

2023年6月27日

各位

オリックス生命保険株式会社

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 当社の取組みについて

2023年2月に生命保険協会が「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を公表しました。この「着眼点」は6つの項目から成り、各項目の取組みを一連のものとして理解し、結び付けて実施していくことが重要である旨示されております。

「着眼点」では、営業職員チャネルの特徴として、お客さまとの強固な信頼関係を構築し、顧客本位の業務運営を体現していると同時に、その関係の緊密さゆえのリスクおよび不適正事象を誘発する3つの要素(動機・機会・正当化＝不正のトライアングル)が存在することから、自社における不正のトライアングルの要素を十分認識し、リスクに応じた適切な態勢構築を進めることが重要とされております。

当社は、複数の販売チャネルを融合し、お客さまが求めるチャネルにてサービスをご提供する“オムニチャネル”を推進しており、「保険代理店による対面販売チャネル」、「金融機関による対面販売チャネル」、「通信販売チャネル」、「直販チャネル(当社営業担当社員による対面販売チャネル)」の4つのチャネルを有しております。このうち、「直販チャネル」が「営業職員チャネル」にあたります。

直販チャネルは、当社営業担当社員(以下、「コンサーブアドバイザー」)が安心して働き続けられ、かつ長期的なキャリアを描くことのできる環境を提供すべく、以下のような仕組みを取り入れています。

1. コンサーブアドバイザーを固定給制の正社員として採用していること
(安定した給与制度の実現)
2. コンサーブアドバイザーのマーケット開拓支援を行っていること
(通信販売チャネルで加入意向を持ったお客さまのうち、対面でのコンサルティングを希望されるお客さまの情報を連携する、マネーセミナー等にお越しいただいたお客さまのなかから生命保険の加入検討者の情報を連携するなど)

これらに加え、教育カリキュラムについても充実を図り、不適正事象が発生しづらい組織体制を構築しております。

しかしながら、コンサーブアドバイザーが「お客さまの人生を見守り続ける存在」として活動する

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

以上、「お客さまとの強固な信頼関係」が生じ、その緊密さゆえのリスクを完全に排除することは不可能であるため、「着眼点」を参考に当社の取組みを整理し以下のとおり公表いたします。

着眼点 1: コンプライアンス・リスク管理態勢

「着眼点」では、コンプライアンス・リスク管理態勢について「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」であり、「経営の根幹をなすもの」と示されております。この点について、当社では以下の取組みを実施しております。

(1) 経営陣の姿勢・主導的役割について

- ・ コンプライアンスを経営の根幹と位置づけ、社長からのメッセージやコンプライアンス研修を通じて、全社員に対してコンプライアンス態勢および募集管理態勢の整備の重要性を示しています。

(2) 営業組織における管理者(支社長)の役割について

- ・ 支社長を支社のコンプライアンス責任者に選任し、コンプライアンス研修等を通じ、経営陣の考えをコンサーブアドバイザーに伝え、組織に浸透させる役割を与えています。また、コンプライアンス実行計画の策定および管理させています。

(3) より良い企業文化の形成に向けた取組みについて

- ・ 新入社員研修において、当社の企業理念や行動規準への理解を深めるための教育を実施しているほか、コンプライアンス研修においても定期的にディスカッションを行うなど、お客さま本位の企業文化の形成を図っています。

(4) 三線管理態勢の構築について

- ・ 一線、二線の役割を明確にし、全社的なコンプライアンスを統括する部門としてコンプライアンス部を設置しています。また、三線として業務部門から独立し、社内監査を担当する監査部を設置し、三線管理態勢を適切に運用しています。

着眼点 2: コンプライアンス・リスクの評価

「着眼点」では、「各社は、不適正事象を防止するためのコンプライアンス・リスク管理態勢を整備するにあたり、まずは自社の事業においてどのような固有リスクがあるかを評価・特定し、そのリスクに応じた各種制度やルールの構築といった統制策を実施すべき」と示されています。この点について、当社では以下の取組みを実施しております。

- ・ コンプライアンス・プログラム(全社にわたるコンプライアンスおよび適正な募集管理を推進するための具体的な取組計画)の一環として、各部門においてコンプライアンス上のリスク項目の洗い出しと評価を行い、コンプライアンス実行計画を策定・実行しています。

着眼点 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」では、「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」と示されております。この点について、当社では以下の取組みを実施しております。

(1) 業務ルールの明確化について

- ・ コンサーブアドバイザーが適正な募集活動を実践するための手引きとして「募集コンプライアンス・マニュアル」を作成し、保険募集における禁止行為に加え、募集以外の業務に関する禁止行為等のルールについても明確にしています。
- ・ 社外業務を行う際には会社の承認を得ることを社内規程で定め、本来業務に支障が生じるおそれのある社外業務については承認しないこととしています。
- ・ 現金の直接取扱いを禁止するルールや、原則、高齢のご契約者に親族同席を求めるルールを定め、管理者による確認を行っています。

