



ZURICH[®]

行動指針

WE CARE.

社員各位

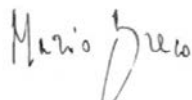
私たちは保険会社として、お客さまと社会に対して重要な責任を負っています。私たちは、倫理観と責任を持って行動し、正しい行いをするすることで、お客さまや全てのステークホルダー、そして共に働く人々との関係を大切にします。こうした行動が信頼につながり、長期にわたって成功していけると確信しています。

私たちの業界では非常に大きな変化が起り続けています。この進化し続ける環境の中で、お客さまやステークホルダーの期待を上回る成功を収めるため、チューリッヒはスピード感を持って進み続ける必要があります。しかし一方では、ビジネス内容がいかに変わろうとも、チューリッヒの倫理観に則って行動する責任は変わりません。

チューリッヒは信頼をベースとした文化を育んでいくことに、真剣に取り組んでいます。私たちはチューリッヒの一員として、あらゆる行動においてチューリッヒの行動指針を体現し、また自身の行動に対し責任を持つ義務があります。この行動指針だけで各自が直面する全ての状況に対処できるとはいえませんが、私たちが一丸となり、チューリッヒの原点と大切にすること (Purpose and Values) を守ることが、私たちの行動を最も倫理的で法に則ったプロフェッショナルなものへと導いてくれるでしょう。



正しいことを実践し、チューリッヒへの信用を守るために全力を尽くす皆さまに対し、感謝を申し上げます。



マリオ・グレコ (Mario Greco)
グループ最高経営責任者 (CEO)

| | | | |
|----------------------------|----|--|----|
| 最高経営責任者（CEO）の挨拶 | 2 | 私たちはビジネスにおいて誠実さを大切にします | 18 |
| 目次 | 3 | 金融犯罪の防止 | 19 |
| 私たちは正しい行動を取ることを大切にします | 4 | 贈収賄の禁止 | 19 |
| チューリッヒの原点と大切にすることに則り行動すること | 5 | マネーロンダリング防止、テロリストに対する 資金供与防止および税務コンプライアンス | 21 |
| 誠実な行動 | 6 | 貿易および経済制裁 | 22 |
| 懸念事項の報告 | 8 | 公正で自由な市場の推進 | 23 |
| 行動指針の遵守 | 9 | 独占禁止と公平な競争 | 23 |
| | | 証券取引 | 24 |
| | | 人権の尊重 | 25 |
| 私たちは共に働く人々を大切にします | 10 | | |
| 公平で理解ある関係性 | 11 | 私たちは私たちの会社を大切にします | 26 |
| ダイバーシティ&インクルージョンの促進 | 12 | 記録の保管と管理 | 27 |
| 健康的で安全な仕事場の提供 | 13 | 利益相反および社外活動の開示 | 28 |
| | | 資産の保護と不正/犯罪取引の防止 | 29 |
| 私たちはお客さまを大切にします | 14 | 社外ステークホルダーとのコミュニケーション | 30 |
| カスタマー・フォーカス | 15 | | |
| 適切な顧客対応 | 16 | 私たちは私たちの未来を大切にします | 31 |
| データ保護と機密情報の保全 | 17 | 持続可能な未来のために変化を推進 | 32 |



私たちは 正しい行動を取ることを 大切にします

チューリッヒが大切にすることに則り行動すること、倫理的な決定を行うこと、また正しくないことが行われていると思う時はそれをハッキリ表明すること、これはチューリッヒが社内で、またお客さまや投資家、当局、社会との間で相互に信頼を維持していく上で非常に大切なことです。

 Watch the video
online



チューリッヒの原点と大切にすること (Purpose and Values) に則り行動すること

チューリッヒの原点と大切にすること (Purpose and Values) に則った行動は、個人としても仕事の上でも私たち一人ひとりの行動の指針となります。私たちの生きる世界は前例のないスピードで変化しています。そのため私たちが何を支持するか、そしてなぜ事業活動を行うのかについて明確な考えを持つことがますます大切になっています。

私たちは世界でも屈指の、責任感のある力強い企業でありたいと願っています。そしてそれは、チューリッヒの原点と大切にすることに則り行動することでのみ、達成できるのです。



チューリッヒの原点

社会が求めているのは実際の行動であり、単に綺麗事を並べることはありません。私たちが事業活動を行うのは、サステイナブルな商品とサービスにより、お客さまと共に、より明るい未来を築くためです。

私たちはより積極的にお客さまを守ることで、お客さまが生活や仕事において自由な選択肢を持てる精神的ゆとりをお届けします。必要なときには、私たちがいつでもサポートします。

私たちの原点と大切にすることは、私たちが事業を行う理由につながるものであり、また事業戦略の基盤となっています。

ビジネスの中心となるのはお客さまとの良好な関係です。豊かな経験を持つチューリッヒだからこそお客さまに安心感を与えることができ、それにより私たちはビジネスで成功することができます。



チューリッヒが大切にすること

ポジティブ思考

思いやり

信頼性

決断力

一体感

常に先を考える

詳細情報:

