

2023年5月31日

住友生命保険相互会社

## 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(2022年度)

住友生命保険相互会社（取締役 代表執行役社長 高田 幸徳、以下「住友生命」）は、“あなたの未来を強くする”というブランドメッセージのもと、「住友生命ならではの」「先進の価値」の実現に取り組むとともに、お客さまとそのご家族に最適な保障を提供し、万全の安心をお届けすることで、お客さまからみて「一番薦めたい保険会社」を目指してきました。

こうした考えのもと、お客さまの信頼にお応えし続けていくという経営の基本をより強固なものとしていくため、コンプライアンスを重要な経営課題と捉え、コンプライアンス推進体制を構築しております。

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」）」<sup>※1</sup>が制定されました。これを踏まえ、今般、「着眼点」を踏まえたこれまでの住友生命の取組みおよび今後の取組みの方向性を取りまとめました。

※1 詳細は [https://www.seiho.or.jp/info/news/2023/20230217\\_1.html](https://www.seiho.or.jp/info/news/2023/20230217_1.html) をご覧ください。

なお、2023年度以降の取組みについては、毎年公表している『「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組状況』<sup>※2</sup>にてご報告する予定であり、今後も定期的に振返りを行い、各種取組みの実効性を高めていきます。

※2 金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」(<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>)を採択し、2017年5月に「お客さま本位の業務運営方針」を策定以降、毎年その取組状況を公表しています。

これからも、お客さまの最善の利益を追求するとともに、お客さまから信頼され選ばれる会社であり続けるために、営業職員チャネルのコンプライアンスを含めた、全社の経営品質の更なる高度化に向けた取組みを進め、1人でも多くの方の「よりよく生きる」に貢献していきます。

以上

## 「着眼点」の項目

## 当社の取組内容・今後の取組みの方向性

### ①コンプライアンス・リスク管理態勢

#### <着眼点の記載内容>

「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。

#### 【これまでの主な当社の取組み】

- 「リスク管理態勢の高度化による重大事案の根絶」を経営重要課題として位置付けたうえで、トッププライオリティの1つとしてコンプライアンス委員会での定例的な報告・審議を行なうことで、一時的ではなく継続的な運営管理を行っております。
- 各支社において支社長をコンプライアンス責任者、総務部長をコンプライアンス担当者として配置し、法令等遵守の徹底と事故の未然防止・再発防止を図ることとしております。また、各支社にコンプライアンスオフィサーを配置し、コンプライアンス状況および保険募集管理状況の検証等を行うことで、所管組織のコンプライアンス確保に努めております。
- 当社が中長期的に目指す姿として「住友生命ブランドビジョン」、役職員が行動レベルで実践するための規範として「住友生命グループ行動規範」等を制定しております。「住友生命グループ行動規範」や、各種マニュアル等には社長メッセージを掲載する等、各種機会において経営陣からのメッセージを全職員へ発信しております。

#### 【今後の取組みの方向性】

- 2023年度のコンプライアンス取組事項として「信頼向上の月（10月）」運営を予定しております。週ごとにテーマを設け、全社的に支社単位でのコンプライアンス研修を実施するとともに、社長はじめ経営陣から直接職員に対しコンプライアンスの実践が最重要課題である点を改めて伝え、更なる理解浸透を図ってまいります。
  - 三線管理（※）において、1線の販売部門におけるコンプライアンス機能強化として、支社・支部のマネジメントサポートを目的とする「機関経営サポートチーム」を営業総括部に設置いたします。コンプライアンス統括部、内部監査部を含めた、三線管理によるリスク管理態勢の強化を図り、不祥事案の予兆把握・未然防止に取り組んでまいります。
- （※）営業組織等の販売部門（1線）、コンプライアンス部門（2線）、内部監査部門（3線）から構成されるリスク管理態勢
- 各支社において「着眼点」を踏まえた自支社の取組みについてミーティングを実施する等、「着眼点」の理解浸透を推進してまいります。

