、人権を含めたさまざまな相談や苦情を受け付けるための体制を整えています。

また、ニッセイコールセンターへの申し出については、オペレーターによる確認に加え、人権リスクにつながる懸念のあるワードが含まれる申し出内容を機械的に抽出可能なシステム対応を導入しており、人権侵害懸念事案を人権担当所管にて日々確認し、事実関係の調査を行ったうえで、必要な対策を講じています。

当社グループが提供する商品・サービスに加え、ビジネスパートナーに対しても、人権への負の影響を与える事象が生じていることが明らかになった場合には、課題を集約し、適切に対応し、その救済に取り組みます。

※通報窓口（内部通報制度）・対応内容の詳細
https://www.nissay.co.jp/sustainability/contents/compliance/

人権尊重に向けた各種取組

人権尊重を基盤として、ダイバーシティの推進やハラスメント防止、相談体制の整備および責任投融資を通じた取り組みを推進しています。

同和・人権問題への取り組み

当社は、同和・人権問題に対して、以下の基本方針のもと、その解決に向けた取り組みをすすめています。

> 同和問題の解決は国民的課題であり、その解決をはじめとして、さまざまな人権に関わる差別をなくすことが企業の社会的責任であることを自覚し、同和・人権問題に対する認識と理解を深めることにより「差別を排除し、これをさせない・許さない」という企業体質を確立する。

このことは、「社会・お客様の信頼を受けて発展する企業」であり続けるためにも、当社が取り組まなければならない必須の課題であります。
この基本方針のもとに、全役員・職員が同和・人権問題に取り組んでいます。

バリューチェーンでの人権尊重

当社では、バリューチェーン全体で安心・安全で持続可能な社会の実現に向けて行動するため、「ビジネスパートナーとの協働に関する考え方」を制定しています。この考え方に基づき、人権尊重に関連する領域を含めた、委託先の各種取組状況について、定期的に確認しています。

＞ビジネスパートナーとの協働に関する具体内容はこちら

ハラスメント（パワハラ・セクハラ・マタハラ等）に関する取り組み

当社では、ハラスメントは、被害者個人の尊厳を不当に傷付ける人権問題であるとともに、職場秩序や業務遂行を阻害する職場環境問題であると考え、「行動規範」「ハラスメント防止規程」などを定め、いかなる形のハラスメントも一切許さないこととしています。この点は、各種媒体への掲載や研修を通じて、その問題や対応について全役員・職員への周知・徹底に努めています。万一ハラスメント被害が発生した場合、被害者が安心して相談できるよう、相談窓口を設置しています。

責任投融資を通じた取り組み

当社は、人権尊重を資産運用部門におけるサステナビリティ重点取組テーマの一つと位置付け、投融資判断およびスチュワードシップ活動を通じて、投融資先における人権尊重に関する取り組みを後押ししています。

＞責任投融資に関する具体内容はこちら

ダイバーシティ推進の方針

当社では「ダイバーシティ推進方針」のもと、経営戦略として、DE&Iを推進しています。女性活躍推進から、周囲の男性・管理職の巻き込みへと進み、多様な人材の多彩な活躍を目指し、取り組み領域を拡大しています。