- > Our strategy
- > Our purpose and values
- > Our behaviors*

誠実な行動

私たちは、職場において、またチューリッヒの一員として、正直かつ公正に品格をもって誠実に行動します。

行動指針は、意思決定を行う際に常にベースとなるものであり、私たちの行動とビジネス目標は行動指針と一致していなければなりません。

私たちは、チューリッヒがビジネスを行う国々の関連法規や社内規定を遵守します。

私たちは、日常業務において生じる困難を把握し、そしてそれを処理できる能力を持っています。この行動指針にある項目で不明な点があれば、直属のマネージャーに指示を仰ぎます。コンプライアンス部門は、法的要件や当局の要請等についてアドバイスします。

しかし、正しい行動を取るということは、関連法規に従うことだけでなく、私たちが最良の判断を行うことでもあります。全ての状況に対応する特別な指針があるわけではなく、またあらゆる決定事項や私たちが直面するジレンマに対し、この行動指針だけを頼りに対処できるものでもありません。

私たちが意思決定をする時に指針となるのは、関連法規やチューリッヒのガイドラインだけでなく、「それが正しい行動かどうか」という判断基準なのです。



意思決定の際にどうしたら良いか迷いが生じた時は、次のことを考えてみてください。



①

これは、法的に問題がないか？

この決定は関連法規に準拠しているかどうか考える。



②

これを行うことは正しいことか？

行動指針や私たちの原点と大切にすることに基いているかどうか考える。自分自身に、してよいことかどうかだけでなく、それをすべきかどうかも問いかける。



③

これはチューリッヒとステークホルダーに利益をもたらすか？

私たちがお客さまにお約束している内容と違わないか、私たちの同僚等の権利を尊重しているか、またチューリッヒの長期に亘る利益に貢献するか考える。自身の個人的利益と会社あるいはお客さまの利益との間に利益相反が起きないといえるか、自分自身に問いかける。



④

これは、私たちのブランドとチューリッヒのイメージを反映しているか？

その決定が公開された場合に自分自身はいままでと変わらずにいられるか、また私たちの評判を傷つける可能性がないか、私たちの信用を無くすことにならないか、またはその他の関連する人々（例えばお客さま、株主、同僚、または一般の人々）に悪い影響を与えないか考える。

これら全ての質問に対する自分自身の答えが「いいえ」の場合、またはハッキリわからない場合、もう一度落ち着いて考え、直属のマネージャーやコンプライアンス部門に相談する。

一人ひとりが自身の行動と行為に責任があり、チューリッヒの原点と大切にすることや行動指針に従って行動する役割を担っていることを自覚してください。もし違法行為や非倫理的行為、あるいは行動指針やチューリッヒの方針に反することを指示されたと思う場合は、その事実について報告しなければなりません。マネージャーは良い例を示して部下の指導にあたり、全社員の手本となり、行動基準を明確に示す責任があります。

チューリッヒは監督官庁や行政に対して、法に基づき全ての情報を迅速に開示することを約束します。私たちがチューリッヒについての当局検査あるいは監査などに対し隠し事がなく、正直であることを示します。

当局や行政からの検査予告を受けたら、検査などに係る全ての情報は紙媒体であれ、電子ファイルであれ破棄等してはなりません。



懸念事項の報告

正しい行動を取り、懸念を報告することは、チューリッヒや私たちの誠実性、また信用・名声を守ることに繋がります。

チューリッヒは社員が意見や懸念を表明することができる快適な職場環境を作り出すことに尽力します。私たちは、関連法規、社内規定、行動指針に違反すると思われる行動を、誠意を持って直ちに報告します。

違反行動は すぐに報告すること

懸念を報告する方法はたくさんあります。例えば直属のマネージャー、コンプライアンス部門、または人事部に対してです。業務や労働環境、または同僚が受けた扱いに関する懸念、改善策や質問は、直属のマネージャーもしくは人事部に相談できます。

Zurich Ethics Lineにも、電話またはウェブサイトを通して報告をすることができ、匿名報告も可能です。

報復行為の禁止

報告された懸念事項は全て極秘に取り扱われます。チューリッヒは、誠意をもって懸念事項を報告した社員に対するいかなる報復も許しません。通報に関連して行われる調査に協力する社員も、報復から守られます。

詳細情報:

- > Zurich Ethics Line*
- > Group Policy: Reporting of Improper Conduct and Concerns*



行動指針の遵守

行動指針はチューリッヒの原点と大切にすること (Purpose and Values) や私たちに期待されるミニマム・スタンダードです。

行動指針を読み、理解し、遵守することが私たち一人ひとりに期待されています。行動指針は社内規程によって詳細が補足され、また社内規程にこの行動指針が反映されてもいます。

適用範囲

行動指針は世界中の子会社・関連会社を含むチューリッヒグループ全ての社員に適用されます。各自の職位、職責または勤務地が世界のどこであるかに関わらず、私たちは行動指針と関連するポリシーに則って日常業務を遂行し意思決定を下すことで、責任を果たします。私たちはコンサルタント、アドバイザー、サービス提供者、エージェント等と仕事を遂行しますが、彼らにも、行動指針の精神を守り、高水準の事業活動を目標に掲げることが期待されています。

年次の誓約確認

私たち一人ひとりが行動指針を読み、行動指針およびその他の社内規程に記載された内容を理解し、遵守することを誓約することが求められます。これは入社時とその後毎年、実施されます。

