

## 保険代理店との間で発生した保険契約情報の不適切な管理に関する対応状況

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：石川耕治、以下「当社」）は、当社および他の保険会社（以下「他保険会社」）が代理店委託契約を締結している保険代理店（以下「乗合代理店」）において、お客さまの保険契約情報の管理が不適切であった事案（以下「本事案」）が発生したことにつきまして、お客さま、関係者の皆さまに大変なご迷惑とご心配をおかけしておりますことを心からお詫び申し上げます。当社は2024年7月22日に金融庁から受領した報告徴求命令に基づき、現時点で得られている情報をもとに調査を実施しました。本日、その結果得られた「本事案の事実関係」「真因とそれを踏まえた再発防止策」について、金融庁に報告を行いました。

※：金融庁による報告徴求命令の受領について

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2024/20240723\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2024/20240723_1.pdf)

本事案が発生した事実、および報告徴求命令を受けたことを厳粛に受け止め、今後このような事態を二度と起こすことのないよう、調査に基づく真因を踏まえた実効性のある再発防止の取組みを実施し、信頼回復に努めてまいります。

本事案の事実関係、経営としての受け止め、真因と再発防止策については以下のとおりです。なお、本報告は8月30日時点までに実施した調査に基づくものであり、今後も引き続き詳細調査等を行い、新たな事項が確認された場合には真因分析・再発防止策を精査してまいります。

### 1. 本事案の事実関係

本調査で判明した事実関係は以下のとおりです。なお、現時点で、センシティブ情報の漏えい・提供、および、保険契約情報の二次漏えいは確認されておられません。

事案概要	代理店数	契約者数 ／契約数	主な使用目的 <sup>※3</sup>
<類型1> 乗合代理店が当社の 保険契約情報を他社 に漏えいした事案 ※1	366店	約865千人 ※2	<ul style="list-style-type: none"><li>乗合代理店が自社内の新規保険契約の契約状況や保険キャンペーン進捗を共有するため【55%】</li><li>乗合代理店が全保険会社分の満期管理を一括して対応するため【33%】</li><li>乗合代理店が全保険会社分の不備契約を一括して管理するため【6%】</li><li>その他（品質関連指標の推進や管理等）【11%】</li></ul>
<類型2> 当社出向者が他保険 会社の保険契約情報 を当社に不適切に提 供した事案	74店	約126千件	<ul style="list-style-type: none"><li>乗合代理店内における当社シェアや他保険会社の動向を把握するため【50%】</li><li>乗合代理店に対する当社の営業方針や社内体制を検討するため【26%】</li><li>乗合代理店内における他保険会社契約の当社への切り替えや追加提案を推進するため【11%】</li><li>その他（出向業務状況の報告、満期管理等）【47%】</li></ul>

※1：<類型1>のお客さまに対しては、9月13日から順次文書を発送する予定です。文書の発送状況等については、当社オフィシャルホームページに掲載してまいります。

※2：同一の乗合代理店内のご契約者様について、現時点までに名寄せをした件数を表記しています。

※3：【 】内の数値は乗合代理店数の割合を集計したものです。なお、一つの代理店で複数の使用目的が確認されたケースは複数の使用目的でカウントしています。

## 2. 経営としての受け止め

このたび当社が発生させてしまった不適切な行為により、大切なお客さまに不安やご心配をおかけしたことにつきましては、経営として重く受け止め、深く反省しております。また、類型2の行為については、お客さまだけでなく、出向先の代理店の皆さまの信頼を大きく損なう行為であったと考えております。

不適切な行為が発生する主な原因となった代理店出向制度・出向者評価制度については、今後公表される予定の業界ガイドラインを踏まえ、自社商品の優先的な取扱いを目的とした代理店への出向は原則として廃止とする方向で抜本的に見直しを行うほか、出向者に対する評価制度の見直し、教育・監督体制の強化を行い、このようなことが二度と発生しない態勢を構築してまいります。

また、今回の事案が発生する真因となった内部管理態勢の不備、当社に根付いてきたカルチャー、旧態依然とした業界慣行については、現在実行中の業務改善計画の中で、最大の経営課題として、不転の覚悟で変革に向けた取組みを進めております。

改めて、「すべてをお客さまの立場で考える会社」、「正しいことを正しく実践し、すべてのステークホルダーの期待に応える会社」の実現に向けて、経営陣の強いリーダーシップで、業務改善計画の着実な実行に取り組むとともに、今回の事案の再発防止策を速やかに実行してまいります。

## 3. 本事案が発生した真因

### (1) 社員・乗合代理店に対する個人情報保護法の教育不足

類型1の事案が発生した乗合代理店および担当する営業部門の社員の多くが、本事案が個人情報の漏えいに該当するという認識をしておりませんでした。また、一部では乗合代理店のプライバシーポリシーへの掲載により、当社および他保険会社に対する保険契約情報の提供に関するお客さまの同意が不要であると誤認しているケースも確認されました。

