



SOMPOひまわり生命

あなたが健康だと、だれかがうれしい。

NEWS RELEASE

2023年7月26日

「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」を踏まえた当社の取組みについて

SOMPOひまわり生命保険株式会社（社長：大場 康弘、以下「当社」）は、2023年2月に生命保険協会が公表した「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」（以下、「着眼点」）を踏まえた当社の主な取組みについて、別紙のとおり公表します。

<添付>

別紙：「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」を踏まえた当社の取組みについて

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」を踏まえた当社の取組みについて

1. はじめに

当社は、「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。」というSOMPOグループの経営理念のもと、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、取組みを徹底しています。また、生命保険を基盤にお客さまが健康になることを応援する「健康応援企業」としての存在意義を確立するべく、当社における営業職員であるライフカウンセラー社員（以下「LC」）を含めたコンプライアンス・リスク管理態勢の強化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、「着眼点」を公表しました。「着眼点」に記載の6つの項目を踏まえたこれまでの当社の取組みおよび今後の取組みの方向性をご報告します。

（ご参考）[生命保険協会「着眼点」](#)

2. 「着眼点」を踏まえた当社の主な取組み

①コンプライアンス・リスク管理態勢

<生命保険協会「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。

【これまでの主な取組み】

- ・当社は、コンプライアンスを「社員一人ひとりが、生命保険会社そして健康応援企業に勤めるものとして、相応しい言動を取り続け、お客さまや代理店から期待される「価値」を提供し続けていること」と定義し、当社が目指す姿を明文化した「SOMPOグループ経営理念」、全役職員が遵守する「SOMPOグループコンプライアンス行動規範」、中期的な当社の取組目標を示す「経営方針（中期経営計画）」、LCの行動規範である「ライフカウンセラーシップ」等と併せてLCに周知を図っています。
- ・全社的なコンプライアンスの具体的な実践計画として毎年度策定する「コンプライアンス・プログラム」の中で、当社の三線管理態勢^{*1}および各防衛線の役割を明確化しています。
- ・各LCオフィス（LCが在籍する当社営業店）は、個々のリスクおよび課題を踏まえた「営業店内部管理課題」を策定して、LCオフィス単位のコンプライアンス・ミーティング等を通じたLCの指導育成を行っています。
- ・その他、さまざまな情報発信、意識調査とアンケートによるコンプライアンスの浸透度・実践度の確認、コンプライアンス担当役員および各部長が年間を通して「コンプライアンス・メッセージ」を全社員

に発信すること等によって、社員一人ひとりのコンプライアンスマインドの醸成、法令遵守態勢の整備と不適正行為の未然防止を図っています。

※1 事業部門等（1線）、管理部門（2線）、内部監査部門（3線）のそれぞれが取締役会や監査役等による監督と連携して、適切なリスク管理と内部統制を行う仕組み

【今後の取組みの方向性】

- ・社長はじめ経営陣がLCオフィスを訪問し、LCに直接メッセージを伝えるとともに、LCと意見交換の場を持つことにより、会社方針およびコンプライアンスの更なる浸透と、LCの意識と行動の更なる強化を促進してまいります。
- ・営業部門（1線）、コンプライアンス部門・リスク管理部門（2線）、監査部門（3線）の更なる連携を通じ、三線によるリスク管理態勢の強化を図ってまいります。

②コンプライアンス・リスクの評価

<生命保険協会「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。

【これまでの主な取組み】

- ・各LCオフィスは、年度初に自部署のコンダクトリスクを含むコンプライアンス・リスクを評価し、「営業店内部管理課題」を設定して、リスクベースの対策を実行しています。
- ・内部統制スタッフ※2は、各LCオフィスの上記活動について、指導・支援しています。
- ・コンプライアンス部が外部有識者で構成される「コンダクトリスク対策アドバイザー会議」を開催し、当社施策や商品・サービスに関して想定されるリスクを論議しています。

※2 営業部門（1線）における自律的かつ適切な内部管理態勢の構築を推進する役割を担う社員

【今後の取組みの方向性】

- ・社内外の環境変化を踏まえつつ、当社営業職員チャネルにおける不適正事象の発生リスクを継続的に検証し、必要な対策を講じてまいります。

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

<生命保険協会「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。

【これまでの主な取組み】

- ・お客さま本位の業務運営が全ての業務・施策の基盤であることを経営方針に掲げ、LCオフィス単位でのコンプライアンス・ミーティングやコンプライアンステスト、全LCを対象とした意識調査やアンケートを通じて、理解度・浸透度の確認を行っています。
- ・コンプライアンスの状況を含む業務品質面での評価をLCの報酬制度に反映することにより、営業成績だけにとらわれず、お客さま本位の業務運営方針に沿ったLCの活動を促進する態勢を整備しています。
- ・LCの管理者（マネージャー）は、LC一人ひとりの活動予定および結果を毎週確認し、日常の対話を踏まえた活動管理を行うとともに、本社管理部門との情報共有を通じて、不適正行為の未然防止と予兆把握に繋げる仕組みを構築しています。
- ・不適正行為防止の観点から、当社オフィシャルホームページ上で、「現金領収は原則として行っていないこと」等のお客さま向け注意喚起を掲載しています。
- ・特に、ご高齢のお客さまに対する適切な募集を行う観点より、70歳以上のお客さまへの募集時には、ご親族の同席、複数回面談、複数の募集人による募集のいずれかとするをルールとしています。
- ・お客さまのご契約をお預かりしてから一定期間内の解約や失効によりご契約が消滅した場合、LCの管理者（マネージャー／LCオフィス長）および内部統制スタッフがLCと面談を行い、募集手続きやその後のフォロー活動が適切に行われているか確認しています。

