

2024年2月29日

損害保険ジャパン株式会社

業務改善計画の提出について

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「当社」）は、2023年12月26日付の保険料調整行為等に係る業務改善命令（以下「行政処分」）に基づき、金融庁に業務改善計画を提出いたしました。

今回の行政処分に関しましては、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」といいます）に抵触すると考えられる行為、同法の趣旨に照らして不適切な行為、および当社の各種管理態勢上の問題によって、お客さまを始め、多くの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。

当社といたしましては、今回の行政処分を厳粛に受け止め、お客さまの生活や事業活動を支える社会的使命を担う損害保険会社として、「すべてをお客さまの立場で考える保険会社」へと変革すべく、全社を挙げて業務改善計画の着実な実行に取り組み、お客さまや社会からの信頼回復に努めてまいります。

また、業務改善計画の策定を機にその実効性の向上を目的として、現在の「監査役会設置会社」から「監査等委員会設置会社」へ移行します。「監査等委員会設置会社」へ移行することにより、取締役会において議決権を有する社外取締役の増員や監査等委員会が取締役の指名・報酬において意見陳述権を有することを通じて、経営の透明性・公正性の向上および監督機能を強化します。あわせて、企業文化の変革・ブランド回復・コンプライアンス推進・品質管理など強化すべき重要領域に対して新たにチーフオフィサー（CxO）を配置するとともに、意思決定プロセスの透明性向上の観点で重要かつ専門性の高いテーマについて経営会議の諮問機関として品質管理委員会等の諮問委員会を新設することで、「法令等遵守」、「お客さま本位の業務運営」および「社会からの視点」に立脚して、業務運営の透明性・公正性・適切性を確保してまいります。

業務改善計画の概要は別紙1のとおりです。

以上

(注) 【 】内は実施（予定）時期

業務改善計画の概要

1. 業務改善計画を着実に実行し、定着を図るための経営管理（ガバナンス）態勢の抜本的な強化

(1) 社外取締役の設置【本年4月に実施予定】

会社法で定められる会社形態のうち「監査等委員会設置会社」へと移行し、社外取締役の設置によって取締役会における公正性を高めるとともに、社外取締役が過半を占め、意思決定の妥当性まで踏み込んで監査する監査等委員会を設置して監督機能を強化。

(2) 持株会社による損保個社の経営管理態勢【本年4月に実施予定】

取締役会の構成について、持株会社兼任取締役と当社の業務執行取締役を、同数程度とすることで、持株会社による監督を強化。

(3) 第2線・第3線担当役員の機能強化【本年4月に実施予定】

- ・モニタリングや研修・教育等や内部通報制度運営などを通じ、適切な法令・コンプライアンス遵守体制を構築し、コンプライアンスリスクを最小化することを目的に、CCoO（Chief Compliance Officer）を新設。
- ・品質管理を通じ、お客さま視点での業務改善を推進する体制を構築し、お客さま評価の向上を実現することを目的に、CQO（Chief Quality Officer）を新設。
- ・内部監査部門の社長直轄組織化。

(4) 委員会の新設【本年4月に実施予定】

- ・経営会議の諮問機関として、従来設置している内部管理委員会に加え、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。
- ・ポートフォリオ、リスクアペタイト、収支状況、商品開発・商品改定・料率改定、アンダーライティング方針にかかる事項、新サービス開発にかかる事項を議論する「収支UW・商品委員会」を新設。

(5) 監査等委員会監査の実施【2024年度から実施予定】

- ・取締役、執行役員、本社部門、営業部支店・保険金サービス部店等へのヒアリング、重要会議への出席等、監査等委員会監査を通じ、独占禁止法遵守態勢を含む内部統制システムの整備、運用状況を検証。
- ・監査等委員会と第2線、第3線等とのミーティング等を通じ連携を強化。

(6) 付議基準・稟議規程等の見直し【本年4月に実施予定】

ビジネスモデル・経営戦略の検討において、コンプライアンスリスクを含むリスクについて前広に考慮・検討のうえ、適切な意思決定を行うことができるよう、取締役会や経営会議の付議基準、分掌規程・稟議規程等の社内規程を見直し。

(7) 自社の過去事例や他社事例を参考とした学び【2024年度から実施予定】

外部講師を招き、当社における過去の事例や、同業または他業界の他社の事例から経営陣が学ぶ機会を設定。

(8) 社外（海外を含む）の視点の取入れ【2024年度から実施予定】

- ・業務改善計画の策定にあたり、当社が設置した、社外弁護士から構成される調査委員会に、米国司法省が公表している「企業コンプライアンスプログラムの評価」および公正取引委員会が公表している「実効的な独占禁止法コンプライアンスプログラムの整備・運用のためのガイド」に沿った業務改善計画の十分性についての確認依頼を実施。
- ・今後は、グループ海外保険事業からの視点を取り入れるため、グループ執行会議等を活用。

