

コンダクトリスク管理事務局の設置のお知らせ および営業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「着眼点」に基づく当社取組み状況のご報告(2024年度)

2023年2月に生命保険協会で行きまとめられた、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を図るにあたっての考え方に関する原理・原則や取組例等である「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点(以下、「着眼点」)¹」について、2025年4月18日に「参考となる取組例等」が追加された更新版が公表されました。更新された内容に係る当社の主な取組みについてご報告いたします。なお、今回の報告にあたっては、生命保険協会が2024年度に実施されたフォローアップアンケート結果とも照らし合わせながら、当社の取組みの内容について網羅的に確認を実施しております。

また、当社では今般、以下のとおり「経営品質刷新本部」の後継として、コンダクトリスク全般を対象とした社長直下の「コンダクトリスク管理事務局」を設置したことをあわせてご報告します。

【「コンダクトリスク管理事務局」の設置について】

当社では2020年12月に「経営品質刷新本部」を設置して以降、その時々課題・環境に応じ、傘下に対策部・WG・分科会を改組しながら、不適切な取扱いが疑われる事案の早期検知や未然防止策の実行、課題分析を踏まえた各種制度面での手当の実施など全社経営品質の刷新・向上に向けた継続的な取組みを行ってまいりました。

今般、金銭不正撲滅の視点にとどまらず、「コンダクトリスク」全般にカバー範囲を広げ、課題検知機能を強化するとともに、検知した諸課題に対して、これまで以上にプロアクティブかつフォワードルッキングに対応し、会社全体でPDCAを回しながら経営品質の更なる向上を図ることを目的として、コンダクトリスク全般を対象とした社長直下の「コンダクトリスク管理事務局」を「経営品質刷新本部」の後継として本年4月に設置しました。

引き続き、本「コンダクトリスク管理事務局」を中心にお客さまからの信頼にお応えできる組織を築くために、不断の取組みを進めてまいります。

¹ https://www.seiho.or.jp/activity/guideline/pdf/20250418_2_1.pdf

【着眼点における参考となる取組例等の更新点および当社の主な取組み】

<「着眼点」の記載内容（生命保険協会より） ※下線部が着眼点の更新箇所>

1. コンプライアンス・リスク管理態勢

（3）より良い企業文化の形成に向けた取組み

<参考となる取組例>

より良い企業文化形成のためのPDCAを回す観点から、まずは、社員が感じた違和感や気づきを経営者や管理者に報告することの重要性について、会社全体で共有している。また、不適正事象が生じた際の原因分析において、経営陣が主導し、企業文化が事象の発生にどのような影響を及ぼしたかといった観点からの確認を行っている。

<当社の主な取組み>

- ・社員ウェルビーイングの実現にむけた取組方針で、ありたい行動と職場風土として「進んで声を挙げる」「自ら学び挑戦する」「組織や担当を超えて一緒に取り組む」の3点を定め、社内の部門横断組織を起点に組織や個人の行動変革を促している。
- ・社員が感じた違和感や気づきは、各職場の上司を通じて本社に連携されるほか、エンゲージメント調査や各種の社員アンケートなどを通じて直接社員の声を集約している。また、これらの声に対して会社の考えや方針などを経営トップのメッセージとして動画配信などを行っている。

<「着眼点」の記載内容（生命保険協会より） ※下線部が着眼点の更新箇所>

1. コンプライアンス・リスク管理態勢

（3）より良い企業文化の形成に向けた取組み

<参考となる取組例>

社員が、行動規範に基づき、自律的に適切な行動が取れるように促す観点から、ケーススタディを通じて行動規範を学ぶ教材を提供している。

<当社の主な取組み>

- ・年間を通じて、経営理念や行動規範の自分ごと化を通じた行動変革を目的として、経営層と社員の対話の場や、部長層と社員が一つのテーマについて共に考え学ぶ場などを設定している。これらの場では、一方通行の座学だけではなく、ディスカッションを通じた双方向の学びの場としたり、各種教材にケーススタディを取り入れている。

<「着眼点」の記載内容（生命保険協会より） ※下線部が着眼点の更新箇所>

2. コンプライアンス・リスクの評価

<参考となる取組例>

全国一律のリスク評価に加え、市場動向や顧客・営業職員の属性、マネジメント等を踏まえた支社毎のリスク評価を行い、リスクレベルに応じた統制策を機能させている。また、支社において高リスクと考えられる拠点を選定し、支社から当該拠点に対する指導・アドバイスを積極的に行うことで、リスク管理態勢の強化を図っている。

<当社の主な取り組み>

- ・市場・顧客、営業員属性・支社文化、組織、マネジメントの観点で支社毎の課題・固有リスクを踏まえた評価を行い、高リスク支社に対して、本社所管からの重点的な指導・支援を実施している。また一部支社においては、傘下の営業オフィスについてもリスク評価を行い、高リスクと考えられる営業オフィスを選定のうえ重点的に指導を行っている。