行動指針の遵守は大変重要です

社員が行動指針を遵守しなかった場合、解雇を含む懲戒処分を受けることがあります。また、関連法規に違反することになり、民事もしくは刑事上の罰金や禁錮・懲役などの刑事処分を受けることになるかもしれません。

私たちは正しい行動
を取ることを大切にします

私たちは共に
働く人々を大切にします

私たちは
お客さまを大切にします

私たちはビジネスにお
いて誠実さを大切にします

私たちは私たちの
会社を大切にします

私たちは私たちの
未来を大切にします



私たちは 共に働く人々を 大切にします

良好なチームワークの中で相互に尊敬しあい、社員全員がその潜在能力をフルに発揮できてこそ、チュールヒは成功を収めることができるからです。

 Watch the video
online



公平で理解ある関係性

グローバルなチューリッヒのビジネスと地域のサービスを結びつけることで、お客さまにとって一番大切なヒトやモノを守るお手伝いをします。そのために私たちに必要なのは、社員がベストを尽くすことであり、だからこそチューリッヒの最も大事な資産は社員なのです。

私たちの情熱、誠実さと努力は、チューリッヒが皆で成功を分かち合うため不可欠であり、事業戦略と目的の達成へと導きます。

社員への約束として掲げる「共に成長する」を実現するには、一致団結し、仲間との信頼関係を築き協力することで、互いに理解と尊敬の念を抱くことが欠かせません。広い心と公正さを持って相手に接すれば、誰もが貢献しているということに気づくことができます。

チューリッヒは、人種、民族、肌の色、年齢、性別、性的指向、国籍、宗教、障害、妊娠等、職場でのいかなる嫌がらせ、差別やいじめを断じて許しません。これは、社内における個人の業務内容や職位に一切関係なく、全社員に適用されます。

この原則は採用、教育、昇格、報酬などあらゆる雇用上の決定に適用されます。

チューリッヒはあらゆる種類の差別といやがらせが無い職場環境を維持します。

私たちは、いかなる嫌がらせ、差別、いじめに関して、マネージャーまたは人事部と連携を取りながら対処します。さらに、Zurich Ethics Lineも利用できます。チューリッヒは誠意をもって報告をした社員に対する、いかなる報復行為も許しません。

詳細情報:

- > Diversity, inclusion & wellbeing
- > Zurich Ethics Line*



具体的にはどのようなことでしょうか？

各社員は、差別や嫌がらせのない労働環境を作る責任があります。これに反するいかなる行動に対しても反対する姿勢を見せ、ハッキリと公言してください。



ダイバーシティ & インクルージョンの促進

チューリッヒは全社員の多様性（ダイバーシティ）に誇りを持っています。それはチューリッヒが職場として好まれる理由であり、チューリッヒのイノベーションの推進と競争力の持続に役立っているからです。

チューリッヒの多様性を大切に、これをサポートする環境を推進していきます。ダイバーシティは、イノベーションを促進し、また社員が仕事のやりがいを感じるために重要な要素だからです。皆が成長し、また皆の声が聞いてもらえる職場を作ることを目指しています。様々な経験、能力、見解を取り入れ、活用したいとチューリッヒは考えます。

チューリッヒで働く社員とチューリッヒでの雇用を希望する全ての人々に対し、公平かつ平等な待遇を約束します。

チューリッヒは、能力開発と適切な評価、フィードバックを推進します。これはチューリッヒの発展への投資となると考えるからです。

チューリッヒはマネージャーに対し、模範的な行動を通して多様性のある環境を作り上げを求めています。

チューリッヒは社員に対し、労働組合等の組成と集団交渉の自由、雇用の促進と確保のために組合等を自由に設立したり参加する権利を認めています。

詳細情報:

> Diversity, inclusion & wellbeing



具体的にはどのようなことでしょうか？

私はマネージャーからITの仕事は「男性がする仕事だ」と言われました。人事部に私のマネージャーと話してほしいと願い出た場合、私は仕事を失う危険性があるのでしょうか？ - いいえ、チューリッヒでは、誠意を持って報告したことに対する報復は許されません。

同僚がいつも人種に関する冗談を言い、私は不快に感じています。私には何ができるのでしょうか？ - その同僚に冗談をやめるように言ってください。チューリッヒはこのような言動を禁止しています。もし解決できない場合、または同僚に直接話しづらい場合は、マネージャーまたは人事部に相談するか、もしくはZurich Ethics Lineに電話してください。

健康的で安全な職場環境の提供

チューリッヒは安全で健康的な職場環境を提供することに努めます。

そして、ワークライフバランスと社員の健康を促進する (Wellbeing) 労働環境の実現に努めます。

また全ての健康・安全に関するポリシーと、以下の項目に従います：



職場は清潔かつ健康的に保ち、事故や非常事態、健康問題、セキュリティ問題につながらないように努めます。



自分自身や同僚を危険にさらすような態度や行動を慎みます。



安全衛生上の懸念やリスクがあった場合は、速やかに問題提起し報告します。

詳細情報：


- > Diversity, inclusion & wellbeing
- > Wellbeing Framework@Zurich*



具体的にはどのようなことでしょうか？

まず、職場のあるビルとフロアの安全対策や避難計画をよく理解してください。

まずチューリッヒにおけるWellbeingの枠組み (Wellbeing Framework@Zurich) をよく理解し、人事部に問い合わせでグローバルとローカルの福利厚生を取り組みについて学んでください。



