

2025年6月13日  
東京海上日動火災保険株式会社

### 業務改善計画の進捗および改善状況について(その5)

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、2023年12月26日に受領した保険料調整行為に関する業務改善命令に基づき策定した業務改善計画<sup>※1</sup>の進捗状況等を金融庁に提出いたしました。2025年5月末時点における業務改善計画の進捗状況、および改善状況に関する概要は別紙の通りとなります。

なお、保険料調整行為に係る業務改善計画と2025年5月9日に金融庁へ提出した情報漏えい事案の業務改善計画<sup>※2</sup>には、真因が通底する共通の再発防止策が複数あるため、2025年9月以降の進捗報告については、両計画を一括して報告させていただきます。

当社は、「本当に信頼されるお客様起点の会社」をめざし、中期経営計画のキーコンセプトである「Re-New」のもと、保険本来の価値でお客様に選ばれる会社の実現に向けて取り組みを進めてまいります。

※1 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](https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/240229_01.pdf)

※2 2025年5月9日 当社ニュースリリース 情報漏えい事案に関する「業務改善計画の提出について」

[https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/250509\\_01.pdf](https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/250509_01.pdf)

以上

保険料調整事案に関する  
業務改善計画の進捗および改善状況  
(2025年5月末時点)

2025年6月13日

東京海上日動火災保険株式会社



東京海上日動

次の一步の力になる。

# 1. 主な取組みの全体像①

赤枠点線の取組みの詳細については、P.4に掲載しています

- 「本当に信頼されるお客様起点の会社」をめざし、中期経営計画のキーコンセプトである「Re-New」のもと、全ての役員・社員が“新しい会社につくりかえる”強い想いをもって、信頼回復とパーパスの実現に取り組んでおります。
- 2025年5月末時点の本業務改善計画における主な取組みの状況は下記のとおりであり、計画通り進捗しております。

業務改善計画の項目	主な取組み	2025年5月末の状況
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	誠実かつ公正な企業活動に向けた経営陣のコミットメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2025年4月に全部店長を対象とした会議を開催し、経営陣から全社員向けメッセージを発信するとともに、会議後、全部店長からも自部店のメンバーに対するメッセージを発信した。【2025年4月】</li> <li>■ 会社としての“基本姿勢”を明確化し、「本当に信頼されるお客様起点の会社」へつくりかえるために、全社一丸となって取組みを行うよう全社員へ発信した。【2025年4月】</li> </ul>
	経営理念やパーパスに関する対話	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 経営理念・パーパス・お客様起点の意識の浸透を目的とし、役員・社員間の対話を複数回実施している。【2024年6月～】</li> <li>■ 全社員が年間を通して定期的に経営理念・パーパス・お客様起点について考えることができるよう、全職場を対象とした職場内対話の時期・テーマを再構成し、2025年度の第1回目を実施した。【2025年4～5月】</li> </ul>
	お客様起点の行動促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 日常業務の中でコンプライアンス違反やコンダクトリスクに繋がる違和感を感じた際に簡便に報告できる仕組みとして、「違和感投稿BOX（目安箱）」を常設化した。【2025年4月】</li> <li>■ 2024年度に実施した、お客様起点の観点で違和感を抱く施策・ルールに関する社員向けアンケートおよびコンダクトリスクの萌芽の洗い出しの目的で実施した「日常業務の総点検」の結果を踏まえ、見直すべき会社施策・ルールをまとめ、会社としての検討状況を全社員へ発信した。【2025年3月】</li> <li>■ お客様懇話会について、2024年度の試行結果をふまえ、全営業部店で実施するよう発信した。【2025年5月】</li> </ul>
経営管理(ガバナンス) 態勢の抜本的な強化	取締役会、監査役におけるガバナンス強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 監査役による社長との対話(経営課題やリスク認識)を実施した。【2025年3月、5月】</li> </ul>
	持株会社による経営管理態勢の改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 第6回グループ監査委員会を開催し「海外中小拠点におけるガバナンス上の学びの横展開」、「TMNFの常識再点検」について審議し、TMNFおよびグループ会社に対して再発防止策等の提言を実施した。【2025年3月】</li> </ul>

