

関東財務局による業務改善命令の受領について

トヨタモビリティ東京株式会社(本社:東京都港区・社長 佐藤 康彦)は保険募集業務等に関して、保険業法第306条の規定に基づき、関東財務局より業務改善命令を受けました。

お客様をはじめ関係者の皆様に多大なご迷惑をお掛けし、心からお詫び申し上げます。

業務改善命令の内容は下記のとおりです。今般の処分を厳粛に受け止め、深く反省しますとともに、対応策を着実に実施することで再発防止を徹底し、信頼回復に努めてまいります。

記

1. 行政処分の内容

業務改善命令

業務の健全かつ適切な運営を確保し、保険契約者の保護を図るため、今般、保険業法第305条第1項の規定に基づき実施した立入検査において確認された保険金不正請求疑義事案を含む不適切事案について全容把握のための調査を実施、調査結果を踏まえた真因分析を行った上で、以下を実行すること

- ① 今回の処分を踏まえた経営責任の所在の明確化
- ② 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
- ③ 適切な保険募集管理態勢の確立
- ④ 適切な顧客情報管理態勢及び苦情等管理態勢の確立
- ⑤ 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

上記命令に係る業務の改善計画を2025年2月21日までに提出し、以後、計画の実施完了までの間、その履行状況を3か月ごとに報告すること

2. 行政処分の原因となった事実

関東財務局より、行政処分の原因として以下の事実に基づき、弊社の保険代理店としての経営管理態勢、保険募集管理態勢等については保険業法に規定する体制整備義務や情報提供義務に違反する、顧客情報管理態勢については個人情報保護に関する法律に規定する安全管理措置を講じる義務に違反するとのこと指摘を受けました。

(1) 経営管理態勢(ガバナンス)

保険事業に関して、自動車の販売・整備を通じて、お客様が安心してお車をご使用いただける重要な商品として、保険商品の普及に努めてまいりましたが、お客様にとって最適な提案ができる人材の育成、本部・保険担当部、内部監査部門によるモニタリングなどの態勢の構築が十分にできておりませんでした。

また、板金塗装の保険金請求において、2020年2月に高機能塗装・ボデーコートの未施工が判明し、再施工を行うとともに、本事案に対する調査結果を踏まえ、再発防止策を策定し、これを実施してまいりましたが、保険金不正請求の未然防止策が不十分でございました。

(2) 保険募集管理態勢

前項同様の姿勢で保険事業にのぞんでまいりましたが、保険募集について、特定の保険商品を推奨販売する際の推奨理由のご説明を含む保険業法に沿ったお客様への説明、ご意向に沿った提案など正しい保険募集の周知・教育、それらの着実な履行状況の監視・モニタリングについて、必要な態勢を整えず、お客様視点での保険募集が十分に実施できておりませんでした。

(3) 顧客情報管理態勢

弊社の顧客情報管理については、金融業としての保険代理店に求められる「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」等の遵守態勢に不十分な点があり、必要な人的、組織的、物理的、技術的各安全管理措置が十分にできておりませんでした。

(4) 苦情等管理態勢

お客様からの保険に関する苦情・ご相談などのお申し出への対応については、個別対応となり、社内部署間にて共有・集約をする明確なルールがなく、真因の追及や効果的な再発防止を協議する態勢が十分でございませんでした。

3. 経営としての問題認識と今後の対応

今回の事態は、以上のとおり、弊社は保険業法等の遵守が求められる金融事業者としての認識が欠けており、必要な措置を講じていなかったこと、また兼業代理店である自動車販売会社として、保険業法等の趣旨に沿ったお客様視点での適切な保険事業が推進できておらず、その結果、保険事業の管理は店舗任せになっており、また、保険会社からの指導に依存しておりましたことが原因です。こうした状況が続いてきたことを重く受け止めるとともに、深く反省しております。また、ご指摘いただいた事案については、真摯に対応してまいります。

今後につきましては、上記 1.の①～⑤の 5 項目を経営の最重要課題と捉え、お客様に信頼いただけるよう、正しい業務を実施するための仕組み・体制に見直すとともに、業務のプロセスと責任、権限をあらためて明確化し、再発防止策をすみやかに改善計画にまとめ、関東財務局に提出し、3か月ごとに進捗を報告してまいります。

<ご参考> 保険等に関する過去のプレスリリース

[2020年2月 板金塗装およびボデーコートに関する問題のお詫びと再施工について](#)

[2021年9月 レクサス高輪の行政処分につきまして](#)

[2024年8月 損害保険契約情報の不適切な提供に関するお詫びとお知らせ](#)

< 当件に関するお問い合わせ先 >

- お客様相談テレフォン 0120-127-126 (9:00～17:00、火曜休業)
- 報道機関 03-5439-2430 (総務部総務企画室広報グループ)

以上