(2) 教育・研修について

- ・ 当社におけるコンプライアンスとは法令等および社内規程の遵守、社会一般の倫理、常識、規範、オリックスグループの企業理念、オリックス生命理念ならびにお客さま本位の業務運営方針に則した行動を実践することと定義していることを周知徹底するとともに、月次でコンプライアンス研修を実施し、全社員に対して求められる行動・期待される行動の定着を図っています。
- ・ 直販チャネルで発生した不適正事象をテーマに、直販チャネル独自のコンプライアンス研修を毎月実施するとともに、理解度テストを四半期に1回実施し、再発防止に努めています。

(3) 人事・報酬(表彰)制度について

- ・ コンサーブアドバイザーを固定給制の正社員として採用し、長く安心して働ける環境を整備しています。
- ・ コンサーブアドバイザーの報酬制度は、業績のみならず、お客さまの立場に立った行動・姿勢を評価に反映する等、お客さま本位の行動を促す仕組みとしています。

(4) 営業職員の活動管理について

- ・ 直販チャネルにおいて募集プロセスを定義し、コンサーブアドバイザーの活動を記録させ、管理者が内容をモニタリングしています。
- ・ 管理者は、コンサーブアドバイザーに対する日常の指導・モニタリングや、お客さまのお申し出等により不適正事象が疑われる場合は、支社と本社部門で情報を共有し、事実を確認する等の予兆管理をしています。

着眼点 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」では、「各社は不正リスクが高い契約にフォーカスするなどリスクベースのアプローチも含め、営業組織・コンプライアンス部門における実効性ある不適正事象の(予兆)把握の仕組みを

構築するべき」であり、また、「不適正事象(懸念を含む)を把握した場合の対応の高度化を図るべき」と示されております。この点について、当社では以下の取組みを実施しております。

(1)コンプライアンス・リスクのモニタリングについて

- ・ コンサーブアドバイザーの行動に問題があると思われる苦情申し出については、本社のコンサーブアドバイザーを統括する部門にて事実確認を行っているほか、早期脱落事情や事務ミス報告から不適正事象が懸念される場合はコンプライアンス部門への報告を求めており、不適正事象の早期把握に取り組んでいます。
- ・ 特定保険契約については、一定の条件のもと抽出したお客さまに対して契約後の確認コールを実施し、お勧めした商品がお客さまに適合しているかの確認を行っています。

(2)不適正事象の予兆把握時の対応について

- ・ お客さまへご迷惑をおかけしている懸念のある申し出や法令違反の疑いがある取扱いについては、コンプライアンス部門にて事実確認を実施し、原因の分析および再発防止指導をするという仕組みを整備しています。

着眼点 5: コミュニケーション

「着眼点」によると、「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(お客さまをはじめとする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」と示されております。この点について、当社では以下の取組みを実施しております。

(1)社内におけるコミュニケーションについて

- ・ 直販チャンネルにおいては、管理者である支社長・課長がコンサーブアドバイザーに日頃から能動的に働きかけることで日常のコミュニケーションを密にしています。また、週次、月次の面談を通じて、コンサーブアドバイザーの生活状況の変化等を早期に発見できるようにしています。その他、コンサーブアドバイザーを統括する本社部門が実施する臨店点検(年1回)において、コンサーブアドバイザーに対して個別にヒアリングを実施し、不適正事象の兆候がないかを確認しています。
- ・ 全社においては、年に一度モラルサーベイ(社員満足度調査)を実施し、調査結果をもとに部門内でのコミュニケーション機会を創出し、働きがい・働きやすさのある環境づくりに取り組んでいます。
- ・ コンプライアンス上の課題の発見を目的として、全社員に対してコンプライアンス意識調査を実施しています。
- ・ 直販チャンネルの管理者である支社長・課長に対し、傾聴力やファシリテーションスキルの向上を目的とした研修を実施しています。

(2)社外とのコミュニケーションについて

- ・ お客さまのご意見ご要望、ご不満の声を直接お聞きする「お客さま相談窓口」のフリーダイヤルを設け、ウェブサイトや約款等の冊子に記載することでこれを広く周知しています。

(3) 内部通報制度について

- ・ 業務上の不正や業法違反等のコンプライアンス違反、ハラスメント等が発生した際のホットライン制度として、通報窓口を社内外に整備し、研修等で全社員に対し周知しています。

着眼点 6: 監査

「着眼点」によると、「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、役割を発揮していくことが求められる」と示されています。この点について、当社では以下の取り組みを実施しております。

- ・ 営業組織の拠点検査を所管する部門において、募集管理態勢・内部管理態勢・顧客保護等管理態勢に関して、リスクベースで選定した項目での営業拠点検査を実施しています。また、営業拠点における各管理態勢の実行状況や実効性を検証し、課題が認められた場合や改善が必要な場合には、各営業店に対する指導を行うとともに、結果をコンプライアンス委員会、経営会議、取締役会へ報告し、経営陣に共有する態勢となっています。
- ・ 監査部門においては、每期実施するリスクアセスメントにより監査テーマ・監査対象を選定することとしています。また、営業職員チャネルを含む募集管理態勢については、営業拠点検査の結果や、各種モニタリング結果の把握およびコンプライアンス委員会等の会議への出席などを通じてコンプライアンス・リスクの管理状況の把握に努め、リスクの状況に応じて募集管理態勢に関する監査を実施することとしています。

以上