# 1. 主な取組みの全体像②

赤枠点線の取組みの詳細については、P.4に掲載しています

業務改善計画の項目	主な取組み	2025年5月末の状況
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	政策株式の売却	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2025年3月末時点で売却予定額7,500億円を大幅に上回る、9,224億円を売却した。【2024年4月～】</li> </ul>
	本業協力の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 保険加入や保険契約のシェア決定と直接的に連動する本業協力を実施していた全ての代理店・契約者において、不適切な本業協力を解消した。対応に理解が得られていない一部の先に対して、協力要請には応じず理解に向けた対話を継続している。【2024年4月～】</li> </ul>
	出向方針の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「出向要件の厳格化」、「出向者の評価部店の変更」、「出向者への禁止事項の徹底」に基づく運用を開始した。【2025年4月】</li> </ul>
	企業代理店の 役割・在り方の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 全代理店を対象に、損保協会策定の「代理店業務品質に関する評価指針」に当社固有要素を盛り込んだ「代理店業務の品質評価制度」を策定し、全社員・代理店へ発信した。【2025年4月】</li> <li>■ 企業代理店の募集品質基準を踏まえ、全社収入保険料10億円以上の企業代理店の親会社165社、全社収入保険料10億円未満の企業代理店の親会社530社との対話を実施している。【2025年3月末時点】</li> </ul>
適正な営業推進態勢および 保険引受管理態勢の確立 ～適正な営業推進態勢の確立～	営業目標の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 全社員に対して2025年度の自主目標制度の継続と自主目標の趣旨を再度周知する社内連絡を実施した。【2025年3月】</li> </ul>
	業績評価制度の改定	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ウェイトとして重きをおくのは、結果ではなくアクション(行動)であること」を改めて明示するとともに、引き続き全社員が業績評価制度(My Aspirationチャレンジ)の個別目標に「コンプライアンス関連目標」を必須項目とすることを指示した。【2025年4月】</li> </ul>
適正な営業推進態勢および 保険引受管理態勢の確立 ～適正な保険引受管理態勢の確立～	採算管理の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 収益性が低い契約について第4四半期の更新結果を経営会議に報告した。【2025年5月】</li> </ul>
	目標個別修正制度の 拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2025年度も目標個別修正制度を継続実施する旨を、全社員に発信した。【2025年3月】</li> </ul>

# 1. 主な取組みの全体像③

業務改善計画の項目	主な取組み	2025年5月末の状況
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	第1線におけるPDCAの強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 第一線の全部店の業務品質部店実施計画について内容の確認・分析を行い、実施計画が部店方針や施策と連動し、部店長のリスク認識に基づいた具体性のある計画が策定されていることを確認した。【2025年5月】</li> </ul>
	第2線の態勢強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ コンプライアンス態勢に関する外部評価を踏まえた取組みとして、各本社部門におけるリスクオーナーシップの機能強化を目的として、業務品質キーパーソン(※)の役割・任命要件を明確化・厳格化したうえで、業務品質キーパーソンに対して、分掌業務全体を見渡してリスク・違和感を検知したうえでの業務品質部店実施計画の策定を指示した。【2025年5月】</li> </ul>
	第2線・第1.5線が機能発揮できる仕組みの構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ コンプライアンス・オフィサー、コンプライアンス・リーダーに求められる役割を十分に発揮でき、かつ多様性のある人材配置をコンセプトに定期異動を行った。【2025年4月】</li> <li>■ コンプライアンス・リーダーの実務的な支援等を通じた部店ガバナンス体制の強化を目的としてコンプライアンス・サポーターを新設し、各地域に配置した。【2025年4月】</li> <li>■ コンプライアンス・法務・リスクを主管とする本社部門を増員し機能強化を行った。【2025年4月】</li> </ul>
	第3線の機能強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 業務改善計画の進捗状況等に関する監査および法務・コンプライアンス管理に関する監査を完了し、監査結果を経営会議および取締役会に報告した。【2025年4月】</li> </ul>
	ホットラインの再周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ホットラインを全社員に再周知し、2025年度版としてリニューアルした「ホットライン利用ガイド（動画）」の視聴を指示した。【2025年4月】</li> </ul>
	他社との接触ルールの導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ モニタリングで確認した他損保社員との接触の実態や営業・損害第一線からの声等を踏まえ、社員が嫌疑を受けることがないように、「接触ルール」の厳格化を行った。【2025年3月】</li> </ul>
	全リーダークラス向けのマネジメント研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2024年度の実施結果を踏まえて、健全な組織マネジメントのベースとなる内容を盛り込み、「マネジメント力向上施策の強化および25年度マネジメント研修の実施」に関する社内連絡を実施した。【2025年4月】</li> <li>■ 研修の案内に加えて、マネージャーのマネジメントスキル向上を目的に策定した「マネジメント・ガイドライン」をリリースし、全リーダークラス向けに説明会を実施した。【2025年4月】</li> </ul>

