

業務改善計画の進捗状況についてのお知らせ

2024年5月17日

弊社は、2023年2月17日付にて金融庁から以下の業務改善命令を拝受しました。

業務の健全かつ適切な運営を確保するため、以下を実施すること。

- ① 経営体制の見直しを含む経営管理(ガバナンス)態勢の抜本的な強化
(今回の処分を踏まえた経営管理(ガバナンス)上の問題点に関する経営姿勢の明確化、及び今後のビジネスモデルのあり方に係る検討を含め、下記②～⑤を着実に実行するために必要となる態勢の整備・構築)
- ② 保険本来の趣旨を逸脱するような募集活動による契約の特定、調査等、適切な顧客対応の実施
- ③ 営業優先ではなく、コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成
- ④ 適切な募集管理・引受管理態勢の確立(代理店に対する十分な牽制機能の構築を含む)
- ⑤ 適切な商品開発管理態勢の確立

これを受け、業務改善計画の策定、施策の実施・導入を弊社の最優先課題と位置づけ、全社的に取り組んでまいりました。2023年3月31日付にて業務改善計画書、同年6月15日付にて第1回業務改善報告書、同年9月15日付にて第2回業務改善報告書、同年12月15日付にて第3回業務改善報告書、2024年3月15日付にて第4回業務改善報告書を、それぞれ金融庁に提出しております。

上記①～⑤における主な施策の進捗状況は、以下のとおりです。

* この報告書は2024年2月29日時点の進捗状況について記載しております。

① 経営体制の見直しを含む経営管理(ガバナンス)態勢の抜本的な強化

改善の方針

主な進捗状況

● 経営管理態勢の抜本的な強化	業務改善計画の実行体制	● 全取締役の他、外部専門家も加えた「業務改善実行委員会」を設置し、業務改善策実行のためのワーキンググループを組成して業務改善に向けた取組みを進めております。
● 経営体制の見直しを含む経営姿勢の明確化	経営姿勢の振り返り及び経営体制の強化	● 現代表取締役社長をはじめとした現経営陣の一部について、役員報酬の返上、職位からの退任、辞任等の申し出に基づき厳正に対応いたしました。前代表取締役社長について、本人の申し出に基づき役員変動報酬(賞与)の一部返上を実施いたしました。
● ビジネスモデルのあり方と事業戦略の再検討		● 取締役会及び監査等委員会の機能を強化するため、金融機関のガバナンス・法令等を熟知した社外取締役を増員し、監査等委員会議長に任命いたしました。また、コンプライアンス重視の経営を行う姿勢を明確化するため、法務・コンプライアンス担当役員を代表取締役専務に選任いたしました。
● 3ライン・オブ・ディフェンスにおける確実な態勢整備	NNグループによる支援	● NNグループとして業務改善命令を真摯に受け止め、弊社の業務改善計画実行にコミットするために、NNグループリスクCROインターナショナルを弊社の取締役に選任し、また株主として上記の経営体制強化等を決議しております。
	新たな経営方針等の策定	● 生命保険会社に求められる社会的責任と公共的使命を柱とし、コンプライアンスを最上位の経営理念に位置付けた新たな経営基本方針を策定し公表いたしました。
		● 取締役会の下で適切な内部統制を図るため、新たにコンプライアンス委員会及びリスク管理委員会を設立し、かつ、両者を経営会議と同じく上位委員会と位置付けて取締役会が直接に監督を行う新たな経営組織に移行いたしました。
	ビジネスモデルのあり方の再検討	● 弊社のビジネスモデルに内在するリスクを識別し、持続可能な新たなビジネスモデルの検討を進めております。

主な今後の対応

- NNグループは引き続き日本の法令や監督指針等を尊重し、業務改善計画の遂行に必要な経営資源の投入を惜しまずに支援を継続いたします。
- 新たな経営組織が適切に機能し、重要事項が確実に取締役会等に報告・審議される体制を構築するため、内部統制基本方針及びその下位規程の整備を進めております。その上で、取締役会の業務執行監督機能及び監査等委員会の監査機能のさらなる強化を図るため、引き続き取締役会及び監査等委員会の機能強化に取り組んでまいります。
- NNグループからの支援と新たな経営組織による内部統制の下、中小企業の多様な保障ニーズに応えていくため、持続可能なビジネスモデルの実現に取り組んでまいります。

① 経営体制の見直しを含む経営管理(ガバナンス)態勢の抜本的な強化(続き)

