

業務改善計画 進捗状況報告-要旨

報告基準日 2022年12月31日



業務改善計画の進捗状況についてのお知らせ

はじめに

- 当社は、2022年7月14日付にて金融庁から業務改善命令を受け、業務改善計画を策定、推進してまいりました。2022年8月15日付にて業務改善計画書、2022年10月14日付にて第1回業務改善報告書、2023年1月13日付にて第2回業務改善報告書を、それぞれ提出しております。
- この度、当社が取り組んでまいりました業務改善の要旨をお知らせすることいたしました。これは、当社が、保険本来の趣旨を逸脱した商品開発および募集を根絶するために何をなすべきか、総力を挙げ、また、外部専門家の知見をも活用しながら取り組んできた施策と今後の予定の概要を記載するものとなります。
- 当社は業務改善の途上にありますが、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまからの信頼を一刻も早く回復するため引き続き改善に注力するとともに、新たな課題に対しましても、“Compliance over sales culture”の価値観に基づいた解決を図れるようPDCAサイクルを徹底するなど、今後も不断の努力をしてまいります。

*この報告書は2022年12月31日時点の進捗状況について記載しております。

業務改善計画進捗状況-要旨 1/3

業務改善計画を推進していく中、以下の決定を行うとともに、今後、より一層取り組んでいく事項を明確化いたしました。

法人向けに開発された定期保険の販売停止

業務改善計画のテーマでもある“Compliance over sales culture”を体現すべく、**法人向けに開発された定期保険商品***について、**全ての販売チャネルで新規販売を停止することを決定しました。**

不適切な名義変更の制限

新規販売を停止する定期保険商品以外の商品の名義変更については、2022年8月以降一定の制限を行っていましたが、今後の新契約については、**法人から個人への資産移転効果を生じさせる不適切な名義変更を禁止し**、原則として法人の解散等、保険本来の趣旨を逸脱しない正当な理由がある場合に限り認める、といったさらに厳格な取扱いとする方針としました。

モニタリング態勢の強化

従来節税募集を検知するための態勢が不十分であったとの反省から、モニタリング態勢を大幅に強化しました。法人に対して販売されている商品や名義変更についての適時なトレンド分析、名義変更の際の理由の確認プロセスの厳格化、その他の保険本来の趣旨を逸脱する募集が疑われる事象のモニタリング項目の追加・見直しを決定し、既に実施しております。

* 法人を契約者とする他の保険種類については、引き続き継続いたします。

* 「Prosperityガン治療保険」における追加加入は、当社営業職員チャネルにおいてのみ取扱いを継続予定です。

業務改善計画進捗状況-要旨 2/3

2022年7月14日付業務改善命令の「1.業務改善命令の内容」中、(1)の①-⑥における主な施策の改善進捗状況は、以下のとおりです。

① 経営責任の明確化

- 現経営陣の自主的な報酬返上等、**経営陣の責任の明確化を完了しました。**

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

【主な実施事項】

- 主に低解約返戻金型の法人向け商品に係る保険契約を中心とし、予定していた全件（約7,600件）のご確認通知の発送を完了しました。
- なお、現時点で、**新たな類型の不適切募集を窺わせる苦情は確認されていません。**

【主な今後の対応】

- ご確認通知に対していただいた回答をもとに、引き続き不適切募集の調査を実施し、適切な顧客対応を進めてまいります。

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

【主な実施事項】

- 年金保険に係る名義変更募集について管理者を含め**広範かつ厳格な懲戒処分を実施しました。**
- 営業担当者の成績評価におけるコンプライアンス係数の導入、CCO/CRO*による個人面談を通じた営業部長の適格性の再評価、各種ルール・規程の整備等により、**募集管理態勢の強化と営業風土の改革を進めております。**

【主な今後の対応】

- 引き続き募集管理態勢の強化・営業風土の改革を進めるとともに、全職員向けの意識改革を、2023年1月以降の研修導入や意識調査などを通じて進めていく予定です。

業務改善計画進捗状況-要旨 3/3

2022年7月14日付業務改善命令の「1.業務改善命令の内容」中、(1)の①-⑥における主な施策の改善進捗状況は、以下のとおりです。

⑤ 適切な商品開発管理態勢の確立

【主な実施事項】

- 商品開発におけるCCOおよびCROへの議決権ならびに拒否権の付与、税務視点での検討強化および販売後のモニタリング態勢強化を含む**商品開発に係る内部統制機能の強化を行い、当社内ルール・規程等に反映しました。**
- 商品開発部門全所属員に対して「3ライン・オブ・ディフェンス（三つの防衛線）」の役割についての研修を行い、商品開発部門の一定役職以上の職員とCCO/CROとの個人面談を行いました。

【主な今後の対応】

- 研修および面談の結果等に基づき、追加施策を実施していく予定です。

⑥ ガバナンスの抜本的な強化

【主な実施事項】

- 取締役会等の機能強化として、取締役の職責等の明文化、取締役候補の選考基準の明確化およびスキルマトリクスを用いた多様性を担保する枠組みの導入等、**所要の規程策定を実施しました。**
- 取締役会等へのCPO/CDO*報告を新設し、CCO/CROが2線の立場でレビューした結果を含め、**商品開発態勢および募集管理態勢の運営状況の報告態勢を構築しました。**

【主な今後の対応】

- 「3ライン・オブ・ディフェンスの改革」について、問題事象を検知する仕組みを1線に構築することを目指し、2線・3線は1線からの独立した立場から適時・適切な介入が可能となる形での態勢強化を行っていく予定です。