3 ※ 各部門内のガバナンス体制の構築、リスク管理、業務品質の向上の取組みを横ぐして管理・支援する役割を担う

## 2. 主な取組みの詳細（2025年5月末の状況）

### 経営理念や パーパスに 関する対話

- 全社員が年間を通して定期的に経営理念・パーパス・お客様起点について考えられるよう、全職場を対象とした職場内対話の時期・テーマについて整理を行い、毎年2月末日を「お客様起点を考える日」と定め1～2月に職場内対話を行うなど、年に4回定期的に職場内対話を実施する形に再構成し、2025年度の第1回目を実施した。【2025年4～5月】

### お客様起点の 行動促進

- **【NEW】** 法定のホットラインに加え、日常業務の中でコンプライアンス違反のおそれやコンダクトリスクに繋がる違和感を感じた際、躊躇することなくすぐに報告できる仕組みとして、「社内窓口/社外窓口」、「無記名/記名」を選択できる「違和感投稿BOX（目安箱）」を常設化した。【2025年4月】
- **【NEW】** 2024年度に実施したお客様起点の観点で違和感を抱く施策・ルールに関する社員向けアンケートおよび日常業務の総点検をふまえ、特に外部視点から当社の重要課題として指摘を受けた「①代理店との関係性」「②業務品質」「③情報管理」を中心に見直すべき会社施策・ルールをまとめ、検討状況を全社員へ発信した。また、今後も半年に一度全社員へフィードバックし、現場第一線から繰り返し意見・要望等を受付けることで取組みの実効性を高めていくこととした。【2025年3月】
- **【NEW】** お客様との直接の対話を通じた「お客様起点」の企業風土のより一層の浸透・定着等を目的として、営業部店長が中心となってお客様と直接対話を行う「お客様懇話会」の取組について、2024年度の試行結果を踏まえ、すべての営業部店で年に1回実施することとし、全部店に指示を行った。【2025年5月】

### 適正な競争 実施のための 環境整備

- 2024年度の売却予定額7,500億円に対して、営業部店での継続的な売却交渉により、2025年3月末時点で売却予定額を大幅に上回る9,224億円を売却した。【2025年4月～】
- 保険加入や保険契約のシェア決定と直接的に連動する本業協力を実施していた、全ての代理店・契約者に対して本業協力の解消の申し入れを行い、不適切な本業協力を解消した。一部の未だ理解が得られていない代理店においても、要請・協力には応じずに理解に向けた対話を継続している。【2024年4月～】
- 厳格化した出向要件に基づく出向者の配置、出向者の管理・評価の営業部店から人事部門に変更、各法令順守徹底のための出向前研修の実施等の運用を開始した。【2025年4月】
- **【NEW】** 全代理店を対象に、損保協会策定の「代理店業務品質に関する評価指針」に当社固有要素を盛り込んだ「代理店業務の品質評価制度」を策定し、全社員・代理店へ発信した。【2025年4月】

### 第2線の 態勢強化

- **【NEW】** コンプライアンス態勢に関する外部評価を踏まえた取組みとして、各本社部門におけるリスクオーナーシップの機能強化を目的として、業務品質キーパーソンがより役割発揮できるよう、役割の明確化および任命要件の厳格化を行った。そのうえで、業務品質キーパーソンに対して、本社部門内のリスクに留まらず、分掌業務全体を見渡してリスク・違和感を検知したうえで対策を講じること等を盛り込んだ、業務品質部店実施計画の策定を指示した。【2025年5月】

### 3. これまでの主な取組みと今後の予定①

#### 業務改善計画策定(2024年2月末) ～ 現在(2025年5月末)

2025年6月～

#### 健全な組織 風土の醸成

- 社長・経営陣のメッセージ発信【2024年4月～計6回】
- 全部店長からの定期的なメッセージ発信【2024年4月～計5回】
- 会社としての“基本姿勢”を全社員へ発信【2025年4月】
- 「社長と社員」「役員と社員」の対話の実施【通年】
- 「違和感投稿BOX（目安箱）」を常設化【2025年4月】
- お客様起点推進委員会の開催【2024年4月～計7回開催】
- お客様起点推進キーパーソン会議の開催【2024年5月・10月、2025年5月】
- 全職場での定期的な対話の実施【2024年6月・7月～9月・11月～12月】
- 全社員向けのアンケート実施【2024年7月～8月】、アンケート結果を踏まえた改善策の策定【2024年11月】
- 「日常業務の総点検」の実施【2024年11月～12月】
- お客様起点の2025年度重点取組みの策定【2025年2月】
- お客さま懇話会の試行【2025年2月】

