

2024年4月1日

株式会社みらいほけん

株式会社みらいほけん
代表取締役 長嶋 雅義

コンプライアンス方針 「コンプライアンス意識向上と体制整備を共通認識で取り組み 品質の高い募集をしましょう」

当社では、コンプライアンス意識の向上と体制整備のためにコンプライアンス方針を定めます。コンプライアンス方針の遵守を当社では経営の最重要課題の一つとして位置づけ、役員並びに従業員の一人ひとりが、日々の実践を通して真に「お客様本位」の活動をすることが、地域、社会から信頼を得る方途と確信します。

当社では適正な保険募集のために、保険業法第一条の目的にかんがみ、日ごろから体制を整備し、問題を発見し、改善を実践します。

保険業法第一条 この法律は保険業の公共性にかんがみ、保険業を行う者の健全かつ適切な運営及び保険募集の公正を確保することにより、保険契約者の保護を図り、もって国民生活の安定及び国民経済の健全な発展に資することを目的とする。

上記規定における契約者保護を実践するため、(株)みらいほけんでは下記の

1. 組織体制 2. コンプライアンスの取り組み 3. 規定の遵守状況のモニタリング 4. 違法行為、不当行為の発生時における対処方法 5. 苦情(お客様の声)を受付した場合の対応 6. 情報セキュリティ事故を起こした際の対応、を定めます。

1. 組織体制

(1) 保険募集管理統括責任者と管理責任者

- ・当社における保険募集管理の統括責任者は長嶋とし、管理責任者は金崎とします。

2. コンプライアンスの取り組み

(1) コンプライアンスの考え方

- ・コンプライアンス (compliance) の意味は一般的には法令順守と訳されますが、語源をたどればコンプライト (complete) と同じです。当社ではコンプライアンスは本来の法令順守の意味に加え、仕事を完結 (コンプライト) するために仕事に課された付随義務と考えます。

(2) コンプライアンスの意義

- ・資本主義社会において利潤の追求は企業の至上命題であります。しかしながら、現在の社会情勢を見ると利潤を追求するにしても方法が重要視される傾向がみられ、そこには厳しい監視の目が存

在しています。長期間をかけて培った信用も一夜で瓦解する可能性もあります。とりわけ保険代理業は一般的なビジネスとは違い、ある種の公共性が求められる職業です。より一層の公正・公平・透明性が求められているという認識が重要です。

このような認識のもとに、当社の役職員は高い倫理観と合理的な判断力を発揮し、日々の活動を行う必要があります。実践の際に指針となるのは各種法令であり、マニュアル等になります。これらのルールを理解し、遵守するとともに社会規範にもとづいて行動することが「コンプライアンス」です。

(3) 行政が保険代理店に求めるコンプライアンス

- ・保険の自由化以降の変化は大きいものでしたが、近年求められているコンプライアンスのレベルは全く違う視点でとらえる必要があります。

以前のような保険会社の管理下にいる存在とは金融監督庁は考えておらず、銀行などの金融機関と同じレベルの管理体制が今後は求められます。確かに今までの保険代理業は家族経営の延長でありましたが、今後は募集行為だけでなく、教育、内部監査体制、採用などについてより実効性をもったシステムを構築することが求められます。

このような理由から、単に法令を守っているということでは評価の対象たりえず、企業自ら考えて行動し改善していく PDCA の仕組みの活用が重要ということになります。

(4) コンプライアンスの実践にあたって

コンプライアンスの実践にあたっては、コンプライアンスの意義をよく理解し、就業中、就業時間外の社会生活においても理念にかなった行動をとることが要求されます。

- ・法令等の遵守

当社は、法令や会社ルールを遵守するとともに、社会規範にもとることのない公正な企業活動を実践します。

- ・人権への責任

当社は、お客様、役職員、提携代理店をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重し、配慮をした企業活動を実践します。

