

金融庁 提出資料

規制改革推進会議 人への投資 ワーキング・グループ
2023年11月15日

顧客本位の業務運営(営業職員管理態勢の高度化)

金融行政上の課題

- 生命保険会社の営業職員チャネルは、長年にわたり販売チャネルとして定着している一方、依然として金銭詐取問題をはじめとする事案が継続的に発生しており、実効性のある管理態勢を整備・確立していくことが課題。

本事務年度の主な実績

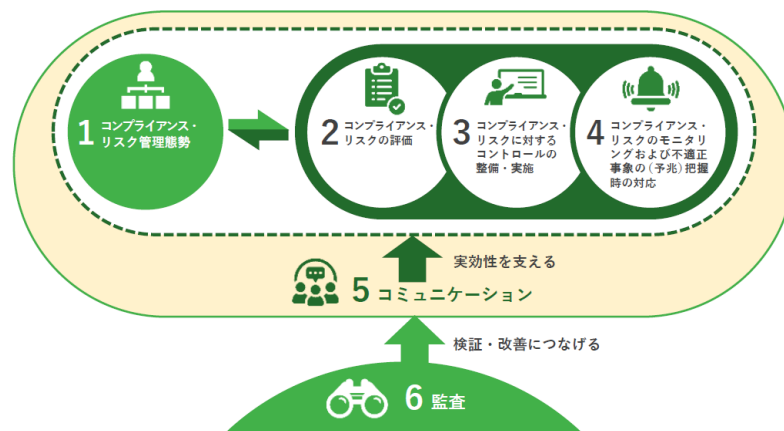
- 営業職員チャネルを主な販売チャネルとしている生命保険会社を対象として、営業職員管理に関する内部監査モニタリングを実施。
 - ➡ 一部の社において、不正行為の防止や早期発見の観点での予兆に関するモニタリング等に課題があることや、内部監査部門もそうした課題に対して改善に向けた提言等を行っていないことを確認。
- 生命保険協会は、2023年2月、会員各社が営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化を図るにあたっての考え方に関する原理・原則や取組例等について、「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点」として取りまとめ・公表。
 - ➡ 生命保険協会において実効性のあるフォローアップを行うとともに、各生命保険会社における本着眼点を踏まえた積極的な取組みが求められる。

2023年「保険モニタリングレポート【概要】」より抜粋

＜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＞

着眼点の構成

コンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化の観点からは、「着眼点」で整理した6つの項目にかかる各種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。



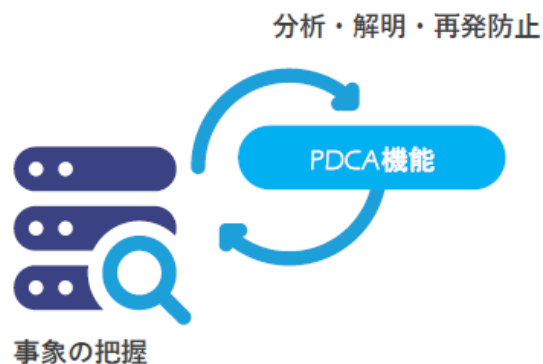
(出典)生命保険協会



不適正事象の(予兆)把握時の対応

プリンシプル

不適正事象（懸念を含む）を把握した場合、不適正事象の更なる拡大を防止するためには、営業組織が速やかにコンプライアンス部門とも連携しつつ適切な対応を実施することも重要である。またコンプライアンス部門においては、適切な事実確認にもとづき事象が発生した根本原因を分析・解明し、同様の事象が他組織でも発生していないかの伏在調査、再び同様の事象を発生させないための再発防止策を講じることで、コンプライアンス・リスク管理にかかるPDCAを機能させることが求められる。各社はこうした観点から不適正事象（懸念を含む）を把握した場合の対応の高度化を図るべきである。



プリンシプルの補足事項

- 営業組織による不適正事象調査に対して、コンプライアンス部門が中心となり指示・支援・確認等を実施する。
- 不適正事象の重大性等に応じ本社からの直接調査を行う。
- 発生した不適正事象に関するリスク認識・評価や統制策の検証を行う。



人事・報酬（表彰）制度

プリンシプル

人事・報酬（表彰）制度は、役職員に期待される行動や避けるべき行動への動機づけを通じて、役職員の行動・判断に大きな影響を及ぼすものである。各社は現行の制度が職員一人ひとりの顧客本位の行動を促すことに繋がっているか（逆に、どのようなリスクが生じうるか）を十分に検討・考慮し、経営陣の姿勢やあるべき企業文化、行動規範等と整合的な形で設計・運用するべきである。



プリンシプルの補足事項

- ・ 営業組織の管理者・営業職員に関する人事・報酬（表彰）制度において、コンプライアンスにかかる評価が反映される仕組みを導入する。
- ・ 営業目標等の数値目標を設定する場合に、過度な営業目標重視とならないような制度・運用とする。