
『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』に関する取組み状況のご報告

2023年6月

太陽生命保険株式会社

～ はじめに ～

当社は、「いつの時代も、お客さまのことを第一に考え、“愚直”に行動し、時代とともに進化し新たな価値を創造していく」という企業文化を醸成してまいりました。また、家庭市場を中心に営業職員が二人一組でのコンビ活動を行うことで、相互に牽制機能を働かせながら保険商品をご提案し、安心をお届けしております。

こうした中、2012年より新契約成立スキームの改革を行い、募集プロセスの透明化、申込手続き等のペーパーレス化、保険料領収のキャッシュレス化を進めることで、不適正事象を発生させる「機会」の削減に努めてまいりました。営業職員の日々の活動については現地の管理職が一人ひとりの職員の状況を木目細かく把握するとともに、お客さまや外部からいただいたお問合せ等の情報は、内容に応じて本社担当部署に迅速に一元化され、本社主導のもと対応を実施し、未然防止を図る態勢を整備してまいりました。

2023年2月、生命保険協会において、生命保険各社が引き続きお客さま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、各社が営業職員チャンネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化を図るにあたっての考え方に関する原理・原則や取組例等が、「営業職員チャンネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点」として取りまとめられました。

< 着眼点の構成[6項目] >

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

当社は引き続き、お客さまに信頼いただくために「顧客本位の業務運営」に取り組むとともに、当該「着眼点」も踏まえて、P(Plan)・D(Do)・C(Check)・A(Action)を適切に作用させながら、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を推進してまいります。

以下、「着眼点」の6項目に沿って、「これまでの取組み」および「今後の取組み」をご報告いたします。

1. コンプライアンス・リスク管理態勢

「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任せ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。
 (生命保険協会資料より抜粋)



1. コンプライアンス・リスク管理態勢

これまでの当社の取組み

- 経営陣の姿勢・主導的役割
 - ・以下のような機会を設け、当社の価値観および経営戦略を経営陣自らの言葉で従業員に伝えることで、従業員の理解・浸透を図っております。
 - ◇経営陣の支社訪問等を通じた価値観および経営戦略の伝達
 - ◇コンプライアンス・マニュアルへの社長メッセージ(法令遵守宣言)の掲載
 - ◇新人営業職員教育カリキュラムへの社長動画メッセージの配信
 - ◇コンプライアンス部門の担当役員による営業管理職(支部長)との双方向での意見交換の実施
- 営業組織における管理者の役割
 - ・支社長をコンプライアンス責任者、次長をコンプライアンス担当者に任命し、事故防止・法令等遵守態勢の強化を図っております。
 - ・支社長自らが営業職員にコンプライアンス教育を行いコミュニケーションを図ることで、意見の収集を行っております。
- より良い企業文化の形成に向けた取組み
 - ・各支社でのコミュニケーションミーティング、コンプライアンス・オフィサーによるグループミーティング等により企業文化についての意見交換を実施しております。
 - ・毎年、従業員満足度調査を実施し社員等の意見を吸い上げ、企業文化の更なる定着に活用しております。
- 三線管理態勢(営業部門、コンプライアンス部門、内部監査部門)の構築
 - ・三線管理態勢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取締役会等に報告しております。