- ・反社会勢力への対応

当社は、市民社会の秩序と安全に脅威を与える反社会的勢力に対し、毅然とした態度で企業活動を実践します。

(5) コンプライアンス・マニュアルの利用方法

- ・利用の心得

このマニュアルは、(株)みらいほけんのコンプライアンスを具体化したものであり、各自が日常の業務を遂行する過程で、遵守すべき行動基準を定めたものです。コンプライアンスの観点から迷うことが生じたときは、このマニュアルを参考にし、それでも判断できない場合は上司に相談してください。

- ・対象者

このマニュアルは(株)みらいほけんの役員、職員はもちろんのこと、提携先を含めた関係者を対象にしています。特に提携先に対しては、担当者は、責任を持ってこのマニュアルの趣旨を伝達してください。

- ・違反行為への対応

このマニュアルに反する行為を発見した場合や、上司から指示を受けた場合は、あるいは不注意によって自ら行った場合は、勇気をもって報告してください。

(6) 日常の役職員、提携代理店の基本行動

仕事をするうえで、コンプライアンス上の問題があるのか判断に迷うケースがあります。そのような場合はどうすれば良いでしょうか。

コンプライアンスに関して判断に迷う場合は、自分だけで結論を出すのではなく、いろいろな人の意見を聞いて判断するように心がけてください。一人で問題を抱え込まずに、組織として解決を図っていくことが重要です。このような積み重ねが会社の問題解決能力を高め、コンプライアンスの定着にも寄与することになります。

・ コンプライアンスはすべての事業活動の前提

仕事上の目標を達成するためとはいえ、こんなことをやってもいいのだろうかと迷う場合もあると思います。そんな時は迷わずコンプライアンスを優先して考えましょう。問題がある場面ではコンプライアンスを優先した行動をとる、それがあたり前に出来るようになることが求められます。

・ 保険代理店の公共的使命と社会的責任

法令等を遵守するのはもちろんですが、社会生活を営む上で守るべきことはそれだけではありません。高い倫理観を持って社会規範に沿った行動をとることが保険代理店の指名であり、また責任でもあります。

社会規範は社会の変化に応じて変わっていくものですが、常に自己の行動がそれにふさわしいものか絶えず自己チェックしていく必要があります。

例えば、

- ☆そのことを人に胸を張って話すことはできますか？
- ☆他の人がこのようなことをした時にどう思いますか？
- ☆見つけられなければ良いと思っていませんか？ 等です。

当社の役職員・提携代理店の一人ひとりが、守るべきことをきちんと守り、それぞれの立場でお客様や社会に対して、正しいことを堂々と主張し、かつ、お客様や社会から評価されるサービスを提供することがひいてはプロフェッショナルとしての高い評価につながります。

・ 遵守すべき法令等の範囲

とは言え、全ての法令等を遵守するためには全ての法令等を深く広く知っておかなければならないと考えると大変なことです。理想に日々近づくように努力することは大切ですが、以下の要領でスタートし、徐々に理解を深めていけるように努めましょう。

◆常識を働かせること

全ての法律には制定の趣旨というものがああり、それぞれに役割を担っています。例えば、国の基本法である憲法には、日本国と日本国民さらに人間にとって最も大切な基本的な事柄が書かれています。憲法に違反して他の法律をつくることはできません。民法は、日常生活や業務上の取引について、私的自治を基本としながらも、お互いにとっての公平さの実現という観点からの規定がおかれています。保険業法は、保険会社の健全さや保険募集秩序の適正さを確保し、契約者等を保護することを目的とする法律です。このように各法律にはそれぞれ目的としているものがあります。したがって、こと細かく法律の規定を知らなくても、それぞれの法律等の趣旨や目的を考えてみることによって妥当な結論を導き出すことはそんなに難しいことではありません。

常識を働かせて考える習慣を身につけることが大切です。

◆仕事に深く関係する法令等は部分的であっても正確に学ぶこと

そうはいっても常識だけに頼ることは当然限界があります。やはり法令等を知って いればいる

ほど常識も正しく働くことになります。仕事に密接に関係する法令等については日頃から勉強をして正確に知っておくことも必要です。たとえ部分的であったとしても重要な法令等については自分の目で学ぶようにしましょう。