DE&I推進の取り組み

ダイバーシティ推進方針

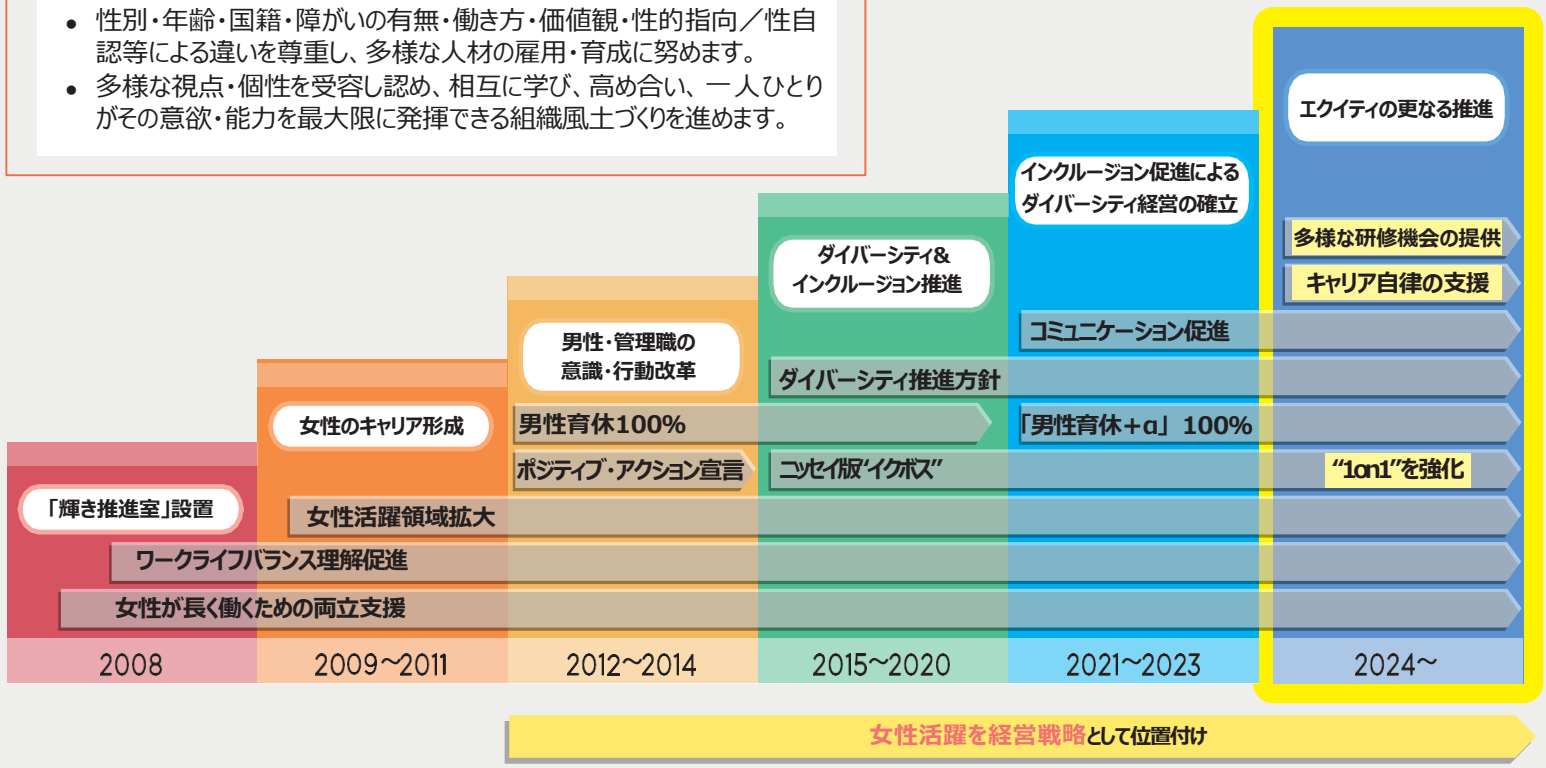
2017年に、人材活躍の普遍的な方針として、「ダイバーシティ推進方針」を制定しました。

日本生命は、永きにわたりお客様を支える社会的使命を全うするため、環境の変化に柔軟に対応しながら社会に新しい価値を提供し、持続的に成長する企業を目指し、ダイバーシティ推進に取り組みます。

- 性別・年齢・国籍・障がいの有無・働き方・価値観・性的指向／性自認等による違いを尊重し、多様な人材の雇用・育成に努めます。
- 多様な視点・個性を受容し認め、相互に学び、高め合い、一人ひとりがその意欲・能力を最大限に発揮できる組織風土づくりを進めます。

当社に対する認証・表彰等

女性が輝く先進企業2019 / プラチナくるみん / リクナビNEXT主催 第8回 GOOD ACTION アワード 入賞 / work with Pride Gold 2023 / 第1位 日経Woman ワークライフバランス度（2024年）



>ダイバーシティ推進に関する各種取組の具体内容はこちら

ダイバーシティ推進 1/2

社会貢献活動やパラスポーツ体験、イベントへの参画を通じて、多様性やインクルージョンに関する理解の浸透に取り組んでいます。

『日本生命協賛 こころだま公演』への取り組み

普段劇場に行くことが難しい難病児・障がい児・きょうだい児やそのご家族を対象に、全国の特別支援学校や病院施設等に、舞台芸術などのパフォーマンスを提供しています。

※ 協働先：NPO法人 心魂プロジェクト





公演に参加した障がい児の感想
色々な曲を聞きました。歌のメッセージを聞いて「自分はどんな時でも支えられている」と思いました。

公演に参加した保護者の感想
吸引等医療ケアをしながら観ても良い、声を出しても良い、“あなたの表現で、あなたのペースで、一緒に楽しもう”。見慣れた学校の体育館が照明などで表情を変え、劇場と化した中で繰り広げられる大迫力のプロメンバーの“ホンモノ”の歌声を体験した子どもたちのニコニコな笑顔がとても印象的でした！

