

# News Release

2023年7月7日

## 「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」を踏まえた当社取組状況について

MS & ADインシュアランス グループの三井住友海上あいおい生命保険株式会社（社長：加治 資朗、以下「当社」）は、生命保険協会が2023年2月に公表した「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」を踏まえた当社の取組状況について、別紙のとおりお知らせいたします。

<添付>

別紙：「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」を踏まえた当社取組状況について

以上

## 「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」を踏まえた当社取組状況について

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上あいおい生命保険株式会社では、お客さま満足をあらゆる活動の原点に据え、「お客さま第一の業務運営」と「コンプライアンス」を経営の根幹と位置づけ、徹底してまいりました。営業職員チャネルについても、当社における特徴を踏まえたコンプライアンス・リスク管理態勢の構築に取り組んでいます。

2023年2月、生命保険協会は、生命保険各社が引き続きお客さま一人ひとりと真摯（しんし）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に、「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」と言います。（※1））」を取りまとめ、公表しました。

これを踏まえ、今般、当社の取組状況を「着眼点」に沿って整理し、ご報告いたします。

当社はこれからも、お客さまに安心と満足をお届けし、お客さま・社会から信頼される企業として成長し続けるため、「着眼点」を踏まえつつ、営業職員チャネルにおけるコンプライアンス・リスク管理態勢について、継続的にPDCAを回し、実効性を高めてまいります。

（※1）「着眼点」掲載 生命保険協会ホームページ [https://www.seiho.or.jp/info/news/2023/20230217\\_1.html](https://www.seiho.or.jp/info/news/2023/20230217_1.html)

### I. ライフ・コンサルタントについて

ライフ・コンサルタント（以下「LC社員」と言います。）は、当社において、お客さまに生命保険販売を直接行う社員（生命保険募集人）です。LC社員は「LC営業部」に所属し、LC営業部管下の全国に所在する「LC支社」を拠点として、代理店との共同募集および独自マーケットにおける保険募集に従事しています。なお、LC社員の社員数は354名です（2023年4月現在）。

「着眼点」に記載された「営業職員チャネル」には、当社ではLC社員が該当しますので、LC社員のコンプライアンス・リスク管理に関する取組状況を中心に、以下II. のとおり「着眼点」の6つの項目に沿って整理し、ご報告いたします。

### II. 取組状況について

#### 1. コンプライアンス・リスク管理態勢

＜「着眼点」の記載内容＞

「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迎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。

当社では、お客さま第一を起点に、コンプライアンスを経営の根幹と位置づけ、LC社員を含む全社員に対してその重要性の浸透を図っています。

### (1) 経営陣の姿勢・主導的役割

- ・「MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針」の下、「お客さま第一・コンプライアンス・プログラム」を定め、経営理念に基づくお客さま第一の業務運営の実践、コンプライアンス態勢の構築を、LC営業部を含む全社で推進しています。
- ・社長のトップメッセージ発信やお客さま第一・コンプライアンスに関する各種教育・研修の実施等を通じて、お客さま第一・コンプライアンス重視の企業文化の一層の浸透を図っています。

### (2) 営業組織における管理者の役割

- ・LC営業部では、コンプライアンス責任者であるLC営業部長が、コンプライアンスを徹底し、教育・指導を行い、コンプライアンスを重視する組織文化の確立を図っています。また、LC支社長は、コンプライアンスの推進と業務管理を担当し、コンプライアンスに関するリスクの把握に取り組んでいます。

### (3) より良い企業文化の形成に向けた取り組み

- ・お客さま第一・コンプライアンスを企業文化とするべく、社長をはじめ役員がさまざまな会議の場で、その重要性を繰り返し発信しています。
- ・お客さま第一の業務運営とコンプライアンスの推進および業務品質向上等を主なテーマとする「お客さま第一・コンプライアンス委員会」を設置し、役員、部長等のメンバーが、募集管理をはじめとするコンプライアンス上のリスクの確認・対応方針の検討やコンプライアンスの浸透策等について、定期的に論議を行っています。
- ・LC営業部を含む各部では、部長自らの言葉で社員に研修を実施し、社員がお客さま第一・コンプライアンスについて自律的に論議・意見交換する機会を設けています。

