

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取組み状況のご報告

2024年6月
大同生命保険株式会社

当社は、「想う心とつながる力で、中小企業とともに、未来を創る」というミッションのもと、『中期経営計画(2022～2025年度)～‘中小企業に信頼されるパートナー’となるために～』を策定し、中小企業とともにより良い未来社会づくりに貢献していくことを目指しています。

コンプライアンスの取組みに関しては、経営の最重要課題と位置付け、法令等のルールを遵守するにとどまらず、当社に向けられる種々の期待にお応えするため、「大同生命行動規範(CODE OF CONDUCT)」を制定し、役職員一人ひとりが倫理・誠実・挑戦を尊ぶ「健全な企業文化」と「働きやすい職場環境」の醸成に取り組んでおります。

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さま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」^{注1})」を公表しました。

「着眼点」では、営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の整備にあたり、対応・留意すべき点について重要な6項目から整理しています。また、各社取組みの更なる高度化を後押しする観点から、「着眼点」に関する各社の取組み状況や運用上の課題等についてフォローアップアンケート等による確認が実施され2024年4月に更新^{注2}が行われました。

当社では、この更新内容もふまえ、「着眼点」に照らして当社の対応をあらためて整理・評価いたしました。以下では着眼点に記載の6項目に沿って、当社の「これまでの取組み」「今後の取組み」をご報告いたします。

注1：(一社)生命保険協会 「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の取りまとめについて」

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

注2：(一社)生命保険協会 「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の更新および公表について」

https://www.seiho.or.jp/info/news/2024/20240419_2.html

2. 当社の態勢 [コンプライアンス・リスク管理態勢]



● 「着眼点」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。

これまでの 取組み

- ・全役職員の行動原則を示した「大同生命行動規範」の浸透・実践に向け、全役職員を対象とした職場単位でのミーティングおよび研修を実施。職場でのミーティングには役員が参加し、役員と職員との双方向のコミュニケーションを通じて企業理念・行動規範の一層の浸透・実践を図っております。そのうえで、全役職員対象のアンケート調査を通じて、企業理念・行動規範の浸透が進んでいることを確認しております。
- ・お客さま本位の取組みを表彰する制度を設け、お客さま本位の活動に対する主体的な取組みを会社を挙げて評価しております。
- ・三線管理態勢(スリーラインディフェンス^{注3})を構築するとともに、2線・3線がそれぞれ定期的にリスク管理状況や監査結果等を経営に報告しております。1線と2線、また2線と3線は、情報交換のためのミーティングを開催し、コンプライアンス・リスク管理態勢の実効性向上に向け協働して取り組んでおります。
- ・本社コンプライアンス部門所属のコンプライアンスオフィサー(コンプライアンス専担管理者)に加え、各支社には、営業現場(1線)と本社コンプライアンス・リスク管理部門(2線)を兼務するコンダクトマネージャー(コンプライアンス推進担当者)を配置。コンプライアンスオフィサーとコンダクトマネージャーの連携により、本社・支社間で情報共有の一層の円滑化を図っております。
- ・営業職員の給与体系には、新契約に偏重しないよう活動プロセスを評価する項目を設定しております。また、2024年度に、入社まもない営業職員の給与規程をお客さまからの評価指標等の活動プロセスを評価基準とするよう改正し、お客さま本位の取組みを給与に反映する仕組みを構築しております。

注3：事業部門による統制を“1線”、本社コンプライアンス・リスク管理部門による統制を“2線”、監査部門を“3線”と位置付け、内部統制の強化を図る仕組み。

2 . 当社の態勢 [コンプライアンス・リスク管理態勢]



今後の 取組み

- ・全従業員を対象としたアンケート調査を2024年度も実施し、コンプライアンス意識の確認とあわせて健全な職場風土の定着状況等を確認してまいります。
- ・入社まもない営業職員の給与規程改正と合わせ、改正の意義・目的の浸透に向けた初期活動カリキュラムを策定し、お客さま本位の営業活動の実践定着を図ってまいります。
- ・支社における内部統制の高度化等に向け、コンダクトマネージャーの役割を整理・検討してまいります。

2．当社の態勢 [コンプライアンス・リスクの評価]



