

「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点」
に基づく弊社取組み状況について

1. はじめに

東京海上日動あんしん生命保険株式会社（取締役社長 川本 哲文、以下「弊社」）は、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき」、「お客様に最大のご満足を頂ける商品・サービスをお届けし、お客様の暮らしと事業の発展に貢献する」ことを経営理念に掲げています。

また、お客様をはじめとした社会からの要請に応えることをコンプライアンスと捉え、コンプライアンスの徹底は弊社の経営理念の実践そのものであるとの認識のもと、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスの徹底を最優先とすることを宣言しています。

2023年2月に生命保険協会は、生命保険各社が引き続きお客様一人ひとりと真摯に向き合い、社会的使命を果たし続けることを後押しするため、「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点（以下「着眼点」）」を公表しました。「着眼点」では、リスクに応じた管理態勢の整備を進めるにあたり対応・留意すべき点が、6つの項目で整理され、それらの項目ごとに原理・原則としてのプリンシプルや、取組例等が記載されています。

弊社においては、一昨年に発覚した元社員¹による金銭詐取事案を受け、社長をトップとする経営プロジェクトを立ち上げました。「着眼点」の内容も踏まえながら、不正行為や不適切事案の予兆把握、未然防止につなげるための態勢や仕組みづくりを進め、コンプライアンス・リスク管理態勢の高度化に努めてきました。更に、コンプライアンス意識の醸成には継続的な取組みが必要であるとの認識のもと、弊社では「私たちの“原点”」を考える機会を設け、各職場で社員全員がパーパスや顧客本位の考えを共有するなど、健全なリスクカルチャーを築くことを目指しています。

これらのコンプライアンス・リスク管理態勢の構築やリスクカルチャーの醸成について、「着眼点」に照らした弊社の取組み状況（2024年6月現在）を以下の通りご報告します。

¹ 元社員の在籍時の属性はライフパートナー²と呼称する営業職員。

² ライフパートナーとは、生命保険契約の募集、保全に従事する営業職員のこと。

2. 弊社取組み状況

(1) コンプライアンス・リスク管理態勢

<「着眼点」の記載内容(生命保険協会より)>

「コンプライアンス・リスク管理態勢」は、各社の業務運営の基礎となる組織体制の構築や企業文化の形成等を指す。営業職員チャネルの特徴・強みであるお客さまとの強固な信頼関係に応え変わらぬ安心をお届けしていくためには、目指す理念や価値観の共有、実効的な統制策を遂行する強固な組織体制の構築等、健全なコンプライアンス・リスク管理態勢の整備・維持が求められる。

〈弊社の主な取組み〉

◆理念の浸透

- ・ 弊社は、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき」、「お客様に最大のご満足を頂ける商品・サービスをお届けし、お客様の暮らしと事業の発展に貢献する」ことを経営理念として掲げると共に、ライフパートナーが自らの行動や思考を顧みる行動規範を記す「ライフパートナー憲章」を制定しています。今後も継続的に経営理念や弊社パーパス、「ライフパートナー憲章」を社員に理解浸透させ、コンプライアンスを重視する健全な企業文化への変革に努めていきます。
- ・ 経営陣からの継続的なメッセージ発信に加え、経営陣と営業現場の継続的な意見交換を実施し、双方向でのコミュニケーションの強化を図っています。

◆経営プロジェクトによる態勢・仕組みづくり

- ・ 一昨年に発覚した元社員による金銭詐取事案を受け、社長をトップとする関係役員等が参加する経営プロジェクトを立ち上げ、不正行為や不適切事案の予兆把握、未然防止につなげるための態勢や仕組みづくりを進めてきました。業務品質の改善・向上に向けて、全社一丸となって不正行為の撲滅に取り組むとともに、必要な追加改善策を引き続き実施していきます。

