

2024年1月25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）について

本日、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」）は、保険業法第271条の29第1項に基づき、金融庁より、子会社である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。

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。

この度の事態を厳粛に受け止め、全社をあげて改善・再発防止に取り組み、法令等の遵守および顧客保護を再徹底し、信頼回復に取り組んでまいります。

なお、上記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

#### 1. 金融庁による損保ジャパンに対する行政処分（業務改善命令）の内容（保険業法第132条第1項）

(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 今回の処分を踏まえた経営責任の明確化
- ② 適切な保険金等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（適正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、当局への適正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
- (2) 上記（1）に係る業務の改善計画を、令和6年3月15日（金）までに提出し、ただちに実行すること
- (3) 上記（2）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（初回報告基準日を令和6年5月末とする）

## 2. 金融庁によるSOMPOホールディングスに対する行政処分（業務改善命令）の内容（保険業法第271条の29第1項）

- (1) 損保ジャパンの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 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充分性・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
- (2) 上記（1）に係る業務の改善計画を、令和6年3月15日（金）までに提出し、ただちに実行すること
- (3) 上記（2）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（初回報告基準日を令和6年5月末とする）

## 3. 行政処分（業務改善命令）を踏まえた再発防止に向けた取り組みの方向性

SOMPOホールディングスは、ビッグモーター社による自動車保険金不正請求への損保ジャパンの対応について、第三者からなる社外調査委員会（委員長：山口幹生弁護士ら3名）から1月16日に「調査報告書」を受領しており、損保ジャパンおよびSOMPOホールディングスに対する以下の再発防止策の提言を受けております。今回の行政処分の内容を踏まえ、全社をあげて実効性のある再発防止策を策定し、実行してまいります。

**【参考：調査委員会による再発防止策提言項目】**

1. 損害保険制度の社会的使命の再確認
2. 顧客視点での業務遂行の徹底
  - (1) 経営理念（顧客視点での価値判断）の徹底
  - (2) マーケットシェア、トップライン偏重の企業風土の改善
3. 内部統制上の問題点の改善
  - (1) リスク情報・ネガティブ情報の社内共有
  - (2) 法務・コンプライアンス部門の権限と責任の明確化
  - (3) コンプライアンス体制の明確化
4. ガバナンスの改善
  - (1) 社外取締役の設置によるガバナンスの向上
  - (2) 取締役会等への付議事項の再検討
5. 保険金サービス部門の適正化
  - (1) 保険金サービス部門の全プロセスの再点検
  - (2) 保険金サービス部門の人員の強化と人事運用の見直し
  - (3) 保険金サービス部門の独立性の確保
  - (4) モニタリングの徹底
6. グループガバナンスの向上
  - (1) SOMPOホールディングス株式会社（以下、「HD」）・損害保険ジャパン株式会社（以下、「S J」）間のコミュニケーションの充実・活発化
  - (2) HDとしてS Jの改革に積極的に関わるべきこと
  - (3) HD自身のリスク感度の向上
  - (4) その他、HDとS Jの連携を高めるための方策

以上