これらの実態から、類型1の事案が長期間・広範な規模で行われていた背景には、社員および乗合代理店に対する業務の実態に応じた個人情報保護法の教育不足があったものと捉えております。

### (2) 代理店出向制度、出向者に対する人事評価の運用、出向に関する社員教育の不足

保険会社社員の代理店出向には、代理店業務品質の向上や人材育成、新たなお客さまニーズの発見による商品開発への貢献など、顧客本位の業務運営に資する一面もあります。

しかし、当社の代理店出向制度は、品質向上等の中長期的な目線に立つことだけでなく、マーケットシェア・トップライン拡大等の短期的な目線に立ってしまっていました。

また、出向者の人事評価についても、本来は出向先からの評価、代理店の業務品質の向上など出向目的の達成状況を勘案して行われるべきものですが、当社においては、出向元である当社への貢献度を人事評価に織り込んでいた実態がありました。

加えて、社員に対して、出向先で取り扱う情報の適切な管理等に関する教育が不足しており、一部では営業部門が出向者に対して、他保険会社情報の共有を要請していた事例も確認されました。

これらの実態から、類型2の事案については、代理店出向制度、出向者に対する人事評価の運用、出向に関する社員教育の不足による影響が大きかったものと捉えております。

### (3) リスク管理・内部管理態勢の不備

当社業務が個人情報保護法等の法令に抵触するリスク等を把握・管理するけん制部門であるリスク管理部門およびコンプライアンス部門においては、このような営業目的に偏った代理店出向制度がもたらすリスク、代理店・社員・出向者に対する個人情報保護法に関する教育の不足で生じうるリスクに対する評価を十分に行っておらず、けん制部門として求められるガバナンス機能の発揮に不備がありました。

また、内部監査部門においても、営業部門およびけん制部門を含む本社部門に対する監査等で本事案の発生につながりうる事象を検知できておらず、営業部門および本社部門に対して代理店出向制度の運用の妥当性に対する検証等の指摘ができておりませんでした。

#### (4) 当社に根付いてきたカルチャー、旧態依然とした業界慣行

上記(1)～(3)の真因の背景として、保険料の調整行為に係る対応および自動車保険金の不正請求の対応(以下、「2事案」)に関する業務改善命令、社外調査委員会による指摘事項と同様に、「コンプライアンスよりも自身や自社の都合を優先」、「トップライン・マーケットシェアへの偏重」、「営業部門とコンプライアンス部門の不均衡」、「リスク認識の甘さ」といった当社に根付いてきたカルチャー、旧態依然とした業界慣行の影響が、少なからずあったものと捉えております。

#### 4. 再発防止策

本事案の真因に対する再発防止策は以下のとおりです。現在実行中の2事案の業務改善計画にあわせて実施していくことで、実効性を高めてまいります。

本事案の真因	再発防止策	実施時期
社員・乗合代理店に対する個人情報保護法の教育不足	<b>■該当法令に関する研修の実施</b> <ul style="list-style-type: none"><li>全役員・全社員および全出向者に対して、「個人情報保護法」やその他関連法規制に関し、業務実態に応じた研修・テストを実施しました。</li></ul> <b>■態勢整備の要請</b> <ul style="list-style-type: none"><li>乗合代理店に対して、発生事象を説明した上で、今後同様の事象が再発しないよう、改めて研修と態勢整備の要請を行っていきます。</li></ul>	2024年8月実施済 一部9月実施予定
代理店出向制度、出向者に対する人事評価の運用、出向に関する社員教育の不足	<b>■出向基準の見直し</b> <ul style="list-style-type: none"><li>現在の代理店に対する出向制度を全面的に見直し、損保協会で策定する予定のガイドラインに基づき新たな出向基準を設定します。</li></ul> <b>■出向者の人事評価の見直し</b> <ul style="list-style-type: none"><li>出向者の目標について「代理店内で当社契約を優先的に伸ばすこと」のような内容の設定は行わず、人事評価を行う際にも、当社への貢献度に関わらず出向先の職務遂行状況に基づいた人事評価を行うよう、運用を見直します。</li></ul> <b>■出向統括部門の新設</b> <ul style="list-style-type: none"><li>出向を統括する部門を新たに設置し、出向者との定期的な面談等を行い、コンプライアンス遵守の徹底をはかります。</li></ul>	2024年9月より 順次実施予定
	<b>&lt;2事案の業務改善計画で実行中&gt;</b> <b>■出向先の情報の取扱いに関するルールの徹底</b> <ul style="list-style-type: none"><li>当該業務を通じて得た他の保険会社の競争関係情報を当社に伝達しないこと等のルールを出向者向けの研修等で周知するとともに徹底しています。</li></ul> <b>■出向者管理態勢の構築</b> <ul style="list-style-type: none"><li>出向前研修において、独占禁止法および不正競争防止法等の留意点などの教育を行い、上記のルールが遵守されるよう注意喚起を促しています。</li><li>年1回の出向元の営業店との面談と出向報告書の提出を義務づけ、その役割やミッション等に問題がないことをチェックすることとしています。</li></ul>	実行中