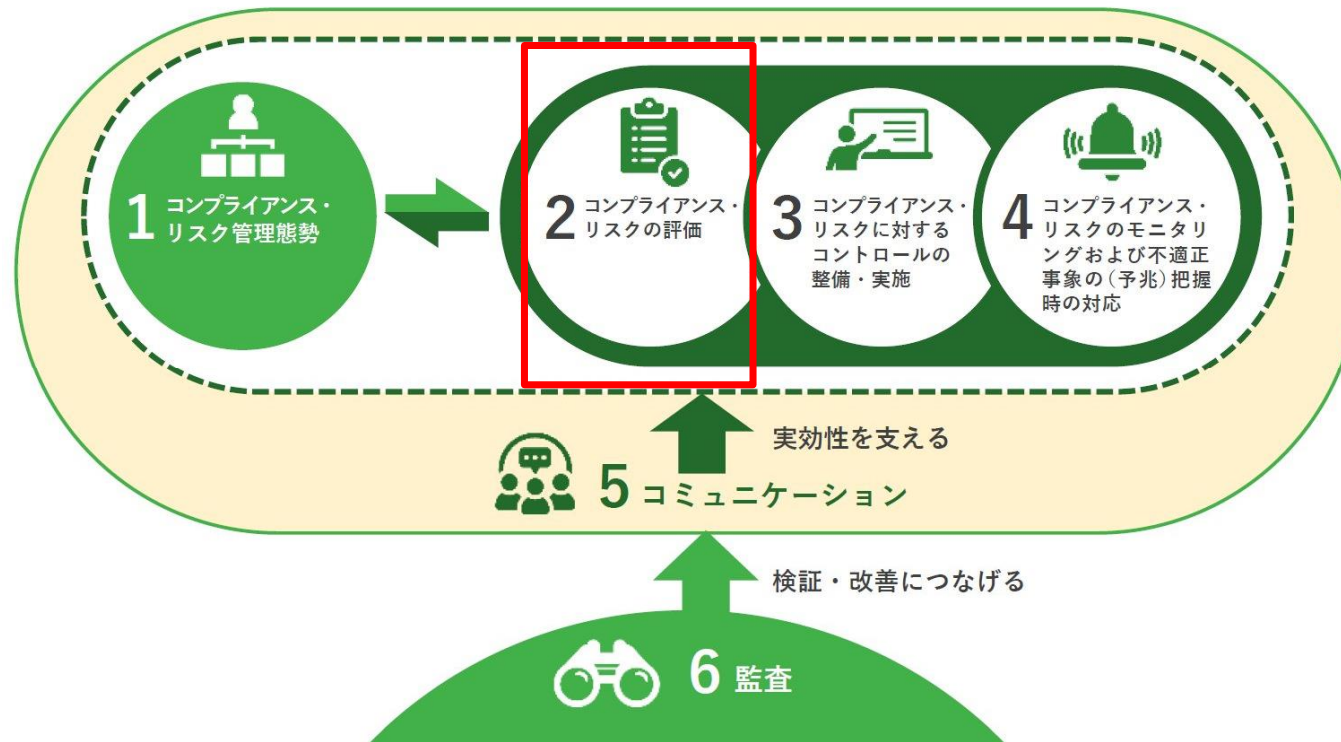
今後の取組み(方向性)

- 当社のビジネスモデル・経営戦略等から生じ得るリスクを検討・考慮し、コンプライアンス・リスク管理態勢の重要性を経営陣から管理者・営業職員に至るまで、より一層、浸透させてまいります。
- 営業組織の管理者(支社長等)の役割(考え方の伝達、現場の声の吸い上げ)を強化するため、様々な機会を活用し、引き続き教育を実施してまいります。
また併せて、より良い企業文化の醸成・浸透に向けて、オープンな議論の場を設けてまいります。
- 三線管理態勢における各ラインがそれぞれの機能を発揮し、互いに連携し合う実効性のある態勢を構築するとともに、牽制機能が働くガバナンスを構築してまいります。

2. コンプライアンス・リスク評価

「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。

(生命保険協会資料より抜粋)