### (4) 三線管理態勢(※2)の構築

- ・LC営業部では、第一線の自律的な内部管理態勢の強化のために、2022年度から新たに「LC業務・営推グループ」を設置し、お客さま第一・コンプライアンスの推進や業務品質向上に向けた企画・分析等に当たっています。
- ・第二線を担うコンプライアンス部では、営業部の特性に応じた適切な牽制・支援を行うため、地域コンプライアンスグループを設置し、LC営業部へのコンプライアンス指導やモニタリングを行っています。
- ・第三線を担う監査部では、営業部門監査によってLC営業部の内部管理状況を監査し、必要に応じて問題事項の指摘や改善に向けた指導等を行っています。

(※2) LC営業部を含む営業部門（第一線）、コンプライアンス、リスク管理部門（第二線）、内部監査部門（第三線）がそれぞれに機能を発揮するリスク・コンプライアンス管理態勢

## 2. コンプライアンス・リスクの評価

### <「着眼点」の記載内容>

「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。

当社では、全社共通の「お客さま第一・コンプライアンス・プログラム」を取締役会の決議によって策定しています。当該プログラムの進捗状況は、企業品質管理部とコンプライアンス部が定期的に確認・フォローしています。

ＬＣ営業部を含む各部は、「お客さま第一・コンプライアンス・プログラム」をもとに、各部の特性や課題を踏まえて「お客さま第一・コンプライアンス実行計画」を策定し、コンプライアンス・リスクを自己評価する態勢としています。

「お客さま第一・コンプライアンス実行計画」は、事業年度末に各部が進捗状況を自己評価し、「お客さま第一・コンプライアンス委員会」「経営会議」「取締役会」に報告しています。自己評価に基づく課題と対策を踏まえ、各部は次年度の計画を策定することで、お客さま第一・コンプライアンス推進のＰＤＣＡサイクルを実践しています。

### 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＞

「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。営業職員チャネルの不適正行為の防止のためには、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。

当社では、「お客さま第一・コンプライアンス実行計画」の実践および評価結果に基づく対応策の実施等を通じて、実効性の観点から見直しを重ねながら取り組んでいます。

#### （１）業務ルールの明確化について

- ・金銭詐取等の不適正行為につながる機会を削減するため、保険料は原則として現金での領収は行わず、口座振替や当社口座への直接振込みをお客さまにお願いしています。また、お客さまが被害に遭われることがないように、金銭詐取の可能性がある手口として特にご注意いただきたい事例を当社オフィシャルサイトに公表しています。
- ・高齢者に対して適切な保険募集を行うために、満 70 歳以上のお客さまへの保険募集の際には、配偶者または 3 親等以内の親族の方に同席いただくなど、特に丁寧に対応することとしています。

#### （２）教育・研修について

- ・生命保険の募集人が適正な募集活動を実践していくための資料として、「募集コンプライアンスマニュアル」を策定し、保険募集における禁止行為や留意事項の周知を図っています。
- ・ＬＣ社員を含む全社員に対して、コンプライアンスに関する研修受講、e ラーニングによる自習等を義務付け、コンプライアンスに関する意識および知識の一層の定着を図っています。

#### （３）ＬＣ社員の育成・報酬制度について

- ・ＬＣ社員の育成については、入社時の初期研修をはじめ、経験年数等に応じた各種の実践的な研修プログラムを用意し、早期に募集スキルを習得できる充実した研修体系を構築しています。
- ・ＬＣ社員の報酬制度については、固定給の比重を高めた報酬体系としています。また、保険代理店との共同募集を積極的に実施することにより、早期に募集の基盤を獲得しやすく、長期的・安定的に働ける仕組みとしています。
- ・ＬＣ社員の副業については、就業規程に定められた条件を満たしていることを前提に、ＬＣ営業部長および人事総務部長の承認を必要としています。また、未承認の副業に携わらないよう、研修等により徹底を図るなど、態勢を強化しています。

#### (4) LC社員の活動管理について

- ・LC社員の活動管理に関しては、独自の管理システムに毎日の活動記録を入力することを義務付け、上司がこれをモニタリングし、必要に応じて指導を行っています。また、LC支社長は活動記録等をもとに、不適正事象等の予兆管理・観察を行っています。

### 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>

「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。

当社では、日常的なモニタリング等を通じて、不適正事象のおそれがある事案やお客さまからの苦情をシステムに登録し、一元管理、分析して、不適正な募集を防止する取組みを行っています。