改善の方針

主な進捗状況

● 内部監査態勢の抜本的な見直しと組織強化	方針・規程整備	● 監査等委員会に対する内部監査部門の役割責任を内部監査規程上で規定し、監査等委員会の主導の下で内部監査を実施することを明確化したしました。
● 募集関連リスクを踏まえた監査・検査計画及び手法の確立と実施	人員強化	● 営業拠点検査・代理店検査の実効性確保のため、検査手法の見直しを行い規定化したしました。 ● 監査・検査体制強化のため、内部監査部門及びコンプライアンス部門の増員を行っております。
● 適切な内部監査実施のための人員強化	実効性のある内部監査・検査の実施	● 保険募集管理態勢、及び契約引受管理態勢に関する監査を実施いたしました。 ● 内部監査部門におけるリスク・アセスメントのさらなる高度化を目指し、重要委員会への監査部員のオブザーバー参加や主要部門への定期的インタビュー実施等に取り組んでおります。 ● 内部監査部門とコンプライアンス部門の連携を強化し、営業拠点検査・代理店検査の実効性確保に取り組んでおります。
● 法令等遵守態勢の実効性確保	組織強化及び役割・責任明確化	● 専任の法務・コンプライアンス担当役員を設置するとともに、コンプライアンスに関する重要事項が確実に報告・審議・決議され、取締役会に報告される態勢とするために、取締役会の直接の監督を受けるコンプライアンス委員会を設立しました。また、コンプライアンス委員会の下にモニタリング分会を設立し、保険募集リスクに対するモニタリングを開始いたしました。
● 組織強化及び役割・責任の明確化		● コンプライアンス部を中心に各部署・営業拠点がコンプライアンス遵守において担う役割責任を定めたコンプライアンス規程を策定し、適切な業務運営に取り組んでおります。
● コンプライアンス重視の企業文化・風土定着のための施策	法令等遵守を徹底させるための強化策	● コンプライアンス・プログラムにて業務改善計画の実行を最重要の取組み事項に位置付け、また、各部署が自律的・計画的に法令等遵守の推進に向けた活動計画を策定し実行する取組みを継続的に行っております。

主な今後の対応

- これまでの監査指摘事項を踏まえさらなる改善に取り組むとともに、業務改善計画で実施・導入した施策について、内部監査部門による独立した観点から検証を行ってまいります。
- コンプライアンス委員会の下で法令等遵守の推進に継続的に取り組んでいくとともに、保険本来の趣旨を逸脱するような募集活動を防止するため、保険募集リスクに対するモニタリングに注力してまいります。

② 保険本来の趣旨を逸脱した募集活動による契約の特定、調査等、適切な顧客対応の実施

改善の方針

- 保険本来の趣旨を逸脱した募集 顧客調査の実施活動による契約の特定、調査等、適切なお客さま対応を実施する

主な進捗状況

- 名義変更による節税や、税務上の損金性を訴求するといった保険本来の趣旨を逸脱した募集活動の有無、私製の募集文書の使用有無、顧客不利益の発生有無等について調査するため、法人のお客さまを対象に、郵送アンケート及び聞き取り調査を実施しております。
- 調査を通じて発見された不適切な募集その他お客さまに不利益が生じた疑いがある事案につきまして、詳細な調査を行った上でお客さまに適切なフォローアップを行っております。

主な今後の対応

- 引き続き、調査及びお客さまへの適切なフォローアップに引き続き取り組んでまいります。

③ 営業優先ではなく、コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成

改善の方針

主な進捗状況

● お客さまのニーズに基づく保障の提供を前提として、コンプライアンスを重視する企業文化・風土の確立と全社への浸透を着実に進める	営業目標・評価制度の見直し	● コンプライアンスを重視する企業文化・風土を組織に根付かせるため、弊社が目指す文化(カルチャーステートメント)を定め、全社員向けトレーニング等でその浸透を図っております。
	保険募集プロセスの見直し	● コンプライアンス遵守及び業務改善計画の重要性を全社員に周知徹底するため、全社員共通の評価対象として、業務改善計画の達成状況をコーポレートKPI(重要業績評価指標)に組み込んでおります。
	研修・教育等による浸透	● 不適切募集につながるリスクが比較的低い保険商品の推進を重視した営業目標を設定するとともに、コンプライアンス項目の評価割合を高めた新たな代理店営業担当社員の評価体系を導入いたしました。
		● 保険本来の趣旨に基づく新たな営業プロセスを定義し、お客さまの保障ニーズに対応した適切な提案活動に注力しております。代理店の皆さまへの理解浸透に取り組むとともに、新たな営業プロセスの利便性を向上させるためのデジタル化にも注力しております。
		● 弊社の営業部門社員に対する保険募集コンプライアンス研修の充実と実行に注力しております。また、保険募集コンプライアンスに関する代理店営業担当社員向け相談窓口を設置する等の体制充実を行っております。
		● 代理店の皆さまに「法人向け保険募集に関する宣言書」を公表し、保険本来の趣旨に沿った適切な営業推進に向けた弊社の方針と姿勢を明示いたしました。また、代理店の皆さまに対する保険募集コンプライアンス研修の充実と実行に注力しております。