◆経営陣による企業ガバナンスの強化

- ・ 経営陣がリスクの実態を認識した上で、十分な経営資源を投入し、予兆把握・早期発見やコンダクトリスクへの対応等に向けた態勢・仕組みを整備することで、ガバナンスの強化を図っています。
- ・ 取締役会委員会である業務品質委員会の運営要領を見直し、弊社社外役員を含めた経営陣に対して各種モニタリング結果等の共有をしています。加えて、リスク認識を高める為の具体的なテーマを掲げて業務品質に関する論議を重ねています。

◆営業管理職の役割明確化

- ・ 営業管理職の職種定義を改定し、不適正事案の未然防止や早期発見等の役割・責任を明確化しました。それに伴い新たに営業管理職向けのマネジメント手順書を整備し、マネジメント力の向上につながる研修を実施しています。

◆三線管理態勢の構築

- ・ 営業部門（ライフパートナー営業部・支社）、コンプライアンス部門、内部監査部門という3つのラインから構成される、いわゆる「三線管理態勢」の適切な運用を行っています。また、営業部門（ラ

ライフパートナー営業部・支社)には、第1線と第2線を結ぶ役割を果たす内部管理リーダー³を増員し、牽制機能と相談機能を強化しました。

(2) コンプライアンス・リスクの評価

<「着眼点」の記載内容(生命保険協会より)>

「コンプライアンス・リスクの評価」は、自社の事業における固有のリスクや、防止すべき不適正事象の影響度・頻度等について、適切に評価することを指す。それぞれのリスクに応じた適切な態勢を構築するコンプライアンス・リスク管理の考え方においては、各社にて営業職員チャネルの特徴や自社の特性等に応じたリスクの評価がなされることが求められる。

〈弊社の主な取組み〉

◆リスク評価

- ・ 弊社の取締役会委員会である業務品質委員会の専門委員会として社外弁護士等も参加する「予兆・コンダクトリスク分科会」を設置し、予兆把握・早期発見やコンダクトリスク管理の観点から募集停止・報酬削減措置を実施した事案(検討したが実施しなかった事案を含む)の報告、検証を行っています。
- ・ ライフパートナー営業部では過去の不正事案や事務の不備・滞留の発生状況等に基づき、支社のリスク(含むコンダクトリスク)を洗い出したうえで業務品質に関する実施計画である業務品質アクションプランを作成しています。
- ・ 策定した業務品質アクションプランについては年2回の振り返り・評価を行い、支社長と内部管理リーダーにて対話のうえ、必要に応じて改善策の見直しを実施しています。加えて、支社固有の項目については、支社長と内部管理リーダーが毎月実態を確認しています。

(3) コンプライアンス・リスクに対するコントロールの整備・実施

<「着眼点」の記載内容(生命保険協会より)>

「コンプライアンス・リスクに対するコントロールの整備・実施」は、統制環境やリスク評価にもとづく、コンプライアンス・リスク管理上の具体的な統制策に関する取組みを指す。営業職員チャネルにおける不適正行為の防止のためには、前述のリスク評価の結果も踏まえた強固な統制策の整備・実施が求められる。

〈弊社の主な取組み〉

◆営業管理職およびライフパートナーとしての行動規範の徹底

- ・ 法令違反・社内ルール違反にとどまらず、「お客様本位の観点から不適切と考えられる行為」も処分や措置の対象となることを社内規程上で明確化し、不適正行為が行われないよう取り組んでいます。
- ・ 不適正行為への牽制効果を高めるために、人事処分ガイドラインを改定し、不適正行為等への人事処分を更に厳格化しました。また、ライフパートナー就業規則についても改定し、懲戒処分である出勤停止の上限期間を拡大しました。

³ 営業管理職によるコンプライアンス・リスク管理業務の遂行状況を指導・支援するリーダーのこと。

◆金銭の不正詐取に対する注意喚起

- ・ お客様との間で公私の区別が曖昧になること等によって不適正行為に及ぶことのないよう、業務に関連しない金銭の授受を禁止行為として明確化しています。さらに、弊社の保険料領収やお客様へのお支払い等の際し、原則現金でのやり取りを行わないことや、過去に発生した金銭の不正詐取に関する事例等を弊社ホームページに掲載し、お客様への注意喚起を図っています。

