

「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」に対する当社取組状況

I. はじめに

当社は、1888 年の創業以来、「お客様」「社会」「従業員」に対する責任を果たしていくことを企業活動のベースとする、「まごころの奉仕」を経営の基本理念として掲げ、お客様の立場・視点に立った生命保険・サービスをお届けすることで、お客様一人ひとりの生活の安定・向上に資する取組みを行ってまいりました。

超高齢社会の到来やデジタル化の進展といった環境変化においても、お客様に「変わらぬ安心」をお届けし、企業ビジョンである「一人ひとりの“生きる”を支える」を実現するため、2030 年のありたい姿として、「人生 100 年時代を迎え、生命保険事業を通じて、社会の課題解決に貢献する会社、お客様の“生きる”を支え続ける会社」を掲げ、持続可能な社会に貢献していくことを目指しております。

こうした中で、お客様に信頼をいただくためには、コンプライアンスに基づいた誠実な活動が不可欠であり、コンプライアンスはすべての事業活動の基本であると考えております。当社はコンプライアンスが経営の根幹をなすものであるとの認識から、経営の最重要課題のひとつとして位置づけ、その趣旨を全役職員に浸透・定着させ、より良い企業文化が形成されるよう取り組んでおります。

II. コンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化に向けて

生命保険各社が引き続きお客様一人ひとりに真摯に向き合い、社会的使命を果たし続けることを後押しするため、2023 年 2 月に生命保険協会において「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」）」が公表されました。

当社の取組状況を「着眼点」に記載の 6 項目に照らし、「当社が実施している主な取組み」および「今後実施する主な取組み、今後の取組みの方向性」をご報告いたします。

◀ 「着眼点」の構成 ▶

1. コンプライアンス・リスク管理態勢
2. コンプライアンス・リスクの評価
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
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
5. コミュニケーション
6. 監査

当社は、これまでも不適正事象の未然防止に向けて、保険料支払いの完全キャッシュレス化、契約・手続きに関するモニタリング、コンプライアンス教育等によりコンプライアンス・リスク管理態勢を強化してまいりました。これらの取組みを継続するとともに、「着眼点」を踏まえ、各種取組みの高度化を図ってまいります。

Ⅲ. 当社の取組状況

1. コンプライアンス・リスク管理態勢

着眼点（生命保険協会資料より）

「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。

当社は、コンプライアンスが経営の根幹をなすものであるとの認識から経営の最重要課題のひとつとして位置づけ、浸透・定着に向けた取組みを実施しているほか、実効性を高める態勢を整備しております。

（1）当社が実施している主な取組み

①基本理念に基づく方針等の策定

- 経営の基本理念である「まごころの奉仕」に基づき、お客様の視点で考えて行動することを定めた「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定。
- コンプライアンスを経営の最重要課題のひとつと位置づけた「コンプライアンス基本方針」を策定。「コンプライアンス遵守基準」にて、遵守すべき基本原則等を明示。

②浸透に向けた対応

- 「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を各種会議・研修等の機会を通じて全職員に周知し、「お客様本位」の行動を実践するうえで判断の軸となるような考え方を教育。
- 企業風土や各所属におけるコンプライアンス浸透度について問う意識調査の実施により現状を把握し、コンプライアンス意識の向上を目的に、管理者に対して調査結果を踏まえた研修を実施。
- 管理者向けの各種会議・研修において、コンプライアンス・リスク管理に対する考え方について社長をはじめとする経営陣から指示。
- 支社長等の管理者は支社単位の会議等の場において、経営陣の考え方を伝えるとともに、コンプライアンス推進に向けた「社長宣言」等を用いて、コンプライアンスを自ら推進。

③実効性を高める態勢の整備

- 三線管理体制[※]の概念に基づき、内部体制を強化。1線（支社）が毎年策定するコンプライアンス推進計画に基づき、支社は営業所への指導・管理を実施。2線（本社コンプライアンス部門）は、各支社における計画の進捗状況や各種KPIをモニタリングし必要な指導を実施。さらに3線（内部監査部門）は、支社やコンプライアンス部門における取組状況を検証。

※ 営業組織等の業務部門（1線）、営業組織への牽制・支援等を担当するコンプライアンス部門（2線）、1線・2線の有効性に対する監査を担当する内部監査部門（3線）から構成される態勢

