

## 保険代理店事業における業務改善命令に基づく取り組みのお知らせ

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、2025 年 1 月 24 日の関東財務局より受領した業務改善命令につきまして、現時点における業務改善計画の取り組み状況をお知らせいたします。

### 1. 業務改善命令の内容

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し、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

### 2. 改善にむけた取り組み

弊社は「お客様本位」と「法令遵守」を企業活動の根幹に据え、正しい業務を遂行する「仕組み・体制」の見直しを進めております。

#### （1）経営基盤づくり

経営管理体制の強化策として、保険・リスク管理担当の執行役員を増員いたしました。経営陣が保険業法の趣旨をより深く理解して業務執行できるよう、役員向けに保険業法に関する研修会を 2025 年 2 月に実施いたしました。今後も定期的に実施いたします。

経営陣が経営課題に対して真摯に向き合うため、取締役会の下部組織にリスク管理委員会を設置、月 1 回開催し、保険を含め、経営課題を議論する体制をつくり、改善取り組みを進めております。

#### （2）風土づくり

2025 年度経営方針説明会にて、社長より、全社員へコンプライアンス意識向上のメッセージを発信いたしました。社内風土の改善に向け、人事評価制度についても、2025 年 4 月より実績重視からチームでの働き方変革やコンプライアンス等を重視する評価制度に刷新いたしました。

#### （3）仕組みづくり

業務品質向上のため、コンプライアンスをテーマとした勉強会の開催、役員を含めた損害保険募集人一般資格の更新を進めるとともに、保険募集人が保険業法に沿ったお客様本位のご提案ができるよう募集業務を標準化いたしました。加えて、本部による店舗サポートスタッフを増員し、店舗での定着を進めております。

また、個人情報保護法の各段階の安全管理措置を講じるため、規程の整備を行うとともに、セキュリティ機能の高いシステムへの更新を進めております。

### 3. 全容把握に向けた第三者による特別調査委員会の設置

調査の透明性が確保できるよう、保険業法等に精通した第三者の外部弁護士を委員とした特別調査委員会を設置いたしました。保険金不正請求疑義事案を含む不適切事案について、その全容把握が全ての業務改善の基になると認識しており、調査を進めております。

今後もお客様により一層信頼していただけるよう、全社一丸となって業務改善に取り組んでまいります。

### 4. 保険等に関する過去のプレスリリース

2025 年 1 月 24 日 関東財務局による業務改善命令の受領について

以上

#### < 当件に関するお問い合わせ先 >

##### ■お客様

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

総務部総務企画室広報グループ              03-5439-2430      (9:00～17:45、火曜・日曜休業)