2. コンプライアンス・リスクの評価

これまでの当社の取組み

○コンプライアンス・プログラムの策定と取組状況の定期的確認

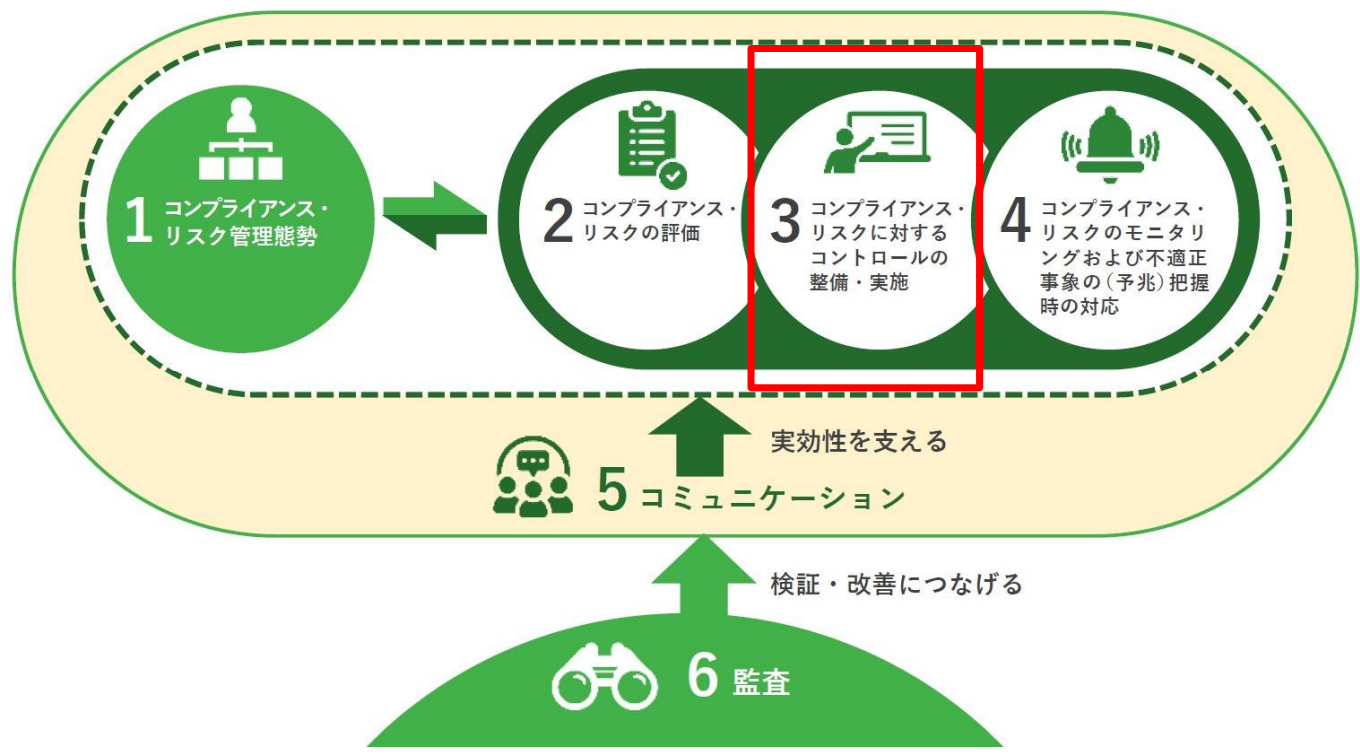
- ・「コンプライアンス基本方針」に基づき、毎年、全社のコンプライアンス態勢・内部管理状況等进行分析・評価し、翌年度の全社共通のコンプライアンス・プログラムを取締役会にて決議しております。
- ・支社においては全社共通のコンプライアンス・プログラムをもとに自支社の課題を洗い出したうえで支社コンプライアンス・プログラム実行計画を策定しております。
- ・コンプライアンス部門が当該プログラムの取組状況を定期的に確認フォローすることでPDCAサイクルを機能させるとともに、コンプライアンス委員会、取締役会へ報告しております。

今後の取組み(方向性)

- 「着眼点」で示されている不適正事象を誘発する3つの要素(不正のトライアングル:動機・機会・正当化)を踏まえ、不正行為の可能性が懸念される発生事象に対する“感度”をより一層向上させていくため、営業組織の管理者(支社長等)に対する教育・研修を充実させてまいります。
- 発生した不適正事象を“不正のトライアングル”の観点から分析・評価することで、再発防止策の質を一層向上させてまいります。