(2) 今後実施する主な取組み、今後の取組み方向性

- より良い企業文化の形成を目的に、経営陣がコンプライアンス・リスク管理に対する考え方や姿勢を自らの言葉で全職員に対して発信するなどにより、基本的な理念・価値観等の浸透に努めてまいります。また、コンプライアンスの浸透度について問う意識調査を全職員に拡大のうえ実施いたします。

2. コンプライアンス・リスクの評価

着眼点（生命保険協会資料より）

「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。

当社は、契約・手続きに応じたリスク評価を実施しております。また、リスク評価に基づくコンプライアンスプログラムや支社におけるコンプライアンス評価項目を策定しております。

(1) 当社が実施している主な取組み

① リスクの評価・特定

- 現状や課題を踏まえたリスク評価を行い、「コンプライアンスプログラム」を毎年策定。社長を議長とし、経営会議メンバーおよび社外弁護士を構成員とする「コンプライアンス会議」を通じ、取組計画や定量目標に対する進捗状況を定期的に検証。
- 本社は、過去に発生した不適正事象や苦情の状況等を踏まえ、支社におけるコンプライアンス評価項目を設定。支社は水準を定量的に把握し、向上に向けた取組みを実施、本社は評価が低い支社には改善を指導。

② 契約・手続きに応じたリスク評価

- 出金を伴う手続き（一定額以上の解約手続き、契約者貸付等）や短期間で解約となった契約等を不適正な取扱いの懸念がある契約・手続きと評価し、必要に応じて会社からご契約者への直接確認（モニタリング）を実施。

(2) 今後実施する主な取組み、今後の取組み方向性

- 不祥事故の予兆把握・未然防止を目的に、支社による自主的な調査や内部通報制度の利用により不祥事故が発覚した場合に、支社の組織評価からの減点を軽減する、「社内リニエーション制度」を2023年度より開始いたしました。

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（生命保険協会資料より）

「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。

当社は、保険料支払いの完全キャッシュレス化により不正の「機会」を削減させるなどの統制策を実施しております。また、教育・研修を通じてコンプライアンスを浸透させる取組みを実施しております。

（1）当社が実施している主な取組み

①保険料支払いの完全キャッシュレス化

- 金銭不正行為の「機会」を削減させる取組みとして、当社職員がお客様から直接金銭をお預かりしないよう、保険料支払いの完全キャッシュレス化を実施。また、ホームページや帳票・手続画面等に明示し、広く社内外に周知。

②業務ルールの明確化

- ご高齢のお客様へご安心・ご納得いただくため、ご契約の申込手続きやご加入後の所定の手続きの際に、70歳以上のお客様に対しては、原則、ご親族に同席（お子様の同席を推奨）いただくルールとし、各種研修等にて徹底。

③教育・研修

- コンプライアンスの浸透に向けたDVD等の教育教材を提供し、営業職員に対する継続的なコンプライアンス教育を実施するとともに、習熟状況を適宜確認し、必要に応じて改善指導を実施。
- 営業職員、営業所長それぞれに対し、法令や社内ルールの周知にとどまらず、求められる行動やあるべき姿を「行動宣言」として示したうえで、自らがその行動を宣言することにより、「お客様本位」の行動を推進。

④人事評価、制度面の対応

- 支社単位での組織評価および支社長・営業所長の人事評価において、コンプライアンス評価項目を設定。

（2）今後実施する主な取組み、今後の取組み方向性

- 多様な働き方の実現を目的に、一定の条件のもと副業することを可能とする環境整備を行うに際して、お客様の信頼を損なう行為等（自社商品以外の金融商品等に関する紹介・勧誘等）を認めない副業として明示のうえ、厳格に運用してまいります。
- 支社単位の組織評価において、2023年度より、コンプライアンス評価のウエイトを高めるなどコンプライアンス推進への実効性向上を図ってまいります。

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（生命保険協会資料より）

「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化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するものであり、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。

当社は、不適正リスクの懸念がある契約・手続きに対する取扱状況の確認、モニタリングを実施しているほか、不適正事象発生時には再発防止策の実効性を高めるためのPDCAを実施しております。

（1）当社が実施している主な取組み

①契約や各種手続きに関連した対応

- 出金を伴う手続き（解約手続き、契約者貸付等）や短期間で解約となった契約、一定数以上の失効などの手続きについて、頻度・金額や営業職員毎の取扱状況等も確認し、必要に応じて会社からご契約者への直接確認（モニタリング）を実施。
- Web申込手続き等の非対面募集契約について、会社からご契約者への直接確認（モニタリング）を実施。
- 払込保険料の総額が一定金額以上のご契約者に対し、保障内容や保険料がご意向に沿っているか確認。