公演に参加した学校の校長先生の感想
本物を伝えようという熱い想いと、誰も取り残されない空間づくり。そして、何よりも心に直に響く歌声と言葉に、何度も鳥肌が立ちました。
曲が進むにつれ、子どもたちのこころが解放され、会場に一体感が生まれていく過程もとても感動的でした。参加した全員が温かい気持ちになったことと思います。

ダイバーシティ推進 2/2

パラスポーツ体験やイベントへの参画を通じて、多様性やインクルージョンに関する理解の浸透に取り組んでいます。

車いすテニス体験会・講演会

当社サポート選手と認定NPO法人*・自治体と連携し、療養中の子どもたちを対象とした車いすテニス体験会・講演会を開催しました。障がいのある選手との交流を通じて、子どもたちがスポーツや自身の可能性に触れる機会を創出することで、多様な人が互いに支え合う社会の実現を目指しています。

*愛知こどもホスピスプロジェクト：生命を脅かす病気や障がいのある子どもたちと、そのきょうだい・ご家族が「存分に生きる」ことを支えるために活動する認定NPO法人





車いすバスケットボール選手による出前授業の実施

当社所属の車いすバスケットボール選手による出前授業を、関西を中心とした小中学校で実施しています。授業では競技の魅力を伝えつつ、選手自身の経験を通じて、多様性を尊重することや夢や目標に向かって挑戦し続けることの大切さも伝えています。



車いすバスケットボール体験会の開催

全国の支社で自治体や小中学校などと連携し、車いすバスケットボール体験会を開催しています。実際に競技用車いすに乗り、操作の難しさや、競技の魅力を体感することで、多様な人が活躍できる共生社会への理解を深める機会を提供しています。




パラスポーツ大会の応援

当社職員やお客様への観戦案内を通じ、全国各地域で開催されるパラスポーツ大会を盛り上げています。




2025年度
約200名

9年間で
約13,700名

参加者の声
車いす同士がぶつかり合うだけでなく、巧みな車いす操作やダイナミックな動きなど、パラスポーツならではの迫力を間近で体感することができました。
選手たちが一生懸命プレーする姿を観て、自分も何かに打ち込みたくなりました。

カスタマーハラスメントに関する取り組み

お客様からのご意見・ご要望に真摯に対応するとともに、カスタマーハラスメントには会社として毅然と対応し、役員・職員が安心して働ける環境づくりを推進しています。

当社では、お客様本位の業務運営の推進に努めており、これからもお客様からのご意見・ご要望に対して、真摯に対応してまいります。しかしながら、お客様等からの当社役員・職員の人格や尊厳を侵害する行為に対しては、毅然とした対応を行ない、役員・職員が安心して働くことができる環境を整備することが不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」を策定しました。

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

当社は、創業以来、経営理念として「国民各層が真に求める保険を提供し、充実したサービスを行ない、契約者に対する経済的保障責任を誠実に果たすことを第一義とする」旨を掲げ、相互扶助の精神にもとづき、お客様にお約束した保険金・給付金等を確実にお支払いすることを通じて、お客様の生活の安定と向上に寄与するべく努めてまいりました。また、お客様本位の業務運営をより一層推進するため、「お客様本位の業務運営に係る方針」を策定・公表するとともに、時代の変化を捉え、定期的な見直しを図っています。

一方で、ごく一部のお客様等からの社会通念に照らして著しく不当な申出内容や申出態様により、当社役員・職員の人格や尊厳を侵害する事象が発生しています。

当社は、お客様本位の業務運営の推進に努めており、これからもお客様からのご意見・ご要望に対して、真摯に対応してまいります。

しかしながら、お客様等からの当社役員・職員の人格や尊厳を侵害する行為に対しては、毅然とした対応を行ない、役員・職員が安心して働くことができる環境を整備することが不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」を策定しました。

カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの申出・言動のうち、その内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らし、当該申出を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、役員・職員の就業環境が害されると当社が判断したもの。

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、役員・職員が安心して働くことができる環境を整備するため、カスタマーハラスメントに該当する行為が行なわれた場合には、役員・職員が上司等に報告・相談のうえ、会社として毅然とした対応を実施します。また、悪質な行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処するとともに、被害を受けた役員・職員に寄り添い、安心して業務が行なえるよう、各種支援策を実施します。また、当社役員・職員がカスタマーハラスメント行為を行なわないよう、教育や指導をしてまいります。

グループ全体での推進

当社グループ会社とも当方針を共有するとともに、カスタマーハラスメントへの対応に関する各種取組を推進してまいります。

（2025年制定）