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

「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。
(生命保険協会資料より抜粋)



これまでの当社の取組み

○業務ルールの明確化

- ・業務内・業務外の不適正行為を防止するために、以下の業務ルールを盛り込んだコンプライアンス・マニュアル等を定めルールを明確化しております。
 - ◇生命保険契約における現金取引を廃止し、不適切事象が発生する「機会」を削減
 - ◇営業職員の副業ルールの明確化
 - ◇高齢のお客さまの保護を目的とした、契約手続き時における家族同席、営業職員携帯端末のTV電話機能を活用した内務員確認の実施
 - ◇営業職員の日々の活動のルール化

○教育・研修

- ・支社長による全職員を対象とした毎週のコンプライアンス研修、毎月の事例研修等、様々な角度から教育を実施しております。

○人事・報酬(表彰)制度

- ・営業業績のみならず、不祥事件・不適正募集の発生状況、継続率の状況、営業職員の活動基本ルールの遵守状況、内部監査の状況等を支社長の評価基準に設定しております。
- ・顧客本位の行動を促すため、入社状況、資格試験の合格状況、継続率、顧客数の状況等を営業職員の評価基準に設定しております。

○営業職員の活動管理

- ・支社長自らが日々営業職員一人ひとりの活動管理を実施しております。

今後の取組み(方向性)

- 「着眼点」の観点も加味した営業職員の「活動の基本ルール(標準活動)」を定め、全社を挙げて、当該活動を浸透定着させていくことで、リスクをコントロールしてまいります。

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

「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。

(生命保険協会資料より抜粋)



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

これまでの当社の取組み

○コンプライアンス・リスクのモニタリング

- ・不適正リスク等が高いと考えられる契約に対する牽制策として、各種モニタリングを実施し不適正事象の予兆を把握しております。
- ・不適正リスクの懸念がある契約についてはシステムによる取扱の制御、TV電話等による確認等の取扱ルールを定めております。

○不適正事象の(予兆)把握時の対応

- ・不適正事象(懸念事象を含む)が発生した際は速やかにコンプライアンス部門等に報告する態勢を整備し、コンプライアンス部門による情報の一元管理を実施し、事実確認、原因分析、再発防止策の策定を行っております。

今後の取組み(方向性)

- 様々な発生事象を踏まえて、モニタリングの内容・方法等を見直し、その精度を向上させていくことで、事故の未然防止態勢を強固なものとしてまいります。

5. コミュニケーション

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。
(生命保険協会資料より抜粋)



5. コミュニケーション

これまでの当社の取組み

- 社内におけるコミュニケーション
 - ・支社長自らによる営業職員活動管理、職種を跨いだ意見交換の場としての“コミュニケーションミーティング”、コンプライアンス・オフィサーの支社訪問時におけるヒアリングやミーティングを通じて意見交換等を実施しております。
- 社外とのコミュニケーション
 - ・コールセンターへの照会やホームページの相談窓口等を通じて、ご意見等の収集および不適正リスクへの対応を行っております。
- 内部通報制度
 - ・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（ヘルプライン）を設置し、通報者本人を含め調査に関わった者に守秘義務を課し、通報者に対する不利益な取り扱いを禁止して運用しております。