私たちは お客さまを 大切にします

お客さまのおかげでチュールッヒのビジネスが成り立っているからです。お客さまのニーズをチュールッヒの企業活動の中心におき、お客さまにとって大事な物事や人々を守ることは、1872年のチュールッヒ創立以来、最大のミッションとなっています。

 Watch the video
online



カスタマー・フォーカス

チューリッヒは1872年の創立以来、不安定な世界状況においても信頼される安定した会社として長い歴史を誇ります。専門知識を駆使した豊富な経験により社会と人々へ貢献してきました。

チューリッヒの目的は、世界中のお客さまと共により明るい未来を作り出すことです。お客さまは個人から、中小企業、多国籍企業まで多岐にわたります。お客さまが自身と家庭、ビジネスやこの世界を守るために、チューリッヒがベストを尽くしていると感じていただけるよう努力し続けます。また、持続可能なビジネスとその実行へ貢献しているという安心感を持てるように努めます。

チューリッヒはお客さまに今後も選ばれるよう、努力します。チューリッヒの保険会社としての役割は今日のお客さまを守るだけでなく、未来においてもお客さまとこの世界がリスクに備えられるよう支援することにあるからです。

チューリッヒはお客さまに合わせたサービスと、専門的なアドバイスを提供することで、お客さまがリスクを特定し、軽減することができるよう努めます。何か起きた時は信頼できる保障/補償とサポートを提供します。

より明るい未来をお客さまとともに創造するため、全社員は大事な役割を担っています。社内での役割に関係なく、私たちはお客さまのお役に立てるよう一致団結します。わたしたちの行動のモチベーションは、お客さまのお役に立てるということ、そして社会と地球の明るい未来に向けて良い影響をもたらすという目標を達成すること、の二つであるべきです。

詳細情報:

> Customer Stories



具体的にはどのようなことでしょうか？

全てのビジネス活動において、お客さまはその活動の中心であり、お客さまにプラスとなる成果をもたらす必要があることを絶えず念頭に置いてください。

長期的な成功よりも短期で得られる利益を優先することは、決してあってはなりません。チューリッヒはお客さまと長期の関係を構築し、サステナブルなビジネス活動を継続することで成功を収めます。

イノベーションを推進する時は、お客さまのためにということを忘れないでください。



適切な顧客対応

チューリッヒは「約束を守り、正しいことを行う姿勢」を約束します。これは、お客さまのニーズをチューリッヒのビジネスの中心に据えるということも意味しています。

チューリッヒはお客さまにとって好ましくない結果を出さないよう努め、またビジネスにおいてお客さまを公正に取り扱うよう行動します。

お客さまに対する行動指針には、チューリッヒがお客さまにとって公正かつプラスとなる成果を最大限に実現するための、日常とるべき行動が示されています。これはお客さまが個人であっても法人であっても変わりません。お客さまに対する行動指針には以下の4つの主要分野があります。



商品の企画・管理

チューリッヒはお客さまのニーズに合った商品、サービスやカスタマー・エクスペリエンスを立案します。



保険募集

チューリッヒはお客さまのニーズに合った商品を販売しサービスを提供します。



保険金請求と支払い

チューリッヒは保険金請求と支払いに関するお客さまとの約束を守ります。



顧客サービスとお客さまの声

チューリッヒはお客さまの立場に立ったサービスを提供し、お客さまの声に公正かつ迅速に対応します。

詳細情報：

> [Customer Facing Conduct*](#)



具体的にはどのようなことでしょうか？

チューリッヒのお客さまに対する行為が行動指針の基準を満たしているか疑問を持った場合には、マネージャーまたはコンプライアンス部門に問い合わせてください。



データ保護と機密情報の保全

信頼はチューリッヒのビジネスの中核にあるものです。お客さまは、チューリッヒがお客さまを守り、お客さまの声に公正・迅速に対応すると信頼しています。デジタル社会において信頼を高めるためには、お客さまのデータも適切に守るよう努めなければなりません。

チューリッヒは、取扱うデータをお客さまにとって最適な形で利用することを約束することにより、お客さまの信頼を得てきたことを誇りにしています。責任あるデータ取り扱いの一環として、チューリッヒはお客さまに以下をお約束します。

- ✓ お客さまのデータの安全な取扱い
- ✓ お客さまのデータを譲渡しない
- ✓ お客さまのデータは許可なく他者と共有しない
- ✓ お客さま自身を守るためにデータを利用し、お客さまがそこから最大限の利益を得られるよう努める

私たちは責任あるデータの取扱いを徹底し、個人データの収集、処理、共有は特別の場合に合法的な目的のためにだけ、またお客さまの利益となる時にだけ、適切に行います。

チューリッヒは、私たちが取り扱うデータの提供者のプライバシーを尊重します。個人データを含む機密情報は、チューリッヒ社内でのみ使用され、「知る必要のある場合」のみにアクセス、使用、共有が許されます。またデータが、他国にあるチューリッヒのグループ会社も含め、国境を超えて転送される際は、法律による制限がないかどうかについても確認します。

詳細情報:


- › [Group Policy: Data Protection and Privacy*](#)
- › [Zurich Data Commitment](#)