◆知っている人や専門家に教えてもらうこと

人に教わることはとても大切です。もしかしたら自分の認識が誤っているかも知れません。積極的に教わるようにしましょう。

3. 規定の遵守状況のモニタリング

(1) 当社は毎月一回の自主点検において、コンプライアンスチェック表記載の監査項目がすべて網羅されるように、各自が担当カ所を責任を持って監査します。監査後に問題点がないか総括を行い、問題点を発見した場合は改善状況確認シートを用いて改善に取り組みます。

ISO所定の監査に関しては該当年度のみ実施し、指摘項目があった場合は速やかに改善に着手します。

また、月例活動報告書の作成を基本にし、そこで問題になったお客様の声を分析、共有します。外部監査に関しては、年に一度外部監査機関に依頼し助言を仰ぎます。指摘項目に対しては全ての役職員で共有し、速やかな改善に努めます。

4. 不祥事件等を発見した場合の対応

これまで述べてきたとおり、当社はコンプライアンスを前提として業務を遂行するわけですが、それでも不祥事件またはその他の不適切な行為を発見したり、自ら行ってしまったり、係わってしまったりするケースもあるかもしれません。そのような場合はどうすればいいのでしょうか。これは最も重要なことですが、絶対に隠さずに速やかに報告する、ということです。当社のコンプライアンスルールにおいては「役職員等は、不祥事件その他不適切行為を発見したときは、コンプライアンス管理者（金崎）または、責任者（長嶋）に報告しなければならない。」と定めています。

(1) 不祥事件その他不適切行為（不祥事件等）とは

- ・不祥事件・・・保険業法施行規則に定める不祥事件を指します。
- ・不適切行為・・・保険会社が定める基準で不祥事件に該当しないものを指します。

※ 損保ジャパンの場合は「損害保険代理店 不祥事件等届出・措置基準」、SOMPOひまわり生命・第一生命の場合は「代理店・募集人処分基準」の不祥事件および保険募集不適切行為等に掲載された事象を指します。

※ また、役職員は当社の「就業規則」「懲戒運用基準」に掲載された事象も含まれます。

(2) 報告ルートおよび要領

役職員が発見したり、起こしたりした場合は上長に報告し、上長は社長・（orコンプライアンス管理者）に報告します。提携代理店における事案については上長が内容を確認し、同様に社長、役員（orコンプライアンス管理者）に報告します。※コンプライアンス管理者（金崎）
また、同時に元受保険会社の担当店にも報告します。

(3) 報告対象事案

役職員・提携代理店に起因するすべての不祥事件その他不適切行為が報告対象です。ここで注意が必要なことは、不祥事件または不適切行為に該当するか否かは、元受保険会社が判断します。したがって、当社は不祥事件または不適切行為に該当する疑義がある場合は全て報告しなければなりません。

※役職員とは、役員・職員、当社の指揮命令下で業務を遂行している者全て（元役職員も含む）を指します。

(4) 不祥事件、不適切行為の隠蔽を発見した場合の役職員の義務

上記の不祥事件または不適切行為の報告が為されていないことを知った役職員は、その状況を上記報告ルートに則って報告しなくてはなりません。不祥事件、不適切行為の報告を隠蔽する行為は、結果的に当社にとって致命的な取り返しのつかない事態を招きかねません。昨今の各種企業における不祥事件の隠蔽工作が発覚した事例からもわかるように、隠蔽工作が発覚した場合、社会的な糾弾を受けたり、監督官庁からの重い行政処分を受け、永年築き上げてきた信用を一気に失うことは明らかです。当初の不祥事そのものはもとより、隠蔽したこと自体が、会社にとって大きなリスクになるのです。

<参考>不祥事件、不適切行為に対する保険会社の対応

代理店において発生した「不祥事件」または「不適切行為」の中で、保険業法施行規則第85条で規定された届出すべき「不祥事件」に該当する場合は、元受保険会社は事件を知った日から30日以内に金融庁（所轄財務局）へ不祥事件の届出を行う必要があります。

5. 苦情（お客さまの声）を受付した場合の対応

苦情には、法令違反などコンプライアンス上の問題が潜んでいる場合があります。苦情を契機に不祥事件が発覚することもあります。苦情対応時にはコンプライアンス上の観点も念頭に置いて、事実関係の調査を行ったり、再発防止策を検討するなどの対応が重要です。

