

金融庁による行政処分（業務改善命令）について

本日、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「損保ジャパン」）は、保険業法第132条第1項に基づき、金融庁より、顧客情報の漏えい等に関し、行政処分（業務改善命令）を受けました。

このような事態に至ったことにつきまして、深く反省いたしますとともに、お客さまをはじめ、関係者の方々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よりお詫び申し上げます。

本件に関して、損保ジャパンは、2024年5月にニュースリリースをし、同年7月22日に金融庁から報告徴求命令を受け、同年8月30日に事実関係・再発防止策の報告を行っております。報告以降、改善・再発防止に向けた取り組みを進めてまいりましたが、この度の事態を厳粛に受け止め、法令等の遵守および顧客保護を再徹底し、信頼回復に向け、取り組んでまいります。

なお、本業務改善命令に基づき、業務改善計画を金融庁に提出する予定であり、提出した際には改めて公表いたします。

記

金融庁による損保ジャパンに対する行政処分（業務改善命令）の内容（保険業法第132条第1項）

(1) 業務の健全かつ適切な運営を確保するため、以下を実施すること

- ① 個人情報保護法及び不正競争防止法等を遵守するための適切な法令等遵守態勢の確立
- ② 貴社及び貴社保険代理店における適切な顧客情報管理態勢の確立
- ③ ビジネスモデルの特性及び経営戦略の推進等に伴い発生するリスクを検討し、適時に適切な対応策を講じるための経営管理（ガバナンス）態勢の確立

※なお、以下の点を踏まえた検討を行うこと。

- ・乗合代理店を重要な販路とするビジネスモデルであるにもかかわらず、それに伴うリスクについて十分な検討をしなかった結果、多数の乗合代理店における顧客情報の取扱い等にかかる不適切な慣行を看過し、さらには、貴社社員自らによる不適切な行為を防止できなかった点
- ・保険代理店との連携強化及び営業推進、さらには業務効率化等に伴う人材活用策の一環として、保険代理店への社員出向という経営戦略を推進しているにもかかわらず、当該戦略に伴うリスクに対し、適切な対策を講じなかった点

④ 上記①から③にかかる業務改善計画を策定すること。加えて、保険料調整行為及び保険金不正請求事案において実施した真因分析を踏まえて、相次いで発生した不適切な事案の真因分析を行った上で、業務改善命令（令和5年12月及び令和6年1月発出）により策定し、実施している業務改善計画について、以下の事項の抜本的な見直しを実施すること。

- ・コンプライアンス及び顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成
- ・乗合代理店に対する貴社社員の出向について適切な管理態勢の構築
- ・業務改善を着実に実行し、定着を図るための経営管理（ガバナンス）態勢の強化

- (2) 上記(1)については、保険業やコーポレートガバナンスにかかる専門的知見を有する外部専門家により業務改善計画の策定及び実施にかかるレビューを受けること
- (3) 上記(1)④により実施した真因分析の結果を踏まえた経営責任の所在の明確化をすること
- (4) 上記(1)、(2)及び(3)に係る業務の改善計画を、令和7年5月30日（金）までに提出し、ただちに実行すること
- (5) 上記(4)の改善計画について、3か月毎の進捗及び改善状況を翌月15日までに報告すること（初回報告基準日を令和7年8月末とする）

以上

※乗合代理店と保険会社間で発生した保険契約情報の不適切な情報管理について（2024年5月23日）

https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2024/20240523_1.pdf

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（2024年8月30日）

https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2024/20240830_2.pdf