具体的にはどのようなことでしょうか？

ラップトップを失くしました。どうすればよいのでしょうか？ - 直ちに所属する会社のリスク管理責任者や、セキュリティー部門、また直属のマネージャーに報告してください。

情報漏えいとデータの安全措置に関する違反は適切なルートを通じて可能な限り迅速に報告しなければならないことを理解してください。質問または懸念のある場合は、ITやデータ保護に関する部門の責任者に相談してください。



私たちは ビジネスにおいて誠実さを 大切にします

法令を遵守し公正にビジネスを行うことで、事業関連の犯罪や非倫理的な行動を阻止し、市場の透明性と誠実さを守ることができるからです。

 Watch the video
online



金融犯罪の防止

私たちはビジネスのあらゆる局面において関連法規やチューリッヒのガイドラインを念頭に置き、遵守します。私たちは、公正で信頼のおけるビジネスを行うことと、チューリッヒの商品とサービスが犯罪に利用されたり不正に使用されることがないように、揺るぎない決意を持っています。

贈収賄の禁止

チューリッヒは、公正で信頼のおけるビジネスに取り組んでおり、役職員による贈収賄および汚職、ならびにビジネスに不適切な影響を及ぼす可能性がある行動、接待、贈答を禁止します。



私たちはまた、状況・金額・頻度が適切・適度であり各会社の接待・贈答に関するルールに則っている、とれない場合には、贈答や接待その他の利益の授受を断じて行いません。



特に、現金や現金同等物の授受や、それらを伴う接待をしたり受けたりしません。不適切なビジネス、個人的な利益供与、不当な規制当局への働きかけをしているかのように捉えられる可能性があるからです。また、利益相反の原因となることもあります。



私たちは関連法規やチューリッヒの贈収賄・腐敗防止に関するポリシーに従います。そうすることで、チューリッヒによる政治的、慈善的、またその種の社会的貢献や寄付・スポンサーシップは、非合法的・犯罪的・非倫理的な目的に使用されることはなく、その可能性もなくなります。



また、第三者との間のすべての金銭授受が、健全なビジネスに基づき適切に行われ、正確に記録され、会計処理されるよう合理的な措置を講じます。これには、第三者との契約前および契約締結期間中において適切な本人確認を実施することを含みます。

詳細情報：

› [Group Policy: Anti Bribery and Anti-Corruption*](#)



具体的にはどのようなことでしょうか？

某ブローカーがスポーツイベントのチケットを提供すると言っています。受け取っても良いのでしょうか？ - 今このブローカーと交渉中の案件があるか、過度に高価なものでないか検討する必要があります。もしその価格が会社の接待・贈答ルールの基準額を超える場合、コンプライアンス部門へ報告する必要があります。

某サプライヤーからビジネスディナーに招待されました。招待を受けても良いのでしょうか？ - ビジネスランチやディナーは贈収賄・腐敗防止に関するポリシーの対象ではありますが、招待の目的がビジネス関係を維持することを目的とするのであれば招待を受けても差し支えありません。ただし、ディナーの金額が会社の基準額を上回る場合は、コンプライアンス部門へ報告する必要があります。

マネーロンダリング防止、テロリストに対する資金供与防止および税務コンプライアンス

私たちは、マネーロンダリング防止、テロリストに対する資金供与防止、および税務コンプライアンスに積極的に取り組んでいます。これには適切なリスク認識と、必要な情報を得た上で慎重にリスク・テイクするカルチャーを促進すること、チューリッヒへの信用を守ることが含まれます。

お客さまの本人確認を実施し、お客さまからお預りする資金源について把握するよう努めます。チューリッヒは、違法な取引を認めず、チ

ューリッヒの価値を損なう取引や、チューリッヒの商品やサービスを不正目的に使用しようとする人物との取引を行いません。

グループおよび会社のマネーロンダリング防止に関する規則を忠実に守り、ビジネスパートナーまたは取引に関して疑い等がある場合は、直ちにそして自発的にコンプライアンス部門に連絡します。

詳細情報：

- › Group Policy: Anti-Money Laundering and Counter-Terrorist Financing*
- › International Automatic Exchange of Information for tax purposes*



具体的にはどのようなことでしょうか？

お客さまから、一時私生命保険契約の解約請求を受けましたが、契約締結からまだ3ヶ月しか経っていません。しかも解約返戻金の支払い先は第三者です。どうすればよいのでしょうか？ - マネージャーに相談し、コンプライアンス部門に連絡する必要があります。

貿易および経済制裁

チューリッヒの事業活動に対して適用されるすべての貿易および経済制裁ルールを遵守します。

私たちは、関連法規により特定の国や組織、または個人との取引が禁止されたり制限されていないか、顧客が行う事業活動が潜在的なリスクを含んでいないか確認します。

チューリッヒは、事業活動への経済制裁リスクを軽減するため、遵守すべきビジネスプロセスがあることを理解しています。それはチューリッヒのビジネス内容やビジネスを行なう国、相手方の国籍によって適用される規制があることへの理解を含みます。例えば、世界中の米国人に対する米国財務省外国資産管理法(OFAC)などがあります。私たちは必要に応じて、これらの規制についてコンプライアンス部門に相談します。

詳細情報:

› [Group Policy: Trade & Economic Sanctions*](#)