● 「着眼点」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。

これまでの 取組み

- ・コンプライアンス・リスク管理部門が自社のコンプライアンス推進状況を評価し、四半期ごとに社外取締役も参画する取締役会等の会議体に報告しております。
- ・当社固有のリスクとしては、「着眼点」をふまえた当社の対応の評価、および当社で発生した不祥事故から認識した課題を取締役会等の会議体に報告のうえ、改善策を実施しております。

今後の 取組み

- ・コンプライアンス・オフィサーが営業拠点臨店時に所属員各層との対話等により組織ごとの課題を把握する取組み等を通じて、営業職員チャネルの特性をふまえた適切なリスク評価につなげてまいります。
- ・これらの取組みもふまえつつ、実効的なコンプライアンス・リスク管理態勢の構築に向けて、営業職員・お客さま・お手続きの特性等に今後も引き続き留意することにより、自社固有のリスクや防止すべき不適正事象の影響度・頻度等の適切な評価に向けて取り組んでまいります。

2. 当社の態勢 [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」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。

これまでの 取組み

- ・不適正行為の防止に向け、「コンプライアンス・マニュアル」で禁止ルールを定めるとともに、「企業理念・行動規範浸透に関する取組み」において、模範となる行動を主体的に考える機会を設けております。
- ・保険料の受領は口座振替または当社口座への振込みとし、契約者貸付金・解約払戻金等の支払も、ご契約者本人口座への振込みとする等、すべての保険事務手続きにおいて営業職員が現金授受を行わないようにしております。また、当社ホームページや、ご契約者さま宛てに年に1回(個人のお客さま:毎年10月、法人のお客さま:決算月の翌月)送付している、保険契約の内容をお知らせしている通知(「ご契約内容のお知らせ」)において金融犯罪への注意喚起を掲載しております。
- ・ご高齢のお客さまへの取組みとして、ご契約内容を十分ご理解いただくため、70歳以上のお客さまの契約手続・契約者変更手続時等の場合に、ご家族の同席を推奨しております。ご家族が同席を希望されない場合には、内務職員の同行もしくは電話による確認を実施しております。
- ・営業職員の副業、および職務上の関係者との金銭貸借を禁止としたうえで、これらに関する実態を把握することにより、金銭トラブルの発生を未然に防止しております。
- ・成績優秀な営業職員の表彰基準にもお客さま本位に係る項目を追加しております。また、営業管理者の人事評価項目にコンプライアンスに関する評価指標を設定しております。
- ・営業職員の活動を管理するため、営業職員には日々の活動報告、営業管理者にはその確認と指導を義務付けるとともに、実効性向上の観点から報告・指導の状況をシステムを通じて本社で確認しております。

2. 当社の態勢 [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]

これまでの 取組み (つづき)

- ・日頃の指導・管理に留意が必要な営業職員を一定の基準で認定し、本・支社間で状況を共有のうえ、改善に向け管理・指導しております。
- ・年2回開催される全国の支社長が集まる会議において、コンプライアンス部門担当役員から実際に発生した不適正事象を元に「営業組織の管理者として留意すべき事項」についての研修を行っております。
- ・不適正事象の予兆把握の観点から、過去に不適正事象を発生させた営業職員と類似する要素の有無等、一定の基準で選別した営業職員に対して不適正行為がないか、モニタリングを実施しております。

今後の 取組み

- 既に上記のと通りの態勢を整備しておりますが、当項目については、更なる高度化をはかる観点から、特に注力して取組みます。
- ・成績優秀な営業職員に対しては、高い倫理観を醸成するための研修を実施するとともに、コンプライアンス上の問題があった場合には表彰対象外とする取組みを今後も継続してまいります。
 - ・過去に発生した不適正事象をふまえ、日頃の指導・管理に留意が必要な営業職員の認定基準を拡充するなど、コンプライアンス・リスクのある営業職員管理の実効性向上に努めてまいります。
 - ・営業現場で不適正事象の予兆を把握した際に、営業管理者がとるべき行動についてのルールを明確化し、指導を徹底してまいります。

2. 当社の態勢 [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」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。