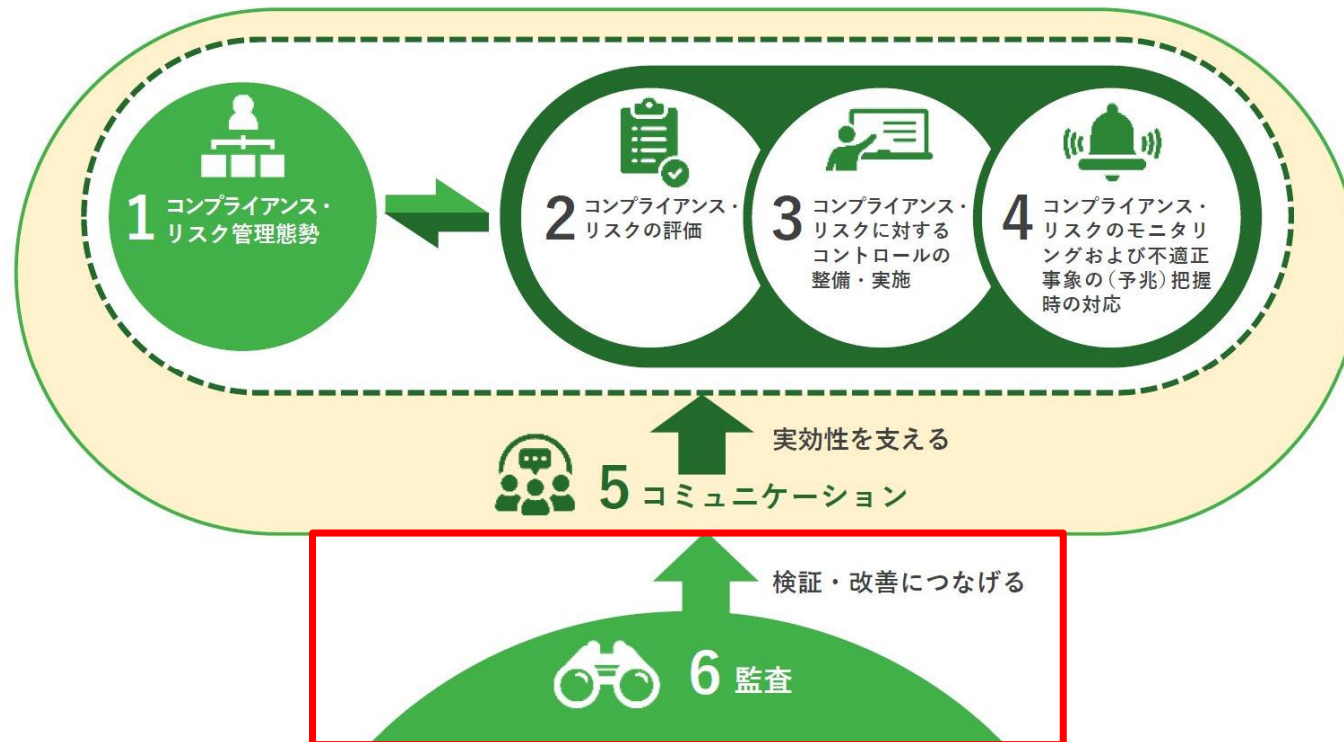
今後の取組み(方向性)

- 上記に掲げる各コミュニケーションの“質”を向上させていくことにより、必要な情報が適時適切に、社内外の関係者に伝達されるように取り組んでまいります。

6. 監査

「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。

(生命保険協会資料より抜粋)



6. 監査

これまでの当社の取組み

- ・ビジネスモデルや経営戦略に基づく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、これを踏まえた監査計画を策定しております。
また、リスクアセスメント策定にあたっては社内外取締役からの意見を反映しております。
- ・営業組織に対する監査担当者として支社長等役職を経験した人材を配置し、監査知識・スキル向上に向けた取組みを継続することで、監査担当者の質・量の確保に努めております。
- ・支社監査を通じて発見された問題点につき、関連部門が連携し改善・定着を図ることを目的に「支社監査連絡会」を毎月開催するとともに、当連絡会において、監査で検出された問題点等について第2線部門と定期的に情報共有を行っております。

今後の取組み(方向性)

- 2023年度の内部監査計画に「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の高度化に向けた取組状況」を重点監査項目として設定しており、営業部門およびコンプライアンス部門の取組状況等につき、検証を行ってまいります。
- 各々が不正のトライアングル(動機・機会・正当化)など、不適正事象の要因となる要素を排除しつつ、新たに発生する可能性のあるリスクを想定するフォワードルッキングな視点・手法により、適切な態勢構築を進めているかについても検証してまいります。