具体的にはどのようなことでしょうか？

私はアンダーライターですが、ヨーロッパ在住の米国人です。米国に全く関係ないアンダーライティングであっても米国の経済制裁に従う必要がありますか？ - はい、米国籍/市民権をもつ社員は、たとえ米国外で活動を行っていても米国人とみなされます。この場合、たとえ米国に関連しないビジネスであっても米国OFAC経済制裁法が適用されます。詳細は、コンプライアンス部門にお問い合わせください。



公正で自由な市場の推進

健全で公正な競争関係が保たれる環境の中でこそ、お客さま、社員、ステークホルダーやコミュニティーに最善のサービスを提供できると私たちは確信しています。誠実で透明性のある取引環境を守り、維持するのは、私たち一人ひとりの肩にかかっています。

独占禁止と公平な競争

自由で公正な競争環境に悪影響を与える行為は、業界、取引先、チューリッヒの信用に大きな打撃を与える可能性があります。チューリッヒは独占的、非合法的、かつ行動指針と一致しない行為は一切行いません。

そのため、チューリッヒは自由で公正な競争を排除または阻害する可能性のある競合他社とは関わりを持ちません。特に、価格やその他の特殊な事項を定めるための協定や調整を競合他社と行ったりしません。チューリ

ッヒは商品またはサービスの種類、数量に上限を設けたり制限するようなことはしません。また地域別、取引相手別、顧客層や商品ラインによって市場を競合他社と割り振ることもしません。

チューリッヒはまた、代理店、業者またはサプライヤー等との間で、自由で公正な競争を排除または阻害するおそれがある合意または協定を結びません。

チューリッヒは特定の市場で優位な立場を悪用すること、競合他社の社外秘情報を正式な許可なしに使用すること、また競合他社の知的財産を悪用することもしません。

独占禁止法と自由競争違反のおそれが生じる状況は多々あります。そのため、もしチューリッヒが競合他社の属する業界団体、商工会その他の会合またはイベントに参加する場合は、すべての関連法規に特に留意します。

詳細情報：

› [Group Policy: Antitrust and Competition*](#)



具体的にはどのようなことでしょうか？

競合他社の担当者が、チューリッヒの保険商品がある国のある特定の地域でのみ販売し、競合他社は同じ国の他の地域で保険商品を販売することを提案しています。この提案を受けても良いでしょうか？ - いいえ、いけません！これは市場の悪用を禁止する独占禁止法違反になるため許されません。地域別に市場を割り振ることは、独占禁止法に抵触します。チューリッヒとその競合他社は、お客さまに対しより良い、より魅力的な商品を開発/提供する動機を失ってしまうからです。

証券取引

日常の業務で、私たちはインサイダー情報を得ることがありますが、これは有価証券の価格に影響する、つまり価格の安全性を犯す可能性のある非公開情報です。私たちはこのようなインサイダー情報を守ります。自分自身の投資であれ、または他者の投資であれ、インサイダー情報を使用したり悪用したりしません。

インサイダー情報を持っている間は、チューリッヒの有価証券または他社の有価証券取引を（直接もしくは他者を通して）決して行いません。また、インサイダー情報を持っている間は如何なる有価証券についても助言や推奨をしません。

チューリッヒの有価証券取引を行う時は、私たちは特別の注意を払い、事前に必要な承認を得ます。

取引には、市場外での取引を含め、有価証券またはその利息の売買や売買の合意が含まれます。

市場の動向に影響を及ぼすような誤った事実をほのめかしたり、誤解を招くような行動(市場操作)は違法行為です。

詳細情報:

› [Group Policy: Dealing in Securities*](#)



具体的にはどのようなことでしょうか？

- 貿易業者の友人に、チューリッヒの業績を公表前に提供してもいいですか？ - いいえ、いけません。いかなる場合も、チューリッヒの業績を公表前に公開することは許可されていません。



人権の尊重

私たちは力の及ぶ限り、世界中で人権を尊重し、人権侵害を排除することに努めます。

お客さま、チューリッヒの社員、株主、サプライヤー、社会全般またはその他全てのステークホルダーとの関わりの中で、起こりうる人権侵害に対し、私たちは以下のベストプラクティスを目標として定めません。

- ✓ ビジネスと人権に関する指針：ビジネスと人権に関する国連フレームワーク
- ✓ 多国籍企業のためのOECDガイドライン
- ✓ 国連グローバル・コンパクト

チューリッヒは2011年、国連グローバル・コンパクトに署名しました。私たちは、企業戦略、企業文化そして日常業務において、人権、労働、環境、腐敗防止に関する分野で世界的に受容されているグローバル・コンパクトの10原則に従うことを約束します。

チューリッヒは人権と強制労働原則に違反するおそれのある取引や業務に特に注意を払います。

サプライヤーとの共同作業

チューリッヒは同じ価値観を共有するサプライヤーと業務を行うよう努め、またチューリッヒの取引先に高水準の倫理観を求めます。チューリッヒのサプライヤーが誠実で、国連グローバル・コンパクトまたは国際労働基準などの高水準の事業行動指針に基づいて事業を行うことを求めます。この国際労働基準は国際労働機関 (ILO) の8回の代表者会議において概要が定められ、労働における人権の基本理念と考えられています。

