

弊社に対する業務改善命令の受領について

2025年3月25日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（代表取締役社長：新納 啓介）は、個人情報等の漏えいに関し、2025年3月24日に金融庁より、保険業法第132条第1項の規定に基づく行政処分（業務改善命令）を受領しました。お客さまをはじめ、ご関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、改めてお詫び申し上げます。

今後このような行為を発生させないために、取組可能な再発防止策を順次実施しておりますが、今回の命令を厳粛かつ真摯に受け止め、全社を挙げて改善に努めてまいります。

なお、本業務改善命令に基づき、業務改善計画を金融庁に提出する予定であり、提出した際には改めて公表いたします。

記

■業務改善命令の内容

(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個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び不正競争防止法（平成5年法律第47号）等を遵守するための適切な法令等遵守態勢の確立（営業担当者及び代理店へ出向する社員（以下「出向者」という）といった関係者に対する十分な教育や管理を行う体制整備を含む）。
- ②保険会社（出向者を含む）及び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及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係る不適切な慣行を看過し、さらには、社員自らによる不適切な行為を防止できなかった点。
 - ・代理店との連携強化及び営業推進、さらには業務効率化等に伴う人材活用策の一環として、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に係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3315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、以下の事項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（人事評価や社内教育による改善取組の現場社員への浸透及び保険商品・サービスの高度化や差別化を軸にした健全な競争の実現を目指す取組に関する事項を含む）。

- ・乗合代理店に対する社員の出向について適切な管理態勢の構築。

なお、保険募集の適切性を阻害する可能性、又は出向先において顧客の同意のなく顧客情報を共有する可能性を真に排除できない場合は、原則として出向を行わないことにより実効性を確保すること。

- ・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係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及び実施に係るレビューを受けること（現場社員への浸透及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)及び(3)に係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か月毎の進捗及び改善状況を翌月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）。

以上