これまでの 取組み

- ・不適正事象を把握した場合には、コンプライアンス部門が事象の詳細・原因の調査および再発防止策の策定まで一元的に管理しております。また、重大事象については本社が直接調査をしております。苦情についてもコンプライアンス部門が検証し、不適正事象が発生しているかを確認しております。
- ・外形的に取扱いに懸念がある契約の適切な管理を通じ不適正事象の(予兆)把握を行う観点から、新たに認識した課題もふまえ、モニタリングを実施しております。
- ・コンプライアンス部門による支社検査の実施にあたり実効的に不適正事象の(予兆)把握を行う観点から、立入検証の対象を選定するリスクアセスメントにおいて、保険募集を含む内部管理上の懸念が高い支社を優先的に立入先としております。
- ・収入が一定基準を下回る営業職員に対しては、お客さまへの金銭貸借等の予兆がないか、管理職によるガイダンスを実施しております。
- ・契約後短期で解約・減額・失効した契約や初回保険料が未入金のために不成立となった契約に対して、事後的に不適切懸念有無を確認しております。また、契約の継続率が一定水準未達の営業職員等には、不適切懸念有無を確認するとともに、契約後短期で解約・減額・失効する契約が多い営業職員に対しては支社長による確認・指導を実施しております。
- ・定量的なデータ等にもとづく不適正事象の(予兆)把握という観点から、不祥事故報告のフォーマットをWEB化し、不祥事故報告データの蓄積・一元管理を行っております。

2．当社の態勢〔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〕



今後の 取組み

既に上記のと通りの態勢を整備しておりますが、当項目については、更なる高度化をはかる観点から、特に注力して以下に取り組めます。

- ・不適正事象の予兆把握の実効性向上に向け、契約後短期で解約・減額・失効した契約のモニタリング対象を拡充してまいります。
- ・不適正事象に関する調査へのデジタル技術の活用に向けて情報収集を実施してまいります。

2. 当社の態勢 [コミュニケーション]



● 「着眼点」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。

これまでの 取組み

- ・社内でのコミュニケーションの量・質の改善に向け、コンプライアンス・プログラムの重点テーマ「働きやすい職場の更なる醸成」に「コミュニケーションの活性化・チームワークで課題解決する職場風土の醸成」の項目を掲げ、営業職員チャネルの実情をふまえた計画を策定のうえ取組んでおります。
- ・自社のホームページ上に各種お問い合わせ窓口（コールセンター・メールフォーム・最寄りの支社）やよくあるご質問（FAQ）をわかりやすく表示して、お客さまや各種ステークホルダーとの適切なコミュニケーションを図っております。
- ・全ての役職員および退職した職員を対象とする内部通報窓口を設置し、通報者本人を含め、調査に関わった者の守秘義務の遵守および、通報者に対する不利益な取扱いの禁止を明確に定めております。内部通報窓口は、通報者に心理的な躊躇が生じないよう外部事業者が運営しております。希望する通報者に対しては、対応結果のフィードバックを実施し、通報者が対応結果を評価できる態勢を整備しております。また、内部通報制度の信頼性の向上に向け、持株会社がホームページ上でグループ全体の内部通報件数を取りまとめて公表しております。

今後の 取組み

- ・営業職員と営業管理者とのコミュニケーションの量・質の向上を図るため、育成力のある営業課長のマネジメント事例を全支社で共有し、支社での実践を進めてまいります。

2. 当社の態勢 [監査]



● 「着眼点」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。

これまでの 取組み

- ・支社への立入検証の実施にあたり、定量・定性面からのリスクアセスメントを実施のうえ、検査計画を策定しております。
- ・監査部門が支社検査を所管するコンプライアンス部門の検査範囲や検査内容等をオフサイト・モニタリングで検証しております。その検証の一環として、監査部門の監査担当者が、2線部門(コンプライアンス部門)が定期的開催する検査結果報告会議に参加し、検査結果やその妥当性等を確認しております。
- ・監査部門長が1線・2線で開催される会議体に参加し、定期的な情報共有を実施しております。また、支社検査を所管するコンプライアンス部門と本社監査を所管する監査部門では定期的に情報交換を行っております。
- ・監査における各種データのモニタリングにおいて、マクロ・RPA等とともに生成AIも活用し、業務効率化・高度化に取り組んでおります。

今後の 取組み

- ・2024年度の営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢等を検証するテーマ監査の中で、コンプライアンス部門による支社検査に監査部門長が同行したうえで、その結果をふまえ、営業店検査機能の一層の実効性向上に向けた協議を継続してまいります。
- ・コンプライアンス部門による本社営業担当部門への改善策検討依頼を監査部門と情報共有し、改善状況を監査部門がオフサイト・モニタリングで検証する等2線・3線の連携をさらに強化してまいります。
- ・引き続き、生成AI等の活用により、更なる業務効率化・高度化の余地を検討してまいります。