詳細情報：

› Respecting human rights

› ILO Conventions



具体的にはどのようなことでしょうか？

私たちのサプライヤーの中に、人権侵害で知られる国から物品調達している会社があることに気づきました。 どうすればよいでしょうか？ - 会社の調達・購入に関する責任部門 (Sourcing & Procurement) のアドバイスを受けてください。



私たちは 私たちの会社を 大切にします

チューリッヒの伝統とブランドに誇りを持ち、企業が培ってきた
名声と資産を守ることが、チューリッヒの長期的な成功の決定的
要因であるからです。

 Watch the video
online

記録の保管と管理

正しい記録管理と正確なデータ維持は、チューリッヒが健全なビジネス上の決定を行い、関連法規を遵守し、またステークホルダーの信頼を保つために必要です。

チューリッヒは全ての重要な事業取引を正確・完璧に、そして財務データの取り扱いを正確・迅速・慎重に、会計規則に沿って記録します。

紙媒体のデータ、電子ファイル、または電子メールを含む記録とデータは、関連法規や規程が定める期間中、保管しておく必要があります。書類保管義務を課す通知を受領した場合または訴訟上書類保管が義務付けられている期間中は、対象となる全ての、または一部の書類の廃棄は禁止されます。チューリッヒはそのような義務に留意し、厳格に遵守します。チューリッヒは、こうした義務が私たちにどのように適用されるか明確でない場合、通知の送付元等に確認を取りません。

保管期間中の記録やデータを破棄・削除する指示を受けた場合には、マネージャーに報告するかコンプライアンス部門に相談する必要があります。

記録とデータは、権限のある人が必要なときにアクセス可能で利用できなければなりません。また、いかなる記録の変更や改ざんも禁止されています。改ざん、不正な修正または偽造はいかなる目的があっても正当化されることはありません。

詳細情報:

> [Group Policy: Records Retention*](#)



具体的にはどのようなことでしょうか？

どの書類が保管対象となる記録とみなされるか、どのようにしたらわかりますか？ - あなたの所属部門の部門長に保管対象となる記録の定義を確認してください。全ての書類が保管対象となる記録とみなされるわけではありません。

記録の保管期間はどのようにしたらわかりますか？ - 各部門に情報資産管理台帳があり、ここに記録の保管期間が記されています。台帳の場所がわからない場合は、廃棄する前にデータの所有者に確認してください。

利益相反および社外活動の開示

チューリッヒの信用は私たちの行動と誠実さによって決まります。そのため、自身の個人的利益ではなく、チューリッヒおよびチューリッヒのステークホルダーの利益に基づいた決定を下すことが重要です。

私たちは毎日ビジネス上の決定を下していますが、時折、チューリッヒの利益と個人の利益の間で生じる利益相反に直面することがあります。

その際には個人の利益により判断力を損なうことなく、客観性を保ちましょう。

利益相反が生じる可能性がある場合はその行動を控え、直属のマネージャーに相談します。

いかなる利益相反の可能性についても直属のマネージャーに開示し、適切に処理または利益相反が起こらないよう対応します。

チューリッヒグループ以外の（チューリッヒが過半数株主でない）会社または組織で取締役、役員またはアドバイザーを務める場合は、とりわけ注意を払い、役割を引き受ける前に直属のマネージャーから承認を得る必要があります。

詳細情報：

› [Group Policy: Conflicts of Interest and External Engagements*](#)



具体的にはどのようなことでしょうか？

妻は、チューリッヒとの契約提携を希望しているソフトウェア会社のCEOです。このことは開示する必要がありますか？ - はい。利益相反を生ずる可能性があり、直属のマネージャーに報告すべきです。直属のマネージャーがいかに対応すべきか決定します。

チューリッヒ以外の会社の取締役会役員を務めるよう要請を受けました。この会社はチューリッヒにサービスを提供しています。このことをチューリッヒに報告する必要がありますか？ - はい、社外からの委任である以上、直属のマネージャーの承認が必要です。

資産の保護と不正/犯罪取引の防止

チューリッヒの資産、またはチューリッヒに委ねられた資産が悪用された場合、それはチューリッヒの信用および利益に悪影響をおよぼします。

チューリッヒの資産を保護し、不正や犯罪を防止することは、ステークホルダーからの信頼を構築し、維持するために重要です。チューリッヒの資産保護のために必要な防止策を講じなければなりません。

私たちは情報セキュリティ基準に従い、ベストプラクティスを実践し、チューリッヒのデータや情報資産を損失、盗難または悪用から守ります。

チューリッヒの資産および資源はビジネス目的にのみ利用し、個人または職業上の利益、不適切な目的、違法目的に利用しません。私たちは、チューリッヒの社名、ロゴ、サービスマーク、商標、企業秘密、守秘義務のある文書、特許または著作権を無許可で利用、または不正に利用することはありません。

また、決して不正目的または違法目的に、自らの立場を悪用しません。

私たちは、金銭、資産、データ、情報またはサービスを不正使用したり、不正に隠したり、流用したり、入手したりすること、ならびに情報を不正確に伝えたり、誤った情報を流すことが禁止されていることを理解しています。

