

2024年6月26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(2023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、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ており、2023年2月に生命保険協会において制定された、「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」)を踏まえ、住友生命の取組みを公表しています。

※ 詳細は以下リンクをご覧ください。

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

なお、「着眼点」については、各社の「着眼点」に関する取組み状況や運用上の課題に係るアンケート結果等を踏まえ、2024年4月に以下のとおり更新されています。

https://www.seiho.or.jp/info/news/2024/20240419_2.html

「着眼点」を踏まえた運営定着に向け、経営層からのメッセージ発信や管理職向け研修の実施、また、モニタリングのレベルアップなど各種取組みを推し進めており、今般、2023年度を中心とした当社取組み状況についてご報告します。

これからも、ウェルビーイングに貢献し、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、お客さま本位の業務運営および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て取り組んでいきます。

以上

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 更なる高度化に向けた取組み状況のご報告(2023年度)

* 昨年度の公表内容からの追加取組みについて下線を引いております。

① コンプライアンス・リスク管理態勢

<「着眼点」の記載内容>

「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。営業職員チャンネルの特徴・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。

- ・ 「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。
- ・ 態勢面としては、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しております。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・未然防止に引き続き取り組んでおります。

（※）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

- ・ 2023年度の新たな主要取組みとして、販売現場である支社を中心とした「着眼点」の運営定着に向けて、支社運営計画の策定や、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する「着眼点」浸透に向けた研修を実施しております。2024年度も「着眼点」に基づくコンプライアンス運営計画を支社にて策定し、定期的な振返りを実施してまいります。
- ・ また、全役職員を対象とした全社的なコンプライアンス研修「信頼向上の月」を実施しております。経営層からの直接的なメッセージ配信や、不祥事件抑制に向けた職員研修を行うことで、コンプライアンス意識醸成を進めており、2024年度も継続して実施を予定しております。

② コンプライアンス・リスクの評価

<「着眼点」の記載内容>

「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。

- 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。
- 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。
- 営業職員の活動面や募集品質面に関する属性別のデータをシステム管理し、支社に提供することで支社において日頃の定性的な本人特性を踏まえたリスク評価を行っております。
- 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、指導支援を引き続き実施してまいります。
- 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引き続き図ってまいります。

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

<「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。

- 「保険募集コンプライアンス・マニュアル」において、手続きルールの徹底やミスに対する注意喚起、お客さま本位の活動の重要性を伝えると同時に、不適正行為の抑制を目的として、不適正行為により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、当社ホームページ等に「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。
- 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。
- 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2023年度から実施しております。

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

＜「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。

- 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。
- 本社において苦情の把握や内容チェックを行うことにより、不適切募集等の検知を実施しており、早期発見・早期解決に努めております。
- 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。
- 2023年度には、お客さまの意向に基づいたお手続きかどうかについての視点でのモニタリングを開始しており、システム面でのレベルアップも行っております。
- 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。

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。

- 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。
- 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」や支社・支部における「未来予想図ミーティング」を通じて、「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。
- 2023年度より、役員が1年間にわたって担当支社と継続的に対話を行う「役員フォロー運営」を開始しており、今後もコミュニケーション活性化や現場の取組みを後押ししてまいります。
- コミュニケーションの向上などを通じた職場環境の維持向上に向けた取組みとして「理想の職場づくり」運営を2023年度から開始しており、経営層からのメッセージや管理職向け研修などを行っております。
- また、毎年、全職員を対象に職員アンケートを実施し、全社運営の浸透や取組みの確認と同時に、コンプライアンス面や職場環境面、お客さま本位に関する職員意識の確認を行っております。

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、役割を發揮していくことも求められる。

- 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、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。引き続きデータ活用によるリスクアセスメントや改善フォローの見直し等、支社監査全体の検証レベルの向上に取り組んでまいります。
- 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、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。引き続き経営陣の課題認識や「着眼点」の更新内容（参考となる他社の取組例等）を踏まえ、実効性のある内部監査に努めてまいります。

以上