

「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(2023年度)

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向けた2023年度の当社取組みについて、生命保険協会の「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」）¹」に記載の6項目に沿って、前回公表内容²からの追加取組みを中心に公表いたします。

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。

- ・経営理念や方針等の役職員への理解・浸透を一層図るため、一般的な理念体系（ミッション・ビジョン・バリュー）に再整理した「理念体系」を定めるとともに、役職員が大切にしている価値観（バリュー）として「朝日生命行動指針」を策定。全役職員が携帯する「朝日生命役職員必携」への新規掲載、各種研修の実施等により周知。
- ・各所属におけるコンプライアンスの浸透度について確認する意識調査の実施対象を営業職員に拡大。各所属における現状を把握するとともに、管理者に対して調査結果を活用した研修を実施。

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。

- ・自浄作用を高めるため、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「社内リニエンシー制度」を導入。支社での調査や内部通報の件数が増加するなど、不祥事故の予兆把握・未然防止に寄与。
- ・コンプライアンス面で指導強化が必要な営業職員を判断する際の参考情報として、過去の不祥事故等のデータをもとにAIが抽出したリストを支社へ提供。

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。

- ・金銭不正行為の「機会」を削減させる取組みとして、ご加入手続きおよびアフターサービス手続きにおいて完全キャッシュレス化を実施。当社職員がお客様から直接金銭をお預かりしない旨をホームページや総合通知（ご契約内容のお知らせ）等に注意喚起文言を記載し、広く社内外に周知。
- ・管理者のコンプライアンス意識の更なる向上を目的に、新任営業所長等を対象としたコンプライアンス研修の機会を拡大。

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。

- ・出金を伴う手続き、短期での解約、一定数以上の失効などについて、頻度・金額や営業職員ごとの取扱状況等も確認し、必要に応じて本社からご契約者への直接確認を実施。モニタリングの実効性を向上させるため、コンプライアンス部門と本社担当部による部門横断の会議体である「定期連絡会」を設置。

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。

- ・より良い企業文化の醸成や一体感のある風通しの良い職場作りを目的に、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。
- ・各所属におけるコンプライアンス浸透度について確認する意識調査の実施対象を営業職員に拡大。各所属における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。

- ・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。
なお、内部通報の受付件数については、当社HPで公表。

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。

- ・1線・2線部門における諸対策への取組状況および個々の営業職員へのコンプライアンスの理解・浸透度を3線部門として検証。
- ・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・能率向上を図るツールの導入に向けた対応を推進。

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を通じて営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢を強化してまいりました。これからも営業職員がお客様に信頼され、ご期待にお応えできるよう、「着眼点」を踏まえた取組みを実践してまいります。

1 https://www.seiho.or.jp/info/news/2023/20230217_1.html

2 https://www.asahi-life.co.jp/company/newsrelease/20230623_1.pdf

以 上