詳細情報：

› Regulation on the use of electronic information / communications systems*



具体的にはどのようなことでしょうか？

私が休暇で不在中に、チューリッヒの別のオフィスの同僚が必要に応じて私のオフィスの建物に出入りできるよう、私のセキュリティカードをその同僚に貸してもいいですか？ - いいえ。セキュリティカードは決して他人に渡さないでください。無許可の立ち入りを防止し、チューリッヒの関係者や資産の安全とセキュリティを保護するために設計されたチューリッヒのアクセス管理システムを侵害することになります。

チューリッヒから提供される電子機器のプライベート上の使用は電子情報/コミュニケーションシステムの使用に関する規則に概説されているとおり制限されます。

社外ステークホルダーとのコミュニケーション

ステークホルダーとの率直で正確なコミュニケーションが、チューリッヒの評判とブランドの成功につながります。

社外からの情報開示請求は、会社のガイドラインに沿って適切な担当部門が対応します。特定の社外関係者からの問い合わせ対応に関しては、特別な規則が適用されます。

メディアからの問い合わせは、広報部門に照会します。

当局からの問い合わせはコンプライアンス部門、あるいは必要に応じてグループの広報部門等が対応します。

Twitter や LinkedIn 等のソーシャルメディアに情報を掲載することは、社外関係者とのコミュニケーションと見なされるため、同じルールが適用されます。

当然ですが、私たちはソーシャルメディア・プラットフォームで活動することができます。ただし、プライベートでも仕事関連でも、自分自身の声で、自分の意見を共有することを常に念頭に置き、これらの見解は自身の見解であり、チューリッヒの見解とは異なることがあることを明記します。

詳細情報:

> [Social Media Guidelines*](#)



具体的にはどのようなことでしょうか？

記者から、今取り掛かっているプロジェクトについて更に詳しく知りたいという連絡を受けました。このプロジェクトに関する記事はチューリッヒの評判に役立つと考えます。プロジェクトに関する情報を共有してもいいですか？ - いいえ。進行中のプロジェクトに関する情報等、チューリッヒがまだ公表していない情報を適切な担当者以外の社員がメディアに回答してはいけません。こういった問い合わせを受けた場合は、広報部門に照会してください。

ソーシャルメディアの職業上またはプライベート上の使用について質問があった場合、social.media@zurich.comに問い合わせるか、またはソーシャルメディア・ガイドラインをお読みください



私たちは 私たちの未来を 大切にします

世界で最もサステイナブルな企業の一つでありたいと思います。
今日の行動が明日にもたらす影響を、私たちは理解しています。

 Watch the video
online



持続可能な未来のために変化を推進

サステナビリティはチューリッヒの文化の中核をなすもので、「常に先を考える」ことは私たちの大切にしているものの中のひとつです。それは、今の時代、チューリッヒと社会の未来を守りながらビジネスを行うことを意味します。

私たちは、世界で最も信頼性と影響力を持つ事業者として認知されることを願っています。気候変動、グローバル化、都市化及び技術開発の結果、リスクがより複雑になり、それぞれのリスクの関連がより強くなっています。保険会社は、今までよりもさらに多くの場面で、その特性を活かし、コミュニティや社会がこれらの相互関連リスクに強い対応力を持てるよう助力していかなければいけません。

私たちは、同僚、お客さま、ブローカー及びその他の流通パートナーと力を合わせ、信頼できる、サステナブルなビジネスを展開していきます。それと同時に、環境・社会・企業統治 (ESG) のリスク管理において、業界をリードします。私たちは未来の繁栄を支持し、そのために助言し、また手本を示していきたいと考えています。

私たちは、保険引受業務や投資関連業務以外のビジネスをどう行なうべきかに関し、方針を定めています。

私たちは、今日の社会問題や環境問題への対処に役立つ商品やサービスの開発に懸命に努めています。

詳細情報:

- > [Group Environmental Policy*](#)
- > [Our sustainability commitment](#)
- > [Work sustainability*](#)

チューリッヒの将来の成功に最も重要な3つの社会変革は以下の通りです。



気候変動

気候リスクを低減する活動に継続して取り組みます。チューリッヒは、業界目標の1.5°Cにコミットした最初の保険会社です。その為、2050年までにどのようにして純排出量ゼロの未来を実現するのか、ロードマップを描く必要があります。



デジタル社会における信頼

デジタル変革が進展し、世界中の人々が影響を受けています。私たちは人々や組織がデジタル社会に適応できるよう、新しい商品やサービスでこの発展をサポートする必要があります。



持続可能性

仕事の本質が変化していく中で、革新的なソリューションや日々の業務の見直し、スキルの再教育や生涯学習、福祉などを提供することで、私たちの同僚、お客さまが、しっかりと歩んでいけるようサポートします。



具体的にはどのようなことでしょうか？

いかにして、環境に優しい形で仕事を行えるかについて考えてみてください。

社会変革に伴うリスクを低減するために、お客さまや同僚の意思決定をどのようにサポートすべきか自問してください。

行動指針は、英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、フランス語、ドイツ語、インドネシア語、イタリア語、日本語、ポーランド語、ポルトガル語、ロシア語、スペイン語、トルコ語で発行されています。

翻訳版と英語版とで不一致がある場合は、英語の最新版が優先されます。最新版は、当社グループ・ウェブサイトwww.zurich.comに掲載されています。

Zurich Insurance Group
Group Compliance
Mythenquai 2
8002 Zurich
Switzerland

