

# IT 関連業務プロセスの進化と保険事業をめぐる企業倫理上の課題

明治大学 中林 真理子

## 1. 問題の所在と限定

過去 10 年での IT 関連業務の変化は著しく、営業手法は大きく変化している。保険会社をめぐる企業倫理上の課題事項のうち、このような変化を受けて新たに出現、または深刻化した募集業務に起因する課題を確認し、対応策について検討する。そして今後も常に新たなより複雑な課題が発生していくのは確実であることから、このような状況での対応策の在り方について検討する。

## 2. 企業倫理上の課題事項と情報倫理

- ・ 過去 10 年の IT 関連業務プロセスの変化により生じた企業倫理上の課題事項

企業倫理の対象領域と対応上求められる価値理念<sup>1</sup>は多岐にわたる。その中で、保険事業をめぐる倫理的課題としてこれまで最も問題視されてきたのは、保険募集時の顧客の個人情報取り扱いをめぐるものであった。しかし、IT 関連業務プロセスが進化し、加えて販売チャネルが多様化してきたことで、重視される情報の質に変化が生じてきている。

さらに、個人情報保護法の改正<sup>2</sup>や、ビッグデータの活用が促進されることで、今後も倫理的課題が変化し続けることが予想される。また、IT 関連業務従事者は、これまでは顧客との直接的接点は少なかったが、顧客接点システムを担当するようになり、販売従事者と同様の個人情報の取り扱いに関する倫理的課題に対応する必要性が生じている。それに加えて、組織内技術者としての専門職倫理<sup>3</sup>という従来からの深刻な問題にも直面し続けている。

---

<sup>1</sup> 中村瑞穂[2001]:「企業倫理実現の要件」『明治大学社会科学研究所紀要』第 39 巻第 2 号、pp.89-91

<sup>2</sup> 2003 年 5 月に個人情報の保護に関する法律(本報告では「個人情報保護法」と表記)が成立してから 2005 年 4 月に施行される前後には、個人情報の取り扱いをめぐる、法的基準が厳格に適用され、同時に個人情報の取り扱いをめぐる社会的な倫理的価値基準が明確でなく、過剰反応というべき状況も生じたが、2015 年の改正に向けても同様の状況が想定される。

<sup>3</sup> 専門家職業(profession)とは一方において、高度の科学的素養と、科学を基礎として確立された専門技術(art)とを体得しているとともに、他方において高邁な倫理的道德観と、それにもとづいて確立された厳格な実践規範とを身に付けているような人びとが、その専門技術の具体的実践を厳密に職業規範にのっとりて遂行する、といった性質の職業的活動を指す。そしてこの要件を取得・維持・推進するためには、専門職団体(professional association)の存在が必要となる。(中村瑞穂[1975]:『経営管理論序説』亜紀書房,p.167)これに対し、保険専門職は利益を得る必要があるため、保険専門職は個人としてより非倫

#### ・技術革新と社会規範

技術革新は選択肢やパワーを増加させ社会生活に影響を与え、その結果の社会規範の見直しが必要になる<sup>4</sup>。IT 関連業務プロセスの進化に対応するには、法的規制や個人倫理だけでは不十分で、企業倫理となる。保険会社の企業倫理課題事項の一つに情報に IT に関連した問題があり、急激な技術進歩に対応可能な価値基準を構築することが求められ、この際に情報倫理<sup>5</sup>に着目する必要がある。

#### ・法的責任と倫理的責任<sup>6</sup>

IT 関連業務プロセスの進化により、技術的に実現可能になったことは多い。その反面、技術的に実現可能であるものの、実現するうえで価値が対立していたり、拠るべき価値が明確でないため倫理的な問題を伴う事態も増加している。その多くは、法的基準は満たしているものの、「違法行為との境界」に位置し、倫理的には問題が残っている課題、法的規制が追いついていない課題である。さらに、課題として認識されているものの、対応できていない課題もある。このような課題に対しては、法改正や新たな法的基準が設定されるだけでは根本的な解決には至らない。同時に、倫理的価値基準を確立するための方策が求められる。

### 3. IT 関連業務の進化に伴う倫理的課題事項の変容

IT 関連業務プロセスの進化により、顧客の個人情報保護に限らず生じた、募集業務に起因する新たな倫理的課題が多く生じうるが、ここでは二つの事例を示し、検討していく。

---

理的になる。しかし一般的には極端に非倫理的な行為に従事しているわけではないという指摘がある (Eastman, K.L, Eastman, J.K. and Eastman, A.D.[1996]:”The Ethics of Insurance Professionals: Comparison of Personal Versus Professional Ethics”, *Journal of Business Ethics*,15)。

<sup>4</sup> 加藤尚武[1991]:『環境倫理学のすすめ』丸善、p.10。

<sup>5</sup> 1980年代半ばから情報倫理の本格的な研究が始まった。「ICTの利用が人間的価値を損なうことなく、むしろそれを増進、保護するように、ICTと人間的価値の統合を図ることが全体の目的 (Rogerson,S.[1997]:*Advances in information ethics, Business Ethics A European Review*, vol.6, no.2, pp.73-75)」と指摘される。