当社では、お客さまからの苦情を受付・把握するにあたっては、苦情だけでなく、ご意見・ご要望やお褒めの言葉等、幅広く「お客さまの声」として収集する体制を構築しています。「お客さまの声」を受け付けした場合は、上長に報告します。報告を受けた上長は以下の4つの観点でコンプライアンス面に留意しつつ、苦情（お客さまの声）を組織的に共有します。

- 事実関係を正確に把握できているか
- 不祥事件などのコンプライアンス上の問題はないか
- 発生原因は何か、原因分析の深掘りはできているか
- 再発防止策は有効であるか

(1) 苦情の定義とは

苦情とは、お客さまが当社の事業活動全般に起因して、当社に対し、「不満足の説明」がなされた申し出を指します。したがって、明らかに怒りの態度をもって申し出られたクレームだけでなく、質問や問い合わせ等の形で淡々と申し出られたものであっても、その背景にあるご意見やご要望または不信感等も踏まえ、鋭敏な感性を働かせて苦情を認識するようにします。また、当社に直接申し出られたものだけでなく、当社取扱い保険会社や社外機関等を経由して当社に連絡が入ったものも含まれます。

(2) お客さまの声の受付および報告要領

当社は「お客さまの声」を社内システム上に記録・管理し、全役職員において共有する体制を構築しています。

「お客さまの声」を受け付けた職員は必ず「お客さまの声受付簿」を作成し、上長に報告します。

報告内容を確認した上長は必ず社長、（orコンプライアンス管理者）に速やかに報告します。

また、同時に元受保険会社の担当店にも報告します。

6. 情報セキュリティ事故を起こした場合の対応

不祥事件等と同様、情報セキュリティ事故についても、当社は十分な注意を払い、発生しないよう業務を遂行するわけですが、それでも情報セキュリティ事故を発見したり、自ら行ってしまったり、係わってしまったりするケースもあるかもしれません。そのような場合はどうすればいいのでしょうか。

これは最も重要なことですが、絶対に隠さずに速やかに報告する、ということです。

そして、情報セキュリティ事故の被害者（情報漏えいの場合は漏えいした情報の主）に対しても、その事実を明らかにして謝罪と情報の回収について迅速に誠心誠意対応することです。また、情報漏えいの場合は当該情報を入手した善意の第三者からの連絡により発覚するケースが想定されます。その方への御礼と保存・回収依頼も併せて行います。いずれにしても漏えいした情報の内容（何が含まれているか）、所在、状態、漏えい範囲を一刻も早く調査し、回収を図ることが重要です。

(1) 情報セキュリティ事故とは

情報セキュリティ事故とは、顧客情報（契約者やその家族の情報、見込み客、事故の相手方等の関連者等も含みます。）を漏えいしたり、紛失または誤って廃棄したりした場合を指します。

(2) 報告ルートおよび要領

役職員が発見したり、起こしたりした場合は上長に報告し、上長が社長、（orコンプライアンス管理者）に報告します。

また、同時に元受保険会社の担当店にも報告します。

（注）不祥事件等の報告ルートおよび要領と同様です。

(3) 報告対象事案

役職員・提携代理店に起因するすべての情報セキュリティ事故が報告対象です。ここで注意が必要なことは、情報セキュリティ事故に該当するか否かは、元受保険会社が判断します。したがって、当社は情報セキュリティ事故に該当する疑義がある場合は全て報告しなければなりません。

7. 不祥事件等を起こした場合の処分・措置

不祥事件等を起こした場合、役職員に対しては「処分」、提携代理店に対しては「措置」を決定し、適用します。当社では、当該役職員または提携代理店が起こした行為の内容、当社内に及ぼす影響、再発の有無、保険会社から当社に適用される代理店措置等を総合的に判断し、検討・決定しています。

役職員の処分

役職員の処分に関する判定は、「懲戒運用基準」に従い、処分案を決定後、懲戒処分に該当する場合は社長決裁を得て最終決定します。