## 「着眼点」の項目

## 当社の取組内容・今後の取組みの方向性

### ②コンプライアンス・リスクの評価

＜着眼点の記載内容＞

「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。

### 【これまでの主な当社の取組み】

- 毎年、全社のコンプライアンス態勢、内部管理状況等をリスク分析・評価を踏まえた内容で、翌年度のコンプライアンスプログラムを策定しております。各組織においては、コンプライアンスプログラムの方針、また各組織固有のリスク評価に基づき、コンプライアンス計画を作成、取組み、振返りを実施することでPDCAを回しております。
- 社長を委員長とするコンプライアンス委員会を設置し、全社の個別課題等のモニタリング・分析状況等について四半期ごとに報告・審議を行っております。
- また、優績の営業職員や高齢の営業職員の活動や苦情などの状況把握、貸付契約の状況などに関する定期的なモニタリングを実施し、リスクの予兆把握・検証を行い、経営層への定期的な報告を実施しております。

### 【今後の取組みの方向性】

- 販売部門の視点から定量面での分析をし、コンプライアンス部門の視点を加味しながら支社・支部の予兆把握を実施し、指導支援を実施いたします。
- 販売部門、コンプライアンス部門、内部監査部門の三者による情報共有の充実を図ってまいります。

## 「着眼点」の項目

## 当社の取組内容・今後の取組みの方向性

### 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>

「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。

#### 【これまでの主な当社の取組み】

- 不適正行為の正当化を抑止することを目的として、「保険募集コンプライアンス・マニュアル」において、不適正行為を行うと、該当のお客さまのみならず他のお客さまにもご迷惑がかかる点、懲戒規程に基づき処罰される点等を記載しております。
- 全職員を対象としたコンプライアンス研修（「信頼の日」研修）を毎月実施し、コンプライアンス意識の醸成、ルールの徹底を図り、理解度の向上を進めております。上記研修の一環として、コンプライアンス理解度、募集品質向上理解度を確認するテストを実施し、得点の低い営業職員には再度研修・テストを行っております。
- 各支社において、毎月の定例研修をはじめとしてリスクベースでのコンプライアンス研修を実施しております。また、支社コンプライアンス委員会を毎月開催し、活動状況等の把握が必要な営業職員について情報共有を行うとともに、当該職員に対して支社総務部長による定期的な面談を実施するなど、自組織のコンプライアンス確保に向け、自律機能の発揮に努めております。
- 不正の機会縮減の観点から、2022年9月より、キャッシュレス化の取組みとして、保険事務手続きにおける現金取扱いを原則停止しております。あわせて、「保険募集コンプライアンス・マニュアル」に、原則として現金を受領することはできず、現金の受領が必要な場合は特定の職員（支部長・拠点事務担当者等）のみ取扱い可能である旨を明記しております。  
また、私的なもの（業務以外）を含む金銭の授受を防止するための取組みとして、当社ホームページに「当社の役職員が個人のお客さまから投資目的等で現金を預かることがないこと」や「当社所定の領収書ではなく、市販の領収書で現金をお預かりすることがないこと」等の注意喚起を掲載しております。

(次ページに続く)

「着眼点」の項目	当社の取組内容・今後の取組みの方向性
<p><b>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</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>＜着眼点の記載内容＞                      「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。</p> </div>	<p><b>【これまでの主な当社の取組み（続き）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ご高齢のお客さまに安心・納得して保険のご加入をご検討いただくため、お客さまのご年齢が70歳以上の場合に、原則として契約者代理人または被保険者代理人等の同席のもと説明を行っております。</li> </ul> <p><b>【今後の取組みの方向性】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 営業拠点である支部において営業職員の管理・指導を行う立場である支部長に対し、指導者として目指す姿を明確にし、指導力の更なる向上を図るとともに、とりわけ地域の代表格である上位層の支部長を対象にリカレント共育として、社会から求められる組織・長のあるべき姿等について考える機会とする研修を実施してまいります。</li> <li>• 通常の月次研修に加え、コンプライアンスの重点取組み月間として「信頼向上の月」運営を実施し、コンプライアンス教育の充実に向けて取り組んでまいります。</li> </ul>



## 「着眼点」の項目

## 当社の取組内容・今後の取組みの方向性

### 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

＜着眼点の記載内容＞

「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。

### 【これまでの主な当社の取組み】

- 各支社組織等にコンプライアンスオフィサーを配置するとともに、本社組織にコンプライアンス推進役を設け、コンプライアンスオフィサーと連携しながら、ブロックごとに各支社の状況をモニタリングしております。
- 支社にて、営業職員の活動内容・品質面をきめ細やかに指導・サポートすることを目的として、指導を要する営業職員を対象に、定期的な支社役職者との面談を実施しております。
- コンプライアンス部門にて、多額の契約者貸付があるケース等、営業職員の取り扱う契約における保全手続きの状況を確認するとともに、優績の営業職員や高齢の営業職員の活動状況や苦情状況等に関する定期的なモニタリングも併せて実施し、リスクの予兆把握・検証を行っております。