本事案の真因	再発防止策	実施時期
<p>リスク管理・内部管理態勢の不備</p>	<p>&lt; 2 事案の業務改善計画で実行中 &gt;</p> <p>■ <b>コンプライアンス部門・リスク管理部門におけるリスク管理態勢・内部統制の強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ けん制部門に求められる期待・役割を明確化し、人員配置においても、専門性の向上を意図した人事ローテーションを行います。また、若年リーダーのキャリアパスとしてけん制部門の経験を活かし、幅広い視野を持った部店長候補を育成していくような人材育成計画も進めていくなど、当社内におけるけん制部門のプレゼンス（人材度）をこれまで以上に高めるような人材配置を行います。</li> </ul> <p>■ <b>内部監査部における内部統制の強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンプライアンス部門・リスク管理部門と同様の人事ローテーション・人材配置を行うとともに、本社監査と拠点監査を一体的に運営し、施策を所管する本社各部において適時適切に PDCA サイクルを回す態勢を内部監査部が検証することで、内部統制全体の有効性を高めています。</li> </ul>	<p>実行中</p>
<p>当社に根付いてきたカルチャー・旧態依然とした業界慣行</p>	<p>■ <b>顧客保護とコンプライアンスを重視したカルチャーの醸成、役職員への浸透に向けた取組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経営トップ等、経営陣が法令を遵守する旨のコミットメントを表明し、経営陣によるタウンホールミーティングやネットワーク放送等の機会・媒体を活用し、改めて全社員に伝えていきます。</li> <li>・ 今回の問題を風化させることがないように、報道内容やお客さまからのご指摘、業務改善命令の内容を社内で公開保存し、年に一度振り返る機会を設けます。</li> </ul> <p>■ <b>新たな価値基準の策定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 過去から根付いてきたカルチャー、旧態依然とした業界慣行から決別するべく、2 事案や本事案を踏まえた新たな価値基準を策定する予定です。</li> <li>・ 全役員・社員の行動として浸透・定着させることでカルチャーの変革をしていきます。</li> </ul>	<p>2024 年 5 月より 順次実施済 一部 11 月実施予定</p>

本事案の真因	再発防止策	実施時期
	<p>&lt; 2 事案の業務改善計画で実行中 &gt;</p> <p>■ 経営レベルのコンプライアンス意識の醸成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 役員自身の行動がその行動規範に適合しているのかを常に確認させる取組みとして、役員のエCP（目標設定）等でコンプライアンスに関する項目を新設しました。</li> </ul> <p>■ 社外の視点の取入れ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客さま本位の業務運営状況やコンダクトリスク等の管理状況などに関し、社外有識者のメンバーも加えた透明性・専門性の高い議論を推進するための「品質管理委員会」を新設しました。社外委員を講師として、経営陣に対して、保険会社への期待・他業界の事例からの学びなどをテーマに研修を実施しています。</li> <li>・ 保険料の調整行為に関する社外調査委員会から受領した提言・調査結果を業務改善計画に取り込み、施策の実効性向上につなげています。</li> </ul> <p>■ 人事評価の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 部店長や課支社長が策定する「部店・課支社経営計画兼部店長・課支社長仕事目標シート」の目標および個人の行動目標の見直しを実施しました。</li> </ul> <p>■ カルチャー変革に関する浸透度合いのフォローアップ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ エンゲージメントサーベイに加え、「カルチャーチェンジサーベイ」（自己の行動の評価だけでなく役員・管理職の組織風土づくりの状況も確認）を全社員に対し実施するとともに、現場社員との双方向対話や議論を通じて組織単位の状況を動的に把握することでカルチャー変革の浸透度合いや役職員の行動変容の状況を継続的にフォローアップしています。</li> </ul> <p>■ 営業現場での他社との情報交換および本社部門の成績交換の廃止</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入手した他社成績の増減要因を細かく確認するという競合他社との接触や不適切行為等を誘引しかねない行為について、本社部門が営業現場に推奨することを禁止しています。</li> <li>・ 本社部門の成績交換は 2024 年 5 月に廃止しました。</li> </ul>	<p>実行中</p>

以上