主な今後の対応

- お客さまの保障ニーズに対応した適切な提案活動をさらに促進するため、今後も継続的に評価制度等の改善を進めてまいります。
- 弊社の営業部門社員及び代理店の皆さまに対する、さらなる保険募集コンプライアンス研修の充実と実行に取り組んでまいります。

④ 適切な募集管理・引受管理態勢の確立(代理店に対する十分な牽制機能の構築を含む)

改善の方針

主な進捗状況

<ul style="list-style-type: none"> ● 自律的な保険募集管理態勢を整備するために必要な人材・人員を確保し、独立性確保のための権限付与及び役割・責任の明確化を実施することにより、代理店を含む保険募集管理態勢を強化する 	<p>募集管理部門の人員強化</p> <p>方針・規程整備 役割・責任明確化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 募集管理部門に必要な人材・人員を増強し、適切な募集管理を実行するための体制強化を行っております。 ● 実効性のある保険募集管理態勢を確保するため、第1線・第2線間の連携・協議の仕組みを構築するとともに、募集管理部門の独立性を確保するため、営業担当役員に加えて法務・コンプライアンス担当役員をレポーティングラインに追加いたしました。 ● コンプライアンスを含む所管業務の手順・関連マニュアル等を整備し、保険募集管理における営業部長等の役割を明確化いたしました。 ● 審査対象の募集資料を「コンプライアンスチェックガイドライン」で明確化し、周知・徹底を図っております。 ● 不適切な乗換を抑制するため、条件付き解約制度・解約同時新契約制度を新たに導入いたしました。
<ul style="list-style-type: none"> ● 引受管理態勢への経営陣の関与を強化するとともに、お客さまの加入目的に即した適正な保障内容・金額による引受ができる態勢を整備する 	<p>方針・規程整備 役割・責任明確化</p> <p>引受管理態勢の強化策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● モラルリスク及び保険募集リスクの観点で適切に審議するため、新たに設立されたリスク管理委員会の下に契約引受に関する協議体を設置し、リスク担当役員が議長を務める体制に移行いたしました。 ● 法令等に準拠して引受査定ルールを適切に検討するため、「新契約引受基準に関する基本規程」及び関連規定を整備いたしました。 ● 従業員契約における加入目的と付保金額の適切性を確認し、被保険者の同意を確実に取得するとともに、役員契約も含めて適切に他社通算を実施する等、保険本来の趣旨に沿った適切な保険引受査定を行うためにルールを適正化いたしました。 ● 監督指針やガイドラインに沿った引受査定が行われていることを、継続的に検証するための体制を整備いたしました。

主な今後の対応

- 引き続き募集管理部門の体制充実を図り、保険募集管理態勢の実効性を確保してまいります。
- リスク管理委員会の下で引受管理態勢の実効性を確保し、引き続き適切な保険引受査定の実施に努めてまいります。
- 募集管理・引受管理態勢の実効性を検証し、内部統制をさらに強化するため、内部監査部門による監査を継続して実施してまいります。

⑤ 適切な商品開発管理態勢の確立

改善の方針

- 募集関連リスクを適切に評価し、方針・規程整備
保険本来の趣旨を逸脱するよう
な募集活動につながる商品の
開発や販売が行われない態勢
を構築する

主な進捗状況

- 新商品開発における内部統制を強化するため、取締役会の下で、新たに設立されたリスク管理委員会が商品リスク評価及びそれに基づく経営判断を行う体制に移行いたしました。
- 新商品に関する保険募集リスクの評価を高度化するため、新たに募集関連リスク対策チームを組成し、実効的なリスク評価と対策の実行が行われる体制を構築しております。

主な今後の対応

- 取締役会による監督の下で新たな商品開発管理態勢の実効性を確保し、中小企業の多様な保障ニーズに応えていくための新商品開発に取り組んでまいります。
- リスク管理委員会の下で新商品の保険募集関連リスクを洗い出し、不適切な募集活動につながる商品の開発を防ぎ、また新商品を適切に販売するための対策を検討・実行してまいります。
- 新商品の販売開始後は、コンプライアンス委員会の下でその商品の特性・リスクに応じたモニタリングを行い、問題を探知した場合は追加の対策を速やかに実行してまいります。
- 商品開発管理態勢の実効性や新しい商品開発プロセスの適切性を検証するために、内部監査部門による新商品開発監査を実施してまいります。