【今後の取組みの方向性】

- ・LC一人ひとりの幅広いコンプライアンス意識の定着に向けて、より実態に即した指導と教育を進めてまいります。
- ・LCの報酬制度について、コンプライアンスの状況を含む業務品質評価の反映度合いを引き上げ、意識と行動の更なる強化に向けた取組みを進めてまいります。

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

<生命保険協会「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。

【これまでの主な取組み】

- ・営業職員チャネルの各地区に内部統制スタッフを配置するとともに、コンプライアンス・プログラムに基づき、内部統制スタッフと連携しながら、各LCオフィスの内部管理課題の改善状況をモニタリングしています。
- ・入社3年以内のLCの募集活動について、本社管理部門が指定した契約に対し、担当マネージャーがお客さまへ電話を通じて募集活動の状況を直接確認することにより、業務品質の向上および不適正行為の未然防止ならびに予兆把握に努めています。
- ・お客さまから寄せられた苦情や、お申込みから一定期間内に消滅した契約に対するモニタリングを通じて、不適正事象の予兆把握とリスクの検証を実施しています。

【今後の取組みの方向性】

- ・入社4年目以降のLCが募集した契約についても、担当マネージャーによるお客さまへの電話確認実施対象に追加してまいります。
- ・お申込み手続き、契約者変更などの保全手続きの各場面における不適正事象の発生リスクを踏まえて、より実効性のあるモニタリングを実施してまいります。
- ・コンプライアンス部門（2線）による保全手続き等に対するモニタリングを実施してまいります。

⑤コミュニケーション

<生命保険協会「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。

【これまでの主な取組み】

- ・当社オフィシャルホームページにおいて、お客さまからのご意見・ご要望の受付窓口を分かりやすく公開し、また、ディスクロージャー資料において、当社のコンプライアンス推進態勢について公開することを通じて、お客さまを含む社外の関係者との適切なコミュニケーションに努めています。
- ・全社員を対象に毎年実施している意識調査とアンケートを通じて、コンプライアンスに関するLCの理解度と各LCオフィスにおける実践状況の把握に努めるとともに、LCから寄せられたコメントについては経営陣にも共有しています。
- ・内部通報制度については、通報者保護の体制整備に加えて、社外相談窓口の設置やWEB相談窓口の設置による環境整備と、社内通達等を通じた受付状況の共有とLCへの認知度向上による実効性向上に努めています。

【今後の取組みの方向性】

- ・経営陣によるLCオフィス訪問およびLCとの対話をより積極的に行い、社内コミュニケーションの促進と風通しのよい職場環境の醸成に努めてまいります。
- ・LCに対する意識調査とアンケートの実施を継続して、LCオフィスにおける潜在的な問題の早期把握および不適正事象の未然防止ならびに予兆把握に努めてまいります。

⑥監査

<生命保険協会「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。

【これまでの主な取組み】

- ・LCオフィスを含む営業組織（1線）に対しては、内部管理態勢の有効性を検証・評価することを目的

として、毎年度、内部監査を実施しています。

- ・コンプライアンス部門等に対しては、年間監査計画策定の際にリスクアセスメントを実施し、必要に応じて1線に対するけん制・管理状況等の監査を実施しています。その際は、1線に対する監査を踏まえた重層的な監査を実施しています。

- ・コンプライアンス部門・リスク管理部門（2線）との定期的な情報交換を実施し、営業組織（1線）の内部監査を通じて把握したリスク・課題は、監査対象部門のみならず、コンプライアンス部門（2線）等にも改善要請できる仕組みを構築しています。

【今後の取組みの方向性】

- ・本社・営業部門監査においては、上記の各部門の取組みや方針等を踏まえ、監査項目の策定・リスクアセスメントの検討等、コンプライアンス・リスク管理態勢の高度化を図ってまいります。

- ・内部監査等で把握した課題については、引き続き定期的な改善フォローを通じて内部監査の実効性確保に努めてまいります。

3. おわりに

当社は「営業職員の大規模不祥事」を重大リスクの一つと位置づけ、その根絶に向けたリスクコントロールについて、経営会議での報告・協議を含む組織的な取組みを進めていますが、これからもコンプライアンス・リスク管理態勢の高度化に絶えず取り組み続けることにより、一人でも多くのお客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスを提供してまいります。

以上