- 社長・経営陣のメッセージ発信
- 全部店長からの定期的なメッセージの発信
- 会社としての“基本姿勢”の浸透、徹底
- 「社長と社員」「役員と社員」の対話の実施
- 「違和感投稿BOX（目安箱）」の投稿内容のモニタリング
- 外部目線を強化のうえでお客様起点推進委員会の継続開催
- お客様起点推進キーパーソン会議の開催
- 全職場での定期的な対話の実施（「お客様起点を考える日」として定めた1月～2月の対話を含む）
- 一連の不適切事案に関する資料や動画等を展示するコーナーを当社施設内に設置
- 2025年度の「日常業務の総点検」の実施
- お客さま懇話会の開催

#### 経営管理 態勢の抜本的強化

- グループ社外役員意見交換会の実施【2024年8月】
- 独立社外役員会議の実施【2024年11月】
- 監査役による部店往査の実施【通年】
- 監査役による社外取締役・社長・持株会社社長との対話の実施【通年】
- グループ社外役員の社内イベントへの参加【2024年11月・12月】
- 取締役会の自己評価の実施【2024年10月】
- 取締役会の外部機関による評価の実施【2024年12月～2025年2月】
- コンプライアンス・リスク連絡会の開催【2024年4月～計5回】
- グループ監査委員会の開催【2024年5月～計5回】
- 各委員会への第2線・第3線機能を担う関係部長の参加【開催の都度】
- 持株会社が採用した内部監査専門人材の監査への参加【2024年7月～】

- 社外役員と社員(若手・キャリア採用等)とのディスカッションの実施
- 監査役による部店往査の実施
- 監査役による社外取締役・社長・持株会社社長との対話の実施
- 各委員会への第2線、第3線機能を担う関係部長の参加
- 2025年度の取締役会における戦略論議テーマの決定
- グループ監査委員会の開催
- コンプライアンス・リスク連絡会の開催
- 国内事業における第2線・第3線機能の持株会社への集約化
- 各委員会への第2線・第3線機能を担う関係部長の参加
- 持株会社が採用した内部監査専門人材の監査への参加
- 取締役会議案におけるリスク評価の実施

### 3. これまでの主な取組みと今後の予定②

#### 業務改善計画策定(2024年2月末) ～ 現在(2025年5月末)

2025年6月～

#### 適正な競争 実施のための 環境整備

- 政策株式の売却方針の策定、対話の実施【2024年5月～】
- 本業協力の対応方針の見直し、申し入れ等の実施【2024年4月～】
- 出向方針の見直し【2024年6月・9月、2025年2月】
- 出向者の目標設定や出向先の評価を重視する評価運用の開始【2024年9月】
- 出向者の評価部店の変更、出向者の禁止事項明確化【2025年2月】
- 共同保険以外の保険組成手法に関する説明資料の作成【2024年9月】
- 保険引受時に他損保と競合した際に遵守すべきルールを全代理店での運用開始【2024年4月～】
- 企業代理店の募集品質基準の策定、企業および企業代理店との対話の実施【2024年6月～】
- 全代理店を対象にした「代理店業務の品質評価制度」を策定・全社員へ発信【2025年3月】
- 「他社と競合した際に遵守すべきルール」に関する遵守状況のモニタリングの実施【2024年7月】

- 政策株式の売却に関する対話の継続
- 過度な本業協力の廃止に関する対話の継続
- 厳格化した出向運用の継続
- ディファレンシャル方式（※）への当社内ルール・システム等態勢整備
- 全代理店と品質評価基準に関する対話の実施
- 「他社と競合した際に遵守すべきルール」に関する遵守状況のモニタリングの実施
- 保険業法改正や監督指針改定を踏まえた更なる取組みの実施

#### 適正な営業 推進態勢の 確立

- 営業目標の見直し【2024年3月】、自主目標の策定【2024年6月】
- 2025年度の全店営業目標水準の決定【2025年3月】
- 期中の自主目標の修正の実施【2024年10月、2025年2月】
- 2024年度社内表彰制度の見直し【2024年3月】
- 2025年度社内表彰制度の中止・全社員への発信【2025年2月・3月】
- 業績評価制度の改定【2024年4月～】
- 「コンプライアンス関連目標」の全社員必須項目化【2024年10月】
- 新たな業績評価制度にもとづく、上司・部下間の面接の実施【年3回】
- 各職場でのLINK対話の実施【2024年4月～計3回】
- エンゲージメントサーベイの実施【2024年6月】
- 各階層別研修におけるコンプライアンス関連のパートの新設【2024年6月～】
- 社員向け動画「LINK Story」の作成【2024年11月】
- 2025年度の人材育成方針の策定【2025年1月】