②予兆把握時の対応等の統制策

- 不適正事象が発生した際には発生原因を究明し、従来の内部管理態勢や指導・教育の取組みに問題がなかったかを検証したうえで、再発防止策を策定・実施。あわせてコンプライアンス部門による各種対策の一元管理・PDCAを実施。

（2）今後実施する主な取組み、今後の取組み方向性

- 内部通報相談窓口の周知、社内リニエンシー制度の導入、契約や各種手続きに対するモニタリングにより、不適正事象（予兆）が早期に把握できる態勢を整備しております。また、支社・営業所の管理者に対する不適正事象（予兆）把握時の適切な対応に関する教育を強化するとともに、支社と営業所のコミュニケーションの強化を促進してまいります。

5. コミュニケーション

着眼点（生命保険協会資料より）

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。

当社は、研修等を通じた理念や価値観の浸透、リスクに基づく統制策を実施していますが、それらの実効性を高めること、より良い企業文化を形成することを目的として、社内外と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しております。

（1）当社が実施している主な取組み

①社内におけるコミュニケーション

- 営業所長等の管理者は、営業職員一人ひとりとの日々のコミュニケーション、定期的な面談の実施により、不適正事象の予兆となる情報も含めた業務に関する報告・相談がなされる体制を構築。
- 企業風土や各所属におけるコンプライアンス浸透度について問う意識調査の実施により、コミュニケーションの状態を確認し、管理者へ調査結果をフィードバック。
- 社長をはじめとする経営陣は、会社の姿勢や自身の考え方を浸透させるため、社内イントラや社報等によりメッセージを発信するとともに、全職員とのコミュニケーションの活性化を促進。
- 内部通報制度の実効性を高める観点から、内部通報制度の周知や、不利益となる取扱いや通報者にかかる情報漏えい等通報者の不安を払しょくする取組みを継続して実施。

②お客様や各種ステークホルダーとのコミュニケーション

- ホームページにおいて、お客様サービスセンターなどの各種お問い合わせ窓口や「よくあるご質問（FAQ）」を掲載するとともに、手続時における不適正取扱いに関する注意を喚起。
- お客様からのご要望やご指摘等の「お客様の声」を分析しサービス等の改善に努めるとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みとして「お客様の声部会」を設置し、サービス向上策を検討のうえ、業務改善事項を公表。

（2）今後実施する主な取組み、今後の取組み方向性

- 全職員への意識調査を通じて、所属内のコミュニケーションの状態等の把握に努めてまいります。また、経営陣と営業職員が双方向で意見交換する機会を積極的に創出し、一体感のある風通しの良い職場作りやより良い企業文化の形成に努めてまいります。

6. 監査

着眼点（生命保険協会資料より）

「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。

当社は、内部監査部門の独立した立場を確保したうえで、営業推進部門やコンプライアンス・リスク管理部門の取組みについて実効性を検証し、改善に向けた提言・フォローアップを実施しております。

（1）当社が実施している主な取組み

- コンプライアンス部門の担当役員や管理者等との意見交換、社外監査役を含む監査役会での意見交換を行いながら、経営目線で監査テーマを選定し、監査計画を策定。
- 各組織の管理状況の検証にとどまらず、中期経営計画の経営戦略の遂行状況、組織横断的な業務の遂行状況、内外の環境変化への対応状況等を含めて設定した監査単位について、フォワードルッキングな視点でのリスクアセスメントを実施し、リスクベースで監査を実施。
- リスク変化の早期把握、不適正事象の予兆把握を志向して、月次で支社モニタリングデータを確認。
- 内部監査結果をダイレクトかつタイムリーに取締役・監査役全員（社外役員含む）へ適切に連携し、情報共有を推進。

（2）今後実施する主な取組み、今後の取組み方向性

- 支社ごとの課題に対する分析・事前評価を踏まえて、監査対象支社ごとに設定した項目による監査を実施し、加えて、個々の営業職員へのコンプライアンスの浸透度合いを測り、組織風土・カルチャーを把握し評価するといった取組みを実施してまいります。
- 継続的モニタリング等に資するデータ活用を推進し、データ分析の精度・能率向上に向けたツールを導入してまいります。

以上