

営業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(2023年度) ～「着眼点」に基づく当社取組み状況～

営業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、生命保険協会に取りまとめられた「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(以下、「着眼点」)¹⁾」に記載の6項目に沿って昨年度の報告内容からの追加取組みを中心にご報告いたします。

なお、2023年度に生命保険協会において各社のコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化を引き続き後押ししていく観点から、「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、アンケート(以下、「フォローアップアンケート」)等による確認が実施されました。また、2024年4月19日に「着眼点」の更新が行われており、今回の報告にあたっては、当該フォローアップアンケート結果、更新内容とも照らし合わせながら、当社取組みの内容について網羅的に確認を実施しております。

① コンプライアンス・リスク管理態勢

<「着眼点」の記載内容(生命保険協会より)>

「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。

- ・不適切事案を発生させないための行動変革・理念浸透(第一生命の『消費者志向自主宣言』²⁾)に基づいた行動の定着、「声をあげ、感謝する、褒める」組織・風土づくりに向けて、継続して経営からのメッセージを発信するとともに、各種アンケート、エンゲージメント調査による営業現場への浸透度合を確認し、当該調査結果を踏まえてPDCAを回す態勢を構築。
- ・タウンホールミーティング等において役員と社員が双方向の対話を行う場を設定しているほか、本社部門における部門塾、支社部門での支社DSR委員会³⁾等の場で、理念浸透、コンプライアンス意識の醸成を行っており、エンゲージメント調査結果、タウンホールミーティングのアンケート回答などから各種施策につなげる動きを実施。
- ・地域ごとに営業組織を統括するマーケット統括部が支社経営指導の一環として、必要に応じ伴走・支援を実施。

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

2 <https://www.dai-ichi-life.co.jp/dsr/customerorientation/index.html>

3 支社経営課題について議論する場と位置付け、支社個別課題を把握・共有し、解決に向けて優先順位付けのもと取組みを検討・実施しながら自律的にPDCAを回し、さらに実効的な運営となるよう取り組んでいます

② コンプライアンス・リスクの評価

<「着眼点」の記載内容(生命保険協会より)>

「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。

- ・各種統制政策を全支社一律で行うのではなく、「①マーケット特性」「②生涯設計デザイナー・文化」、「③統制・マネジメント」の視点で各支社の特性や状況を踏まえたリスク評価を行ない、それらのリスクレベルに応じたフォロー・統制を行う“リスクフォーカス運営”へと取組みを進化させ、特にコンプライアンス・リスクの高い支社に対しては支社を統括する部門による支援・指導を集中的に実施。
- ・過去の事故および事故と相関があると見られる各種データをAIに学習させ、営業員ごとの金銭不正リスクと契約取扱における問題発生リスクをスコア化するモデルを開発し、本社モニタリングにおけるサンプリングの参照情報として活用。

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(生命保険協会より)>

「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。

- ・社員がお客さまから直接金銭をお預かりすることのないことを、ホームページやお手続き時の画面・帳票、社内メッセージにより社内外に周知・徹底するとともに、保険料領収をキャッシュレス化して現金の授受が発生しない事務としている。
- ・認知機能の低下したお客さまのご契約に関して、成年後見制度を利用することなく、各種の契約手続を可能とする契約者代理請求制度を2024年3月に創設。
- ・営業員が活動時に使用する電話(DL Phone)および端末(DL Pad)にて活動結果を入力、指導者層がタイムリーに確認できるシステムを導入。
- ・リスク区分を行い、当該リスク属性に応じて出金を伴う手続きが行われた場合に機関長がお客さまあてに直聴を行い確認するなど、対応を強化。
- ・高齢契約者の契約関係者あてに定期的に保険加入のお知らせを郵送。

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」に記載の内容(生命保険協会より)>

「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ライゼーション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。

- ・支社コンプライアンス業務全般について見直し(金銭管理指定対象者の定義変更、多件数多額保険料の判定基準の変更等)を実施し、営業現場での各種統制策の効果を定量的・定性的に検証・評価。

- ・過去の不正事案を元にサンプリングした出金系保全手続きの妥当性を確認する為、本社からお客さまに電話でヒアリングを行う契約動向モニタリングを実施。サンプル抽出にはA Iが算出したスコアも活用し、2023年12月からは対象とする手続きを拡大。

⑤ コミュニケーション

<着眼点に記載の内容(生命保険協会より)>

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。

- ・お客さま満足向上に向けた取組みの検討・改善に活かすべく、日々お客さまと接している支社・オフィスの社員からの意見を定期的に集約し、自所属で解決できない課題の本社への連携を通じ、本社が運営検討に活かすことで、本社・支社・オフィスが一体となったお客さま本位の活動の定着を目指している。
- ・内部通報窓口における受付件数等の運用実績を社内外に開示。

⑥ 監査

<「着眼点」に記載の内容(生命保険協会より)>

「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。

- ・2022年度に引き継ぎ企業文化・風土に関する監査を実施。
- ・本「着眼点」も参考にした監査視点を検討のうえで各監査を実施。また大量データに対してフォレンジックを行うことで効率的な監査となるよう取組みを行うとともに、日常モニタリング項目と実査項目を区分する等、レベルアップ取組みを継続。

2023年度 経営品質刷新プロジェクトの取組み状況について

当社では2020年12月に「経営品質刷新本部」を設置して以降、その時々課題・環境に応じ、傘下に対策部・WG・分科会を改組しながら、全社経営品質の刷新・向上に向けて継続的な取組みを行っております。

2023年度は、適合性原則の視点をより一層意識した販売に取り組むべく新たに「経営品質刷新本部」の下に「FD(フィデューシャリー・デューティ)分科会」を組成するなど、金銭不正事案の撲滅に留まらず、お客さま一人ひとりの「幸せ」を想い、その人生に寄り添う最良のパートナーとして選ばれ続けるために、経営品質の絶えざる向上に取り組んでおります。

また、当社取組みの実効性に関し、第三者からも定性的な評価を取得し、客観的な目線での取組み内容の確認も実施しております。引き続き、お客さまからの信頼にお応えできる組織を築くために、不断の取組みを進めてまいります。

以上