

2024年1月26日

各位

会社名 SOMPOホールディングス株式会社  
代表者名 グループCEO 取締役 代表執行役会長 櫻田 謙悟  
(コード番号8630、東証プライム市場)

会社名 損害保険ジャパン株式会社  
代表者名 代表取締役社長 白川 儀一

## 金融庁による行政処分（業務改善命令）の概要と再発防止の方向性

昨日、損害保険ジャパン株式会社(代表取締役社長:白川儀一、以下「損保ジャパン」)は、保険業法第132条第1項に基づき、金融庁より、ビッグモーター社(株式会社ビッグモーター、株式会社ビーエムホールディングス、株式会社ビーエムハナテンの三社をいいます。)による自動車保険金不正請求への対応等に関し、行政処分(業務改善命令)を受けました。

また、SOMPOホールディングス株式会社(グループCEO取締役代表執行役会長:櫻田謙悟、以下「SOMPOホールディングス」)も、保険業法第271条の29第1項に基づき、金融庁より、損害保険ジャパン株式会社に対する経営管理等に関し、行政処分(業務改善命令)を受けました。

行政処分を踏まえた対応について別紙のとおりお知らせいたします。

このような事態に至ったことにつきまして、深く反省いたしますとともに、お客さまをはじめ、関係者の方々に大変なご迷惑とご心配をおかけしておりますことを心よりお詫び申し上げます。

SOMPOホールディングスおよび損保ジャパンといたしましては、この度の事態を厳粛に受け止め、全社をあげて改善・再発防止に取り組むとともに、顧客保護を再徹底し、信頼回復に努めてまいります。

なお、上記業務改善命令に基づき、SOMPOホールディングスおよび損保ジャパンは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。

以上

## 業務改善命令の内容

損保  
ジャ  
パン

## 1. 今回の処分を踏まえた経営責任の明確化

## 2. 適切な保険金支払管理態勢の確立

- ・不正請求を防止するための態勢整備（適切な損害調査を実施するための方策、顧客本位の視点から修理業者の紹介サービス等を実施するための方策、不正請求に係る予兆情報を一元的に管理し必要な対応を図るための態勢整備の検討・実施を含む）
- ・公正かつ的確な審査体制・手続きの確立（詳細な調査が未実施であることにより不適切な不払いとなっている可能性のある事案の検証、検証結果に基づく顧客対応を含む）

## 3. 実効性のある代理店管理（保険募集管理）態勢の確立

（代理店の特性に応じた適正な保険募集を確保するための方策、代理店に対する適切な出向管理の検討・実施を含む）

## 4. コンプライアンス・顧客保護を徹底するための態勢の確立

（不芳情報を適時に把握するとともに、社長を含む経営陣等に適切に報告されるための方策、当局への適切な報告を確保するための方策を含む）

## 5. 営業優先ではなく、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

（顧客の利益よりも自社の利益を優先する企業文化の是正策を含む）

## 6. 上記1～5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）の抜本的強化

※  
S  
O  
M  
P  
O  
H  
D

## 1. 今回の処分を踏まえた経営責任の明確化

## 2. 保険持株会社として、子会社である保険会社の業務の健全かつ適切な運営を確保するための態勢の構築

（損保ジャパンの内部統制の十分性・実効性を適時・適切に把握し適切な経営管理を行うための方策を含む）

## 3. 営業優先ではない、コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土を子会社である保険会社に醸成させるための態勢の構築

（顧客の利益よりも自社の利益を優先する企業文化の是正策を含む）

## 4. 上記1～3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）の抜本的強化

※SOMPOHD：SOMPOホールディングス

# 問題の真因・原因分析

## 金融庁検査で指摘された問題の真因

損保ジャパン	歴代社長を含む経営陣の下で醸成された企業文化
	顧客の利益より自社の営業成績・利益に価値を置く
	社長等の上司の決定に異議を唱えない上意下達 ネガティブな情報が適時・適切に報告されない
SOMPOHD	リスク管理態勢の不備により、けん制機能・監査機能が有効に機能していない
	営業部門・保サ部門（第1線）における自律的管理が機能していない中、コンプライアンス部門（第2線）及び内部監査部門（第3線）が実態的に機能不全に陥っていた
SOMPOHD	自動車修理工場を兼業する代理店の特性やコンプライアンス・リスクに関する経営陣のリスク認識の甘さと必要な措置の不足
	適切な企業文化の醸成に向けた取組みが不足
SOMPOHD	リスク管理態勢の不備により、けん制機能・監査機能が有効に機能していない
	損保ジャパンに対するモニタリング・監査機能が適切に発揮されない

## 社外調査委員会による原因分析

### 人的要因

### 制度的要因

損害保険会社の社会的使命に対する自覚が乏しかったこと	内部統制システム不備とコンプライアンス体制の機能不全
自社都合・代理店対応に重きを置く余り真の顧客利益を重視し得なかったこと	営業部門偏重と保サ部門の相対的弱体化によるDRS適正運用の不全
リスク認識および危機対応の前提となる想像力の乏しさ	<p>&lt;背景事情&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トップライン・マーケットシェアの偏重</li> <li>・整備工場と保険代理店の兼業</li> <li>・生産性向上の歪み</li> </ul>
経営層と現場役職員との意識の著しい乖離	SOMPOHDとの随時・適切な意思疎通（報告連絡態勢）の不足によるグループガバナンスの実効性阻害
役職員に見られる主体性の乏しさ（縦割り思考・他責思考）	

## 再発防止策の方向性（実施済および検討中の内容を含む）

今回の処分を踏まえた経営責任の明確化

BMおよび保険料調整問題にかかる経営責任を明確化し、厳格な処分と経営体制の刷新を実施予定（2024年4月）

適切な保険金支払管理態勢の確立

損保ジャパンの保険金支払いプロセスと管理態勢を、不正請求の排除の観点とお客さま視点から全面的に見直し（現在、全てのプロセスを外部視点も入れて総点検中）

実効性のある代理店管理（保険募集管理）態勢の確立

社員の代理店出向ルールの見直し（2023年9月実施済み）等の代理店管理態勢を強化

コンプライアンス・顧客保護を徹底するための態勢の確立

損保ジャパンにおいて、コンプライアンス・顧客保護を徹底するための態勢の強化、お客さまの視点に立った品質基準の見直し、外部目線も入れた検証を実施する委員会等の新設などの仕組みを構築

SOMPOHDの2線・3線ラインの態勢強化、損保ジャパン役員会議への役員派遣等によるコミュニケーション機会の拡充、承認・報告ルール改善による実効性向上（2024年4月）

営業優先ではなく、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

損保ジャパンの保険金支払部門の独立性担保、営業部門の評価方法の抜本的見直し（マーケットシェアに偏重した営業評価の見直し等）

SOMPOグループが目指す姿を具体化、社員一人ひとりに浸透させることに経営陣全員がコミットする ※損保ジャパン内には企業風土変革担当部門を設置予定（2024年4月）

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）の抜本的強化

損保ジャパンにおける、取締役会の監督強化と役員の責任の明確化、SOMPOHDとの主要部門の役員・部長の兼任等により、両社一体で上記の改革を実行し、進捗を管理