◆営業管理職およびライフパートナーへの業務ルールの周知・理解

- ・ 各種ハンドブックやマニュアルなどで定めている業務ルールについて、定期的に理解度の確認および各支社での研修を行っています。

◆管理能力の向上・入社初期研修の強化

- ・ 営業管理職向けに、コンプライアンス・リスク管理に関する体系的な研修としてコンダクトリスクについての理解を深め、ライフパートナーに対し正しく教育できるよう、コンプライアンス研修を実施しています。また、管理能力の向上を目的としたマネジメント研修を実施しています。
- ・ ライフパートナーを「お客様の生涯にわたる良きパートナー」に育成するために、入社後2年間の中で初期教育研修（本社研修・支社研修）を実施しています。本社研修では、コンプライアンスを含む正しい販売活動のルールや考え方を指導し、支社研修では営業所長によるOJT（On the Job Training）を通じて、実践的な指導を行っています。

◆ライフパートナー制度等の改定によるガバナンスの強化

- ・ 報酬制度を改定し、不適切な行為が認定された場合に報酬減額や募集停止等の対応を実施しています。
- ・ 営業管理職の報酬制度について、営業管理職のコンプライアンス・リスク管理業務の役割の明確化を反映した報酬制度へ変更を行いました。
- ・ 資格制度における最高位の資格を認定するにあたっては、第1線および第2線が関与する「認定評価会議」を設置し、業績とともに定性面の評価を加えて決定することとしました。
- ・ 表彰制度を見直し、「お客様本位」の精神を貫き、高い業務品質で多くのお客様をお守りしたライフパートナーを表彰する制度としました。

◆活動管理の仕組み構築

- ・ ライフパートナーの業務遂行状況を適時適切にライフパートナー自身が入力し、営業管理職が把握・管理するため、活動記録のオンライン化を進めています。

（４）コンプライアンス・リスクのモニタリングおよび不適正事象の（予兆）把握時の対応

<「着眼点」の記載内容(生命保険協会より)>

「コンプライアンス・リスクのモニタリング」は、自社におけるリスク評価やコントロールの状況を含む、自社のコンプライアンス・リスク管理態勢の整備・機能状況の監視を指す。新型コロナウイルス感染症の感染拡大やデジタルライゼーションの進展等に伴うリモート環境下での活動機会の増加等、環境の変化によりリスクの状況や統制策の実効性等も変化しうるものであり、実効的なコンプライアンス・リスク管理態勢の維持のためには、コントロールを通じて得られる不適正事象の（予兆）情報も含め、適切なモニタリングの実施が求められる。

〈弊社の主な取組み〉

◆予兆把握・早期発見のためのデータ蓄積・分析・モニタリング

- ・ 権利譲渡時の旧契約者への「契約者変更手続き完了のご案内」の送付開始、各種手続きに関するモニタリング等、不適正事案の未然防止や早期発見につながる仕組みを導入しています。
- ・ お客様から寄せられるご要望・ご不満を積極的に収集するとともに、金銭詐取につながる可能性のある事務手続きや不自然な契約・契約変更等の情報を収集し、蓄積しています。当該データを事務部門や第1線にとどまらず第2線も関与して定期的に分析・モニタリングすることにより、異常値を検知し、予兆把握・早期発見につなげています。また、必要に応じて、会社からお客様へ直接連絡・確認を実施しています。

◆コンダクトリスク等への対応

- ・ コンダクトリスクや不適正疑義事案の調査については、コンプライアンス関係部門が直接お客様に確認する等、深度ある調査を行っています。また、コンダクトリスク等の発生状況については業務品質委員会に報告しています。
- ・ コンダクトリスクや不適正疑義事案への対応、予兆把握・早期発見に対応するため、2023年度にコンプライアンス関係部門の要員を増員し、管理態勢を強化しました。