<sup>6</sup> キャロルの社会的責任のピラミッドモデルでは「企業の社会的責任は経済的責任、法的責任、倫理的責任、裁量的(社会貢献)責任の4層構造になっており、社会的期待との関連から企業はそれらを下層から段階的に満たしていくのではなく、同時に満たさなくてはならない。」とされる。(Carroll,A.B. and Buchholtz,A.K, *Business & Society:Ethics and Stakeholder Management*,9th ed.,South-Western, 2014, pp.32-37)

### (1) 販売従事者の保険契約締結時の説明をめぐって

モバイル端末の導入により、販売従事者が顧客の目の前で取引を即時に完結できる仕組みが確立してきた。その一方、契約者保護の観点から、契約時の重要事項説明と意向確認が厳格化され、申込み手続きにはそのものにはむしろ時間を要するようになっている。また、販売従事者にとっては、画一的ではなくさまざまな補償を組み合わせ、顧客のニーズにより合致した商品を提供できるような規制緩和が進んだ。これにより、何をどこまで説明すべきかという根本的な倫理的課題に直面している。保険以外の金融商品など周辺知識を含めたより高度な知識に基づく対応があるのか、は法的責任を超えた倫理的レベルの課題である。

さらに保険業法改正により、今後意向確認が義務化される<sup>7</sup>と、顧客に対する「最低限求められる対応」のレベルはさらに高度化し、法的基準が追いつかない状態が続くことは確かで、最終的には倫理的基準による判断が求められることになる。

### (2) IT 技術の進化と高齢化対応

IT 技術の進展は、高齢者にとって快適なバリアフリーな環境を拓いている。しかし同時に、その急速な変化に対応しきれない高齢者も少なくない。保険募集をめぐっては、ペーパーレス化が進み、インターネットにアクセスできることを前提とする顧客サービスが一般化する反面、昔ながらの対面で書面を用いた対応を求める高齢者も確実に存在し続けている。また、情報が多すぎることにより取捨選択が困難になり、このこと自体が負担を増えているのも確かである。

現在は移行期であり、今後さらに IT 技術が進化し、誰もがストレスを感じることなく最新技術の恩恵を享受できるレベルに達するとしても、IT 技術を駆使した効率的な顧客対応をどこまで追求すべきかは現在直面している深刻な倫理的課題と言える。

### (3) 対応策の指針

IT 技術の進展が業務プロセスを進化させた結果、多くの関係者の利害が対立し、効率性だけでは割り切れない事態を引き起こしており、今後も同様の事態の発生が予想される。このような場合で

---

<sup>7</sup> 「保険業法等の一部を改正する法律の概要」<http://www.fsa.go.jp/common/diet/186/02/gaiyou.pdf>  
(最終閲覧日 2014 年 10 月 1 日)

も、少なくとも顧客である契約者に絶対的な不利益が及ばないことを前提に対応する必要がある。具体的には、企業組織内での企業倫理の制度化<sup>8</sup>が不可欠となる。しかし、その有力な接近方法であるヴァリューシェアリング的アプローチ<sup>9</sup>であっても、組織構成員の判断と行動を正しく導く制度の構築と運用に力点が置かれているものの、その実効性に関しては、制度の不備や盲点を突く不正はこれまでも数多く生じており、「倫理の失敗(ethical failures)」というべき状況が生じているのも事実である。

このような欠点を補うために、組織における個人の意図せぬ不正とその背景要因に注目した「企業行動倫理学 (behavioral business ethics)」の成果の援用した企業倫理の制度化を進める必要がある<sup>10</sup>。企業倫理の制度化については、組織における個人を倫理的な判断へと正しく導く仕組みや決まり事に焦点があてられる傾向がある。しかし、認知バイアス(cognitive biases)にとらわれがちな組織人が、全方向に感度がある無指向性タイプのアンテナを持つことにより、倫理的課題事項に気づき(ethical awareness)、最善の手を打つ決心をしてそれを実行に移すことができることになるだろう。

#### 4. 終わりに

情報倫理に関する最近の議論は、インターネットの利用法に関する事柄に議論が集約されやすい。また個人情報保護法の改正といった法的規制の改正に非常に敏感になっており、またビッグデータの利活用といった新たな課題の出現に対応しきれないまま技術革新だけが進行している傾向にあるように思われる。保険会社の IT 関連業務をめぐるも、技術革新は着実に進行し、また高齢化の進行といった環境要因も確実に深刻化している。この結果、技術革新に法的規制が追いつかず、最終的な意思決定は組織内の各個人の倫理に委ねられる状況がますます増加し、実効性のある「企業倫理の制度化」の必要性がさらに高まるだろう。

---

<sup>8</sup> 企業倫理の制度化とは企業倫理の具体的実践を推進するために組織的体系を構築することである(中村[2001])。

<sup>9</sup> 梅津光弘[2002]:『ビジネスの倫理学』丸善,p.132.

<sup>10</sup> ベイザーマンとテンブランセルは「意図せぬ不正に走る人の心理現象と心理プロセスを把握しなければ、企業倫理の基盤となる制度に経営資源を投入しても水泡に帰してしまう。」と指摘する。(Bazerman, M.H. and Tenbrunsel, A.E.[2011]: “Ethical Breakdowns: Good People often Let Bad Things Happen. Why?,” Harvard Business Review, vol.89, No.4(中島聡子訳『意図せぬ悪事』の科学-なぜ、ビジネスの論理と倫理を切り離してしまうのか』『ダイヤモンドハーバードビジネスレビュー』第36巻第7号)。