- 「成長に向けたプロセス重視の業務サイクル」の周知・浸透
- 目標個別修正制度の継続
- 新たな業績評価制度にもとづく、上司・部下間の面接の実施
- 各職場でのLINK対話の継続実施
- エンゲージメントサーベイの実施、業績評価に関する設問の追加
- コンプライアンス関連パートを設けた各階層別研修の実施

### 3. これまでの主な取組みと今後の予定③

#### 業務改善計画策定(2024年2月末) ～ 現在(2025年5月末)

2025年6月～

#### 適正な保険 引受管理 態勢の確立

- 収益性が低い契約の更新結果の確認【2024年5月～計5回】
- 所定の単位での収益検証【2024年5月・8月】
- 保険引受リスク管理業務へのリスク管理部門によるモニタリング【2024年7月】
- アンダーライティング、リスクマネジメント等のe-learning完了【2024年11月】
- 代理店向けアンダーライティング学習ツール(動画)の作成【2024年7月】
- 目標個別修正制度の拡大【2024年5月】、期中修正の実施【2024年10月～2025年2月】

- 収益性が低い契約の更新結果の確認
- 所定の単位での収益検証
- 保険引受リスク管理業務へのリスク管理部門によるモニタリングの実施
- 人事異動を踏まえた、アンダーライティング、リスクマネジメント等のe-learning未受講者へのフォローの実施
- 2025年度目標個別修正制度による修正の実施

#### 法令等遵守 態勢の確立

- 全部店での業務品質部店実施計画の策定【2024年4月】、上期の振返りの実施【2024年11月】
- 法令等違反が生じうる行為の洗い出し、対策の実行【2024年6月～】
- 本社部門における法令等遵守状況調査の実施、対策の実行【2024年7月】
- 機関会議諸規則および職務権限規程の見直し【2024年8月】
- コンプライアンス態勢に関する外部評価の実施【2024年11月～2025年2月】
- コンプライアンス態勢に関する外部評価を踏まえた取組みの策定【2025年4月】
- コンプライアンス・サポーターの新設・配置【2025年2月・4月】
- 第1.5、第2、第3線の態勢強化に向けた要員の拡大【2025年2月・4月】
- リスク管理計画の2024年度振り返りと2025年計画策定【2025年3月】
- コンプライアンス・リーダーの人事評価に関するフォローの策定【2025年2月】
- 監査項目・監査手法を追加した営業部店監査の実施【2024年6月～】
- 再発防止策および適正な営業推進態勢・保険引受管理態勢、法令等遵守態勢等に係るテーマ監査の実施【2025年4月】
- 独占禁止法の理解浸透に向けた研修の受講完了【2024年8月】
- 2025年度業務品質取組み方針の策定【2025年2月】
- 「他損保社員との接触極小化に向けた対応方針」の策定【2024年12月】
- 「競合他社と接触する際の手続きルール」の再確認の実施【2025年1月】
- 全部店におけるマネジメント研修の完了【2024年12月】
- 人事処分ガイドラインの改定【2024年11月】

- 全部店での部店実施計画に対する2024年度振り返りの実施、2025年度業務品質部店実施計画の策定
- コンプライアンス態勢に関する外部評価を踏まえて策定した取組みの実施
- 策定した2025年度リスク管理計画の振り返り
- 監査項目・監査手法を追加した営業部店監査の実施
- 業務改善計画の進捗状況等に関する監査および法務・コンプライアンス管理に関する監査の監査結果を踏まえた取組みの実施
- コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土に係るテーマ監査の実施と、その監査結果を踏まえた取組みの実施
- 2025年度マネジメント研修の実施

## 4. 独占禁止法違反行為の未然防止の観点からの情報漏えい事案に関する主な再発防止策①

令和6年10月31日に公正取引委員会から受領した「排除措置命令及び課徴金納付命令」における「共同保険に係る独占禁止法上の留意点等について(別添1)」を踏まえた情報漏えいに関する再発防止策の進捗状況は下記のとおりとなります。前回から進捗があった再発防止策について色付けをしております。