#### (1) コンプライアンス・リスクのモニタリング

- ・LC営業部では、毎月募集した契約の意向把握シートおよび面談記録を抽出し、点検を行っています。点検の結果、改善が必要と判断したLC社員には、個別に改善指導を行っています。
- ・高額契約・法人契約の名義変更や高額の契約者貸付等、不適正事象につながるリスクのある手続きについては、LC業務・営推グループが確認を行っています。

#### (2) 不適正事象の（予兆）把握時の対応

- ・不適正事象のおそれがある事案を発見した際やお客さまから苦情（不満足の表明）を受け付けた際は、速やかに「コンプラ情報システム」「CS・苦情システム」に登録し、事実確認、原因究明および再発防止を行っています。
- ・「コンプラ情報システム」「CS・苦情システム」に登録された内容については、コンプライアンス部と企業品質管理部が確認し、傾向分析等を行っています。

### 5. コミュニケーション

#### <「着眼点」の記載内容>

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。

当社では、社内外との適切なコミュニケーションが行われる環境や態勢の構築に取り組んでいます。

#### (1) 社内におけるコミュニケーション

##### ①営業組織内のコミュニケーション

- ・LC営業部では、LC支社およびLC業務・営推グループが職場単位で定期的にミーティングを実施し、お客さま目線で日々の業務を振り返り、何に取り組むべきかを話し合っています。ミーティングの結果については、LC営業部長が確認、指導を行っています。

## ②全社的なコミュニケーション

- ・年1回、LC社員を含む全社員を対象に「社員意識調査」を実施し、社員の働きがいや職場における問題点等について確認しています。アンケート結果は経営陣に報告し、心理的安全性が高く働きやすい組織の実現に向けた取組みを推進する資料として活用しています。
- ・経営陣と社員との双方向コミュニケーションを目的とする「経営ミーティング」を開催し、「お客さま第一」を経営の根幹とする当社の目指す姿や取組みの方向性について、経営陣から社員にメッセージを伝えています。

## (2) 社外とのコミュニケーション

- ・お客さまからのご相談、手続きのご依頼や、ご意見ご要望等をお受けする「お客さまサービスセンター」のフリーダイヤルやWeb上でのご連絡の仕組みを設け、お客さまの声を直接お伺いする態勢を整えています。
- ・Web等によるお客さま満足度に関するアンケートを実施しています。お客さまサービスセンターに寄せられるお客さまの声等と併せて、業務改善に資する貴重な資料として活用しています。

## (3) 内部通報制度

- ・法令や社内規定への違反、不適正な行為を発見した場合等で、職場の上司に相談しにくいなどの事情がある場合に、相談・通報することができる内部通報制度（スピークアップ制度）の窓口を設置しています。制度の趣旨および利用方法について、匿名での通報も可能であることや、通報者への不利益処分を防止する仕組みがあることを含め、研修等を通じてLC社員を含む全社員への周知を図っています。

## 6. 監査

### ＜「着眼点」の記載内容＞

「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。

当社では、内部監査部門として、独立した取締役会直属組織である監査部を設置し、実効性ある内部監査を実施する態勢の構築に取り組んでいます。

- ・LC営業部については、営業部門の一つとして監査を実施しています。LC社員の特性を踏まえ、営業部の組織マネジメントや内部管理体制の整備・運営状況等を検証し、自律的な改善・強化を促進するよう監査を行っています。
- ・LC営業部の監査で確認した事実や、社会の変化等の外部環境、業務プロセス等の内部要因の変化等をもとに、営業推進部門やコンプライアンス部門等への監査を行っています。
- ・内部監査結果および改善状況等については、定期的に取り締役に報告しています。

### Ⅲ. 今後の取組み

当社は、お客さまに安心と満足をお届けするため、引き続き、営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の高度化に取り組んでまいります。これまでの取組みで確認された運営上の課題を見極め、改善策を講じることで、継続的にPDCAを回し、実効性を高めてまいります。

また、経営環境の変化にも柔軟に対応し、常にお客さまのニーズに合わせたサービスを提供するため、社員一人ひとりが意識改革を図り、継続的な教育・研修にも取り組んでまいります。さらに、社内外の関係者とのコミュニケーションを密にし、お客さまからのご要望やご意見を積極的に取り入れることで、より質の高いサービスを提供してまいります。

以上