2. 独占禁止法等を遵守するための適切な法令等遵守態勢の確立（営業部門の職員をはじめとする社内関係者及び代理店に対する十分な教育や適切な監督態勢の構築を含む）

(1) 独占禁止法等に関する全役職員を対象とした教育・理解促進

- ・知識研修の実施【2023年7月に実施済・本年3月以降順次実施】
- ・独占禁止法の周知の継続【本年4月以降に実施予定】
- ・人事評価の観点や懲戒制度における独占禁止法の位置づけの明確化【本年4月以降に実施予定】
- ・独占禁止法に関する各種ルールの遵守徹底【本年4月以降に実施予定】

(2) 第1線における役割・権限の明確化【本年4月に実施予定】

(3) 第2線（コンプライアンス部・リスク管理部）におけるリスク管理態勢・内部統制の強化

- ア. 第2線に求められる期待・役割の明確化および人材強化【本年4月に実施予定】
- イ. コンプライアンスプログラムの高度化【本年4月に実施予定】
- ウ. 専門組織の設置等コンプライアンス部門の強化【本年4月に実施予定】
 - ・「法務・コンプライアンス部」を2024年度より「法務部」と「コンプライアンス部」に再編し、コンプライアンス部門の権限・役割を見直し、専門性向上・機能強化を実施。
 - ・コンプライアンス部に独占禁止法遵守（不当な取引制限の抑止）のための専門組織「公正取引推進室」を設け、各種ルールの整備・周知徹底および研修ならびに社内に対する必要な指示等を実施。
- エ. コンプライアンス部によるモニタリング・牽制態勢の強化【本年7月から実施予定】
- オ. 内部通報制度「S Jほっとライン」の周知徹底および効果検証【本年6月から実施予定】
- カ. リスク管理態勢（リスクアセスメント）の強化【本年4月から実施予定（本年1月に一部実施済）】

(4) 第3線（内部監査部）における内部統制の強化【2024年度に実施予定】

(5) 営業現場と第2線・第3線のコミュニケーション

- ア. 分掌規程の見直し【本年4月に実施予定】
- イ. コンプライアンススタッフと第2線との連携強化【本年4月から実施予定】
- ウ. デジタル技術を活用したモニタリング【本年7月以降に実施予定】
- エ. 内部監査部によるモニタリング強化【本年6月以降に実施予定】

(6) 代理店における適切な保険引受プロセスの構築【本年4月以降に実施予定】

3. コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成（独占禁止法等の重要な法令遵守よりも自社の都合を優先する企業文化の是正策を含む）

(1) 経営レベルのコンプライアンス意識の醸成【本年4月以降に実施予定】

(2) 行動規範等の見直し【2024年度に実施予定】

(3) 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、役職員の浸透に向けた取り組み【本年4月以降に実施予定】

- ・経営トップ等、経営陣が独占禁止法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等により、繰り返し直接職員に伝達。
- ・今回の問題を風化させることがないよう、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定。

(4) カルチャー変革担当役員・カルチャー変革推進部の設置【本年4月に実施予定】

各種評価制度の変更やサステナブル経営の推進、パーパスの浸透、インナーブランディングの実行、エンゲージメントの向上などを通じ、顧客視点の欠如や目先の利益を優先する価値基準、上意下達の企業文化から脱却し、お客さま視点の徹底、風通しの良い企業風土への変革を実現することを目的に、CCuO（Chief Culture Officer/カルチャー変革担当役員）を新設するとともに、その実行組織として専門部「カルチャー変革推進部」を新設。

(5) 品質管理担当役員・品質管理部の設置【本年4月に実施予定】

お客さま視点によるモニタリングと牽制を通じて、商品・サービス提供に係るコンダクトリスク抑制とお客さまが当たり前期待する品質の維持および改善を図るため、品質管理を通じ、お客さま視点での業務改善を推進する体制を構築し、お客さま評価の向上を実現することを目的に、CQO（Chief Quality Officer/品質管理担当役員）を新設するとともに、その実行組織として専門部である「品質管理部」を新設。

4. 共同保険を含む企業保険分野における適正な競争実施のための環境整備に向けた方策の検討、実施

(1) 共同保険・団体扱契約等にかかわる保険引受けについてのルール整備等

- ア. 他の損害保険会社等との接触禁止ルールの整備【2023年7月、12月に実施済】
- イ. 共同保険・団体扱契約等にかかわる保険引受ルールの整備【本年4月に実施予定】