### 【今後の取組みの方向性】

- 引き続き、これまでに発生した不祥事案を踏まえ、様々な観点からモニタリングを充実するとともに、他社取組み事例も参考にしながら、各種システム対応を進めることで、モニタリングの実効性の強化を図り、不祥事案の予兆把握、未然防止に努めてまいります。

## 「着眼点」の項目

## 当社の取組内容・今後の取組みの方向性

### ⑤コミュニケーション

＜着眼点の記載内容＞  
 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。

### 【これまでの主な当社の取組み】

- 経営陣からのメッセージについて、年1回開催される「ブランドライブ（※）」の場やWeb社内報を通じて発信しております。また、ブランドライブにおいては、経営陣と職員の双方向のコミュニケーションを図ると共に、職員から寄せられたコメントや職員アンケートの結果については経営陣まで共有しております。  
 （※）当社ブランド戦略の社内浸透を目的とした職員参加型のオンライン配信イベント
- 当社のホームページにて、各種お問い合わせ窓口やよくあるご質問（FAQ）について公表するとともに、不適正事象が発生した場合には、事象の重大性やお客さまへの影響を慎重に検討したうえで、内容、再発防止策、自社のコンプライアンス・リスク管理態勢について公表を含めた検討を行っております。このような取組みを通して、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心がけております。
- 内部通報制度の実効性を高める観点から、通報者が通報を理由として不利益な取扱いを受けないことを明確に定め、電話やWeb等で受け付ける通報・相談窓口に加え、社外弁護士窓口を設置する等、安心して通報できる環境の整備に取り組んでおります。

### 【今後の取組みの方向性】

- 指導者層のレベルアップを図り、組織の持続的な発展を推進するため、支社長と支部長のコミュニケーションを促進する等、営業組織内で円滑なコミュニケーションが取れる環境整備を一層進めてまいります。
- 地域に根差してお客さま・社会からの信任を得て、すべてのステークホルダーのウェルビーイングを実現するため、すべての職員が生きいきと長く働き続けることができる職場づくりに努めてまいります。
- 月1回、各所属・チームにおいて全メンバーが目指すゴール、実現したいことの認識をすり合わせる対話機会として「ウェルビーイングミーティング」を実施し、「使命感の醸成」、「組織・所属の一体感醸成」、「職員のエンゲージメント向上」を図り、ひいては「お客さまのウェルビーイング」実現に貢献してまいります。

## 「着眼点」の項目

## 当社の取組内容・今後の取組みの方向性

### ⑥ 監査

#### <着眼点の記載内容>

「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。

#### 【これまでの主な当社の取組み】

- 地域の統括拠点である支社およびその傘下の支部に対する内部監査（以下、支社監査）においては、支社のリスク実態を的確に把握し、経営目標実現と課題解決に資するべく、従来からの準拠性検証（細則やルールに沿った業務が行われているか）に加え、態勢検証（支社の運営・取組み等の妥当性・実効性を定性的に評価）をより重視した監査を実施しております。
- また、コンプライアンス・リスク管理態勢の高度化にむけた取組みや「住友生命グループ行動規範」の浸透・定着にむけた取組みについては、支社監査における発見事項や取組状況の検証等も踏まえ、営業推進部門やコンプライアンス部門等の本社部門のPDCA機能の発揮状況等を監査にて検証しております。

#### 【今後の取組みの方向性】

- 支社監査においては、データ活用によるリスクアセスメントをより充実させ、改善フォローの手法を見直し、支社監査全体の検証レベルアップに取り組んでまいります。また、支社の自律機能発揮および改善にむけた指導・支援体制の充実等の観点から、支社監査において判明した課題・問題点については、本社部門への改善提案・情報連携等を強化してまいります。
- 経営目標を実現するにあたり、コンプライアンス・リスク管理態勢や「住友生命グループ行動規範」の浸透・定着にむけた取組みについては、引続き本社部門も含め全社的に監査すべき課題であると認識しております。経営陣の課題認識や全社的な取組み等を踏まえて、より深度ある監査を実施してまいります。