<「着眼点」の記載内容（生命保険協会より） ※下線部が着眼点の更新箇所>

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

(1) 業務ルールの明確化

<参考となる取組例>

業務ルールをより具体的に役職員に浸透させる観点から、形式的なルールのみを示すのではなく、マニュアル等にルールにもとづく望ましい行為や逸脱した行為、またそれらがお客さまや営業職員へ与える影響についてもわかりやすく示している。また、管理者向けのマニュアル等において、営業組織の管理者の役割として、「リスク管理」「予兆把握」「コンプライアンス風土の醸成」等を明確化し、それぞれの役割における求められる行動・ふさわしくない行動を示すほか、営業職員との面談や申込書点検の場面で不適正の予兆を把握するポイント等を示している。

<当社の主な取り組み>

- ・コンプライアンスにかかる支社・営業オフィスの年間における取組概要・ポイント等を示した「支社コンプライアンス運営方針」にて、支社・オフィスに求められる役割として、リスク管理や不正予兆の把握、コンプライアンス意識の醸成等を明記している。また、求められる行動や対応内容についても具体的に記載している。

<「着眼点」の記載内容（生命保険協会より） ※下線部が着眼点の更新箇所>

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

(1) 業務ルールの明確化

<参考となる取組例>

営業職員がその活動において、自社が取り扱う商品以外の金融商品に関する紹介・勧誘行為を行い、結果としてお客さまからの信頼を損なうことがないように、投資勧誘等に関するルール（会社で取り扱わない金融・投資商品やネットワークビジネス等の紹介・勧誘行為について、手数料の有無にかかわらず禁止等）を整備し、各職員に対して宣誓を実施させる、実態把握のためのアンケートを実施する、ルールや具体的事例等をポータルサイトとしてまとめて現地に提供するなどの仕組みを整備している。

<当社の主な取り組み>

- ・全営業員に冊子として配布する「生涯設計デザイナー²コンプライアンスマニュアル」に、当社取扱商品以外の金融商品における勧誘・紹介の厳禁について明記するとともに、年一回全営業員が実施する誓約項目にも明記し宣誓を求めている。あわせて、コンプライアンス教育にかかる通年の枠組みを活用し全社一律の研修を展開するなど、更なる意識醸成に向けた対応を継続している。

2 当社では営業員を「生涯設計デザイナー」と呼んでいます

<「着眼点」の記載内容（生命保険協会より） ※下線部が着眼点の更新箇所>

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

(2) 教育・研修

<参考となる取組例>

営業職員に顧客本位の企業文化を一層定着させる観点から、顧客本位の行動を実践し、お客さまから感謝いただくことができた事例について、営業職員間で話し合う機会を提供している。

<当社の主な取組み>

- ・支社・オフィスDSR経営³の枠組みにて、オフィスDSR委員会⁴を月に1度実施し、お客さまに感謝いただいた事例や、お客さまからいただいたご意見を営業員間で共有し、一人ひとりがCX向上に向けてどう活動すればいいかという視点を持つ機会を設けている。
- ・毎月の「CX向上を考える日」という営業オフィスの研修において、お客さま本位の行動を実践して感謝いただいた事例をもとに、営業員間で話し合う機会を設けている。
- ・お客さまに感謝いただいた事例の中から、他の営業員の参考となる事例を選考し、「CX向上エピソードBOOK」という冊子にして全営業員に共有するとともに、最も優れた事例については「CX大賞」として顕彰している。

<「着眼点」の記載内容（生命保険協会より） ※下線部が着眼点の更新箇所>

6. 監査

<参考となる取組例>

複数の個別監査で発見した問題点に共通する内部統制上の課題と、統制が機能しなかった理由等を分析することで、監査の改善・高度化を図っている。

<当社の主な取組み>

- ・営業員チャネルの管理に関する監査や企業文化・風土に関する監査では、支社機構に対する監査結果において確認された事象も踏まえ、本社統制部門の統制・管理状況を確認・検証するよう取り組んでいる。
- ・今後も、関連する複数の監査における課題の情報共有、監査手法の随時見直しや監査指摘に対する改善状況のフォロー等を通じて、内部監査機能の改善・高度化に向けた取組みを継続していく。

以上

3 一般的なCSRという言葉の枠に収まらない当社独自の取り組みとして、第一生命の「D」を頭文字として「DSR=Dai-ichi's Social Responsibility (第一生命グループの社会的責任)」と表現し、これまで取り組んできた、お客さま視点でのさまざまな対応や、職員の育成取り組み、コンプライアンス推進や事務プロセスの改善、CS・ES向上に向けた取り組みなど、あらゆる活動においてPDCAサイクルを回し、常に一段高いレベルを目指します

4 支社経営課題について議論する場と位置付け、支社個別課題を把握・共有し、解決に向けて優先順位付けのもと取組みを検討・実施しながら自律的にPDCAを回し、さらに実効的な運営となるよう取り組んでいます