(2) 政策株式・本業支援等

- ・政策株式の保有が保険料調整行為の要因の一つとなったことを踏まえ、適正な競争環境の整備に向け、売却ペースの加速をするとともに、2030年度末までに政策株式の保有残高を修正連結純資産比20%以下とする現在の中期計画の見直し（2030年度末までに保有残高ゼロを目指す）。
- ・保険契約および取引シェア獲得のためにこれまで行ってきた本業支援のあり方の見直し。
- ・リスク分析を行い、リスク起点で価値ある提案を継続して行うなど、保険契約者が提案の質により当社を選択していただける態勢の整備。

5. 適正な営業推進態勢及び保険引受管理態勢の確立

(独占禁止法等の法令の趣旨に照らし、不適切な行為のインセンティブとならない営業目標の策定やリスクに応じた適正な保険料を提示できる営業活動を実現するための方策の策定を含む)

(1) 営業推進態勢・営業目標の設定の見直し【本年3月から順次実施予定】

(2) 人事評価およびその運用の見直し【本年4月以降に実施予定】

(3) 保険引受管理態勢、契約ごとの採算管理、リスクに応じた適正な保険料を提示できる営業活動の実現

ア. 企業保険のあるべき姿を踏まえた各部門の役割の明確化【本年6月に実施予定】

イ. 種目および契約ごとの採算管理の徹底【本年4月に実施予定】

ウ. 保険引受に係る本社照会案件の対応方法の見直し【2023年9月に実施済】

エ. 料率改定に関する情報発信、営業部門の説明力の強化に向けた取組み【次回料率改定時に実施予定】

6. 経営責任の所在の明確化

今回の保険料調整行為等に係る行政処分および株式会社ビッグモーター、株式会社ビーエムホールディングス、株式会社ビーエムハナテンにおける不正行為に基づく不適切な保険金請求に係る行政処分（本年3月15日までに業務改善計画を金融庁に提出予定）に関し、関係する役員の責任を重く受け止め、「別紙2」のとおり経営責任を明確化。

役員の処分について

今般のビッグモーター社による保険金不正請求事案、および保険料価格調整事案に関して、以下のとおりSOMPOホールディングス株式会社、および損害保険ジャパン株式会社の役員の処分を行います。

記

1. 役員の内退

氏名	現在の役職・役位
白川 儀一	損害保険ジャパン株式会社 代表取締役社長社長執行役員※ (2024年1月31日付退任済)
飯豊 聡	損害保険ジャパン株式会社 代表取締役副社長執行役員 (2024年2月29日付)

※退任時の役職・役位を記載

2. 報酬の減額

氏名	現在の役職・役位	報酬の減額
櫻田 謙悟	SOMPOホールディングス株式会社 取締役グループCEO代表執行役会長	月例報酬50% × 6か月分減額
奥村 幹夫	SOMPOホールディングス株式会社 取締役グループCOO代表執行役社長	月例報酬30% × 6か月分減額
濱田 昌宏	SOMPOホールディングス株式会社 グループCFO・CSO執行役専務	月例報酬20% × 3か月分減額
原 伸一	SOMPOホールディングス株式会社 グループCHRO執行役専務	月例報酬20% × 3か月分減額
魚谷 宜弘	SOMPOホールディングス株式会社 グループCRO執行役常務	月例報酬20% × 3か月分減額
西澤 敬二	損害保険ジャパン株式会社 取締役会長	月例報酬50% × 6か月分減額
齋藤 滋夫	損害保険ジャパン株式会社 副社長執行役員	月例報酬20% × 3か月分減額
山本 謙介	損害保険ジャパン株式会社 取締役常務執行役員 CSO・CFO・CHRO	月例報酬20% × 3か月分減額

※上記以外のSOMPOホールディングス株式会社、損害保険ジャパン株式会社の執行役、執行役員については、原則全ての執行役、執行役員を対象として、「月例報酬50%×6か月の減額～月例報酬10%×1か月の減額」を実施します。

3. 報酬の自主返上

- SOMPOホールディングス株式会社グループCOO代表執行役社長の奥村は、上記の報酬の減額に加えて、月例報酬の70%×4か月分を自主返上します。
- SOMPOホールディングス株式会社執行役、損害保険ジャパン株式会社代表取締役社長社長執行役員の石川は、月例報酬の30%×3か月分を自主返上します。
- 損害保険ジャパン株式会社常勤監査役の中村は、月例報酬の30%×6か月分を自主返上します。
- 今後のSOMPOグループの信頼回復及び企業価値の向上を目的として、社外役員等が社内の役職員と共により信頼関係を強めて取り組むべく、報酬返上を行ったうえで、具体的な再発防止態勢の構築・実行を実現したい、との考えにもとづき、SOMPOホールディングス株式会社の社外取締役等、および損害保険ジャパン株式会社の社外監査役等は、月例報酬の20%×3か月分を自主返上します。

以上