

2025年3月24日
東京海上日動火災保険株式会社

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 城田 宏明、以下「当社」)は、情報漏えい事案に関して、本日、保険業法第132条第1項の規定に基づき、金融庁より業務改善命令を受領いたしました。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。

当社は、2024年5月23日に「保険代理店および保険会社間のメール連絡に伴う情報漏えい」(以下「代理店事案」)に関する社内調査の結果を公表(※1)いたしましたが、一連の調査の中で、「当社出向者による情報漏えい」(以下「出向者事案」)も判明し、2024年7月22日に金融庁より、情報漏えい事案にかかる報告徴求命令を受領(※2)しました。当社は両事案について調査を継続し、真因に基づく再発防止策を策定のうえ、2024年8月30日に同命令に基づき金融庁に報告(※3)を行うとともに、調査結果を公表いたしました。その後も出向者事案の全容把握に向けた調査を行い必要な対策を講じてまいりました。

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、このような事態を二度と起こすことがないように引き続き全社を挙げて改善と再発防止に努めてまいります。

(※1) 2024年5月23日 ニュースリリース「保険代理店および保険会社間のメール連絡に伴う情報漏えいに関するお詫び」

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/240523_01.pdf

(※2) 2024年7月23日 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/240723_01.pdf

(※3) 2024年8月30日 ニュースリリース「情報漏えい事案にかかる金融庁への報告について」

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/240830_01.pdf

1. 業務改善命令の主な内容

(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 当社における個人情報保護法およ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 当社(出向者を含む。)および当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およ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、当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および営業推進、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、2023年12月26日付金監督第3317号の業務改善命令により策定し、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当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およびレビューを受けること(現場社員への浸透および社員意識の変化を伴う計画の効果の持続可能性に関する評価を含む。))。
- (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)および(3)にかかる業務の改善計画を2025年5月30日までに提出し、ただちに実行すること。
- (5) 上記(4)の改善計画について、3か月ごとの進捗および改善状況を翌月15日までに報告すること(初回報告基準日を2025年8月末とする。))。

2. 情報漏えい事案にかかる経緯およびこれまでの調査状況

当社は、過去に発覚した保険料調整行為に対する反省を踏まえ、「お客様・社会の常識」を全ての思考・行動の出発点として、社員が日頃感じている違和感や日常的な業務に内在する潜在的なリスクの洗い出しに努めるとともに、確認された課題やリスクを踏まえ会社の制度や仕組みを抜本的に見直しております。情報漏えい事案は、そうした一連の取組みの中で発覚しました。

(1) 代理店事案

2024年4月に乗合代理店の営業担当社員の感じた違和感を端緒として、社内調査を行った結果、発覚いたしました。発覚以降、全営業・損害担当者へのアンケートを実施するとともに、他社にも通知し幅広く調査した結果、過去から業界慣行として継続してきたことが判明いたしました。調査の結果、情報漏えいが確認されたお客様には、代理店と連携のうえご案内するとともに、連絡先不明等でご案内が難しい場合は、漏えいが確認された代理店名の公表を行っております。

(2) 出向者事案

代理店事案を調査する過程において2024年7月に発覚いたしました。発覚以降、全社員を対象としたアンケート調査に加え、弁護士を含む外部専門家による、出向者・出向元部署に対

するフォレンジック調査やヒアリング調査等を進めてまいりました。調査の結果、情報漏えいが確認されたお客様および関係者の皆様に対して、漏えいが発生した代理店等と連携のうえでご案内しております。

3. 再発防止策の実施状況および今後の対応

(1) 再発防止策の実施状況

当社は、昨年度発生した保険料調整行為の背景にある真因を追求し、具体的な改善策を業務改善計画書(※4)に定めて実行しています(※5)が、これらと情報漏えいを生じさせた原因および再発防止策は通底しており、既に一体的に取組を進めています。

また、中期経営計画のコンセプトである「Re-New(※6)」のもと、組織風土の改善や適正な競争を阻害する慣行等の解消を通じて、保険本来の価値でお客様に選ばれる会社の実現にも取り組んでいます。

(※4) 2024年2月29日ニュースリリース「業務改善計画書の提出について」

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/240229_01.pdf

(※5) 2025年3月14日ニュースリリース「業務改善計画の進捗および改善状況について(その4)」

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/250314_01.pdf

(※6) 2024年12月13日お知らせ「『Re-New ～本当に信頼される「お客様起点」の会社へ～』の取り組みについて」

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/news/pdf/241213_01.pdf

既に実施中または実施済の主な再発防止策

【両事案に共通する主な再発防止策】

- ① 営業数字やマーケットシェアを過度に意識した営業推進
 - ・KPI や評価軸の見直しと周知徹底(2024年3月実施済)
- ② 業界内での情報共有・取得へのリスク感度の低さ
 - ・比較推奨販売・品質基準の在り方の検討を通じたお客様起点のビジネスモデルの検討・構築(実施中)
- ③ 法令や社会規範に対する認識の甘さ・意識の低さ
 - ・個人情報保護法に関する基本的な知識の再徹底に向けた複数回の研修実施と実務を踏まえた個人情報の取得・取扱いルールの明確化(実施中)
- ④ 態勢面の課題・問題点
 - ・業務の中で感じる違和感の抽出、関係部署への課題提起フローの構築(2024年6月～7月実施済)
 - ・社外の第三者視点を入れた日常業務プロセスの総点検によるコンダクトリスクの洗い出しと定例化(2024年11月～12月実施済、今後も継続)

【代理店事案にかかる主な再発防止策】

⑤ 大型の兼業乗合代理店と保険会社の関係性

- ・現在取り組んでいる販売基盤改革にかかる対話等を通じた、代理店の自立化の推進と関係性の再構築による「二重構造」の解消(実施中)
- ・「推奨損保制」において適正な比較推奨販売を歪める要素が無いかな等の実態把握といった再点検の実施(実施中)

【出向者事案にかかる主な再発防止策】

⑥ 出向制度の見直し

- ・出向要件の見直しを行い、保険代理店への出向は原則不可とした(2024年9月実施済)
- ・出向者の人事評価について、出向目的を踏まえた目標設定や出向先評価を重視する運用の実施(2025年2月実施済)

(2) 今後の対応

当社はこの度、業務改善命令を受けたことを厳粛に受け止めると共に、これまでの調査結果や真因分析をもとに策定した再発防止策を一層深化させ、経営が先頭に立ち“新しい会社につくりかえる”覚悟であらゆる業務プロセスを見直すことで、お客様からの信頼回復に努めてまいります。

以上