(5) コミュニケーション

<「着眼点」の記載内容(生命保険協会より)>

ここでいう「コミュニケーション」とは、必要な情報が適時適切に、社内外の関係者に伝達されるための管理態勢および日常業務における取組みを指す。社内環境等の要因によるコミュニケーションの不足は、不適正事象の抑止・発見の阻害要因ともなり得ることから、社内・社外（お客さまや各種ステークホルダー等）との適切なコミュニケーションが行われる環境や態勢を構築することが求められる。

〈弊社の主な取組み〉

◆部内相談窓口の設置

- ・ 相談しやすい環境づくりの一環として、ライフパートナー営業部内に部内相談窓口を設置し、支社長・営業管理職を通さずに、ライフパートナーが電話・メール等で直接相談できる環境を整備しています。
- ・ 更に、支社に常駐する内部管理リーダーが、ライフパートナーからの直接相談を受け付けています。
- ・ 相談窓口の連絡先を掲載したシールを作成し全ライフパートナーに配布する他、相談を受け付ける内部管理リーダーの顔写真を掲載した書面を各支社に配布する等、相談窓口を周知し気軽に相談できる環境を整えています。

◆ライフパートナーチャネル共創委員会

- ・ 各支社代表ライフパートナーおよび内勤社員を委員として、健全なライフパートナーチャネルの発展に向けた検討を行う「ライフパートナーチャネル共創委員会」を立ち上げました。
- ・ 「ライフパートナーチャネル共創委員会」でライフパートナーの各種制度等を議論する際には、適宜ライフパートナー営業部担当役員も交え論議しています。

◆お客様・契約管理の強化

- ・ 弊社ホームページおよびフリーダイヤルにてお客様の声を直接受け付けています。
- ・ ご契約内容のお知らせ⁴に、「『生命保険料の支払先として弊社名義以外の口座を案内された』等のご懸念がございましたら下記フリーダイヤルまでご連絡ください。」等の注意喚起案内と専用フリーダイヤルを掲載して発送しており、お客様がお問い合わせしやすいようにしています。
- ・ お客様に投資リスクがあること等、一般の保険契約にはない重要な事項を理解していただく必要がある特定保険契約に関しては、募集時の説明に加えて、弊社コールセンターのオペレーターにて電話でお客様に直接重要な事項の理解状況等を確認しています。

◆内部通報制度

- ・ 弊社では、コンプライアンス、ハラスメント、人権に関する問題、およびその可能性のある事案等を発見した場合に、直ちに職制を通じて報告・相談することを義務としています。なお、職制を通じて行うことが適当でない場合に備えて、各種ホットライン窓口（含む社外ホットライン）を設け、事案の未然防止や早期是正に繋げています。
- ・ 運用にあたっては、公益通報者保護法に則り、通報者への不利益な取扱いや通報者にかかる情報漏洩等が発生しない態勢を確保しています。また、各種社内ニュースや研修、アンケートを通じてホットラインの周知を図っています。

（6） 監査

<「着眼点」の記載内容(生命保険協会より)>

「監査」部門は、三線管理態勢において、営業組織等の業務部門（1線）・コンプライアンス部門（2線）のコンプライアンス・リスクに関する態勢や取組みが適正かつ有効に構築・実施されているかの検証を行い、改善につなげる役割を担っている。営業職員チャンネルのコンプライアンス・リスク管理態勢が実効的に整備されるにあたり、監査部門が営業職員チャンネルの特性や自社を取り巻く環境等を理解し、役割を発揮していくことも求められる。

〈弊社の主な取組み〉

◆監査態勢

- ・ ライフパートナー営業部と施策を策定する関連サービス部を対象にした一体型監査を実施し、2023年度の内部監査では、再発防止策の策定・導入が計画通りに進んでいることを確認しました。
- ・ 2024年度の内部監査においても、引き続き、策定・導入された再発防止策の浸透、履行状況、有効性等について確認・検証いたします。監査の目的・範囲等については、経営陣の課題認識も踏まえ、リスクベースで選定しています。

以上

⁴ ご契約者に現在のご契約内容等をご確認いただくため、年1回お届けしている通知です。