要因	再発防止策	スケジュール
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	全社員に対して、マーケットシェアをKPIや評価軸として活用しないことを周知する。	2024年3月 実施済
	2024年4月実績から損保会社間の営業実績の交換を停止する。	2024年5月 実施済
	第1線へのマーケット状況調査の必要性・情報の粒度を見直すとともに、本社から第1線に対して調査を指示する際には、情報入手時の具体的な留意点とあわせて連絡を行う。	都度実施
業界内での情報共有・取得へのリスク感度の低さ	「乗合保険会社は競合であり互いにとって第三者であること」、「法律上、個人情報を含む自社契約情報の第三者提供は原則不可であること」を社員に再周知する。	2024年8月 実施済
	代理店との情報のやり取りにおける適切なルールを様々な具体例をベースに明確化し、徹底を図る。	2025年2月 実施済
	2025年4月の人事異動より、前任者・後任者間の業務引き継ぎ書について、組織長が「コンプライアンス上の懸念が無いか」、「お客様起点に則した適切な内容となっているか」等、健全な疑いを持って精査するルールを新設する。	2025年4月 実施済
法令や社会規範に対する認識の甘さ・意識の低さ	社員のリーガルマインドを向上させ、様々なビジネスの実態の中で発生しうる問題や事案に適切な対応ができるように「何を守り、何をしなければならないか」に関する事例集やQ&A集を整備する。	2025年2月 実施済
	情報に関する全社員のリスク感度向上に向けて情報取扱いのプリンシプルを明示する。また、その浸透を図るための全社員に対する必要な教育・啓発を実施する。	2025年2月 実施済
	社員・代理店双方において、個人情報保護法に関する基本的知識の再徹底を行うべく、e-learning等による複数回の研修を実施する。理解をより深める観点から、各販売チャネルの特性や実務に落とし込んだ適切な個人情報の取扱事例を周知したうえで、適切な個人情報の取得、取扱いのためのルールの明確化、周知を行う。	2025年2月より 順次実施

## 4. 独占禁止法違反行為の未然防止の観点からの情報漏えい事案に関する主な再発防止策②

要因	再発防止策	スケジュール
態勢面の課題・問題点	第1.5線、第2線、第3線の要員体制の強化により多様な視点でのモニタリングを強化する。	2025年4月 実施済
	第1線、第1.5線、第2線の各階層において違和感を抽出し、関係部門への課題提起等を行うリスク検知のフローを構築する。	2024年5月 実施済
	コンサルティング会社等、社外の第三者視点も入れ、日常業務のあらゆるプロセスに対して総点検を行い、コンダクトリスクの萌芽を徹底的に洗い出す取組みを実施する。	2024年 11～12月実施
	第1線での再発防止策の浸透状況を検証する内部監査の着眼点として、「営業数字優先を許さない遵法意識の醸成」、「代理店業務品質点検」に情報セキュリティ管理(個人情報保護法・不正競争防止法等)に関する監査項目を追加しそれぞれを検証するとともに、法令等遵守態勢等に係るテーマ監査を実施する。	2024年度 下期実施済
	内部監査において、情報セキュリティ管理等を代理店ヒアリング項目に追加するとともに、出向者管理状況に係る監査を実施する。	2025年度 実施
出向先で担う役割や評価のあり方等	営業戦略上の出向申請において、「定量的な見返り(収入保険料)」を要件から除外し、「お客様起点の施策を通じて期待される定性効果」にて判断する。	2024年4月 実施済
	情報漏えい事案発生部門に留まらずに本事案を共有し、出向者と出向元との間における情報共有時の留意点を周知する。	2024年8月 実施済
	出向者の人事評価において、出向元(当社営業部店)への営業貢献等に資する個別目標は不可とし、出向目的を踏まえた「出向先での役割発揮」に関する目標に限定する。	2025年2月 実施済
	「お客様起点の事業運営の推進に資すること」および「社員の人材育成に資すること」の双方の充足を出向の必須要件として定め、「保険契約の幹事や保険料シェアを決定する役割」ならびに「保険および保険に関するソリューションの提案窓口や保険募集実務を担う役割」等を担う出向はなくす方針とする。	2024年6月 実施済
	乗合代理店への出向は適切な競争環境の整備を阻害するものであることから、2024年6月に見直した出向方針の更なる見直しを実施し、代理店への出向を原則廃止する。	2024年9月 実施済
	代理店システムにおけるメール送信機能の改修を行う。	2025年2月 実施済