

## 金融庁による業務改善命令の受領について

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長 広瀬伸一、以下「当社」)は、保険料調整行為に関して、本日、保険業法第132条第1項の規定に基づき、金融庁より以下の業務改善命令を受けました。

このような不適切な事案により、お客様をはじめ関係者の皆様に大変なご迷惑とご心配をおかけしておりますことを改めて心よりお詫び申し上げます。

既に公表しております通り、当社は、2023年8月4日に金融庁より保険料調整行為の伏在調査にかかる報告徴求命令を受領(※1)し、複数の社外弁護士を起用した特別調査委員会にて独占禁止法に抵触するおそれのある事案だけではなく、同法の趣旨に照らして不適切と思われる行為も含めて広く調査を実施して2023年9月29日に同命令に基づく金融庁への報告(※2)を行いました。その後も、調査およびこのような事態を発生させた原因および真因分析を継続するとともに、現時点で考えられる原因に対する再発防止策を順次実施しております。

当社は今回の業務改善命令を厳粛に受け止め、深く反省するとともに、今後このような事態を二度と起こすことがないように全社を挙げて改善と再発防止に努めてまいります。

(※1) 2023年8月4日 当社ニュースリリース「金融庁による報告徴求命令の受領について」

[https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/230804\\_01.pdf](https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/230804_01.pdf)

(※2) 2023年9月29日 当社ニュースリリース「保険料調整行為にかかる金融庁への報告について」

[https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/230929\\_01.pdf](https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/230929_01.pdf)

### **1. 業務改善命令の主な内容**

業務の健全かつ適切な運営を確保するために、以下を実施すること。

- (1) 今回の業務改善命令を踏まえた経営責任の所在の明確化
- (2) 独占禁止法に抵触すると考えられる事案、同法の趣旨に照らして不適切な行為があった事案について、更なる事案の特定、調査等
- (3) 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
- (4) 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)
- (5) 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(営業担当者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)
- (6) 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)
- (7) 上記を着実に実行し、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

なお、上記(2)を除くそれぞれの事項に係る業務改善計画について、具体的な方策を立て、可能なものには数値目標を設定した上で、2024年2月29日までに提出し、ただちに実行すること(2024年1月31

日までに中間的な検討状況を報告すること)、かつ、当該計画の実施完了までの間、3 か月毎の進捗および改善状況を報告すること。また、上記(2)の調査結果等について、2024年2月29日までに報告すること。

## 2. 今後の対応

- (1) 今回の業務改善命令の内容ならびに各種調査結果に基づく真因を踏まえ、当社は改めて「お客様と地域社会の“いざ”をお守りする」というグループ全体のパーパスに立ち返るとともに、仕組み・体制面(契約プロセス、機構・制度・ガバナンス)、意識面、知識面といったあらゆる観点から再発防止策を検討、実施してまいります。
- (2) 現時点で実施済み、もしくは実施中の主な再発防止策は以下の通りです。

### 【仕組み・体制面の再発防止策】

- ① 競合他社と接触する際のルール導入・契約プロセスの見直し
- ② 法務部・公正取引推進室の設置
- ③ 内部監査の強化

### 【意識面からの再発防止策】

- ① 経営陣による再発防止に向けたコミットメントの全社員への発出
- ② お客様起点の企業風土への変革
- ③ 独占禁止法遵守に向けた注意喚起、意識付けの仕組みの導入

### 【知識面からの再発防止策】

- ① 管理職向けの研修を通じた独占禁止法を踏まえた組織マネジメントの浸透
- ② 全社員を対象とした独占禁止法の理解浸透に向けた研修
- ③ 社員向け学習ツールの導入・展開
- ④ 損害保険代理店向けの不当な取引制限の周知・徹底

なお、業務改善計画の内容および再発防止策も含めたその進捗状況につきましては、適切にお知らせをしております。

以上