

2017年2月16日

ジブラルタ生命保険株式会社

お客様の信頼をより確かなものにする取り組みについて

～不祥事案の再発防止に向けた取り組み～

弊社は「信頼に値すること」「お客様に焦点を合わせることを」を全社員共通の行動指針（コアバリュー）に掲げ、生命保険会社として、お客様からの信頼を根幹としお客様のニード・ご意向に即した生命保険サービスをご提供することを使命としております。

しかしながら、弊社社員が金銭にかかわる詐欺容疑で逮捕されるという事案が昨年より複数発生しました。被害にあわれたお客様をはじめ、関係の皆さまに深くお詫び申し上げます。弊社はこれまでもコンプライアンス態勢の構築に努め、コアバリューの精神に反してお客様の信頼を損なう行為を行った者に対しては、厳正な対応をまいりましたが、従来の取り組みが不十分であったと厳粛に受け止めております。

今後、お客様からの信頼をより確かなものとするべく、社長を中心とした対策組織を設け、全社員への倫理・コンプライアンス教育の徹底とより適切な業務運営に全社を挙げて努めてまいります。

お客様の信頼をより確かなものにする主な取り組み

1. 社員の倫理・コンプライアンス教育の徹底

○経営陣による全国の営業管理職に対する研修等を通じて、社員の倫理およびコンプライアンス意識の更なる醸成を図るための教育、および社員管理等に関する具体的な教育・指導の充実・強化を図ります。

2. より適切な業務運営にむけて

(1) 経営陣による取り組み

○取締役会は、コンプライアンス推進のためのガバナンスを徹底し、不正の起こらない態勢の整備に努めます。

(2) 適切な営業活動を再徹底する取り組み

○社員の採用に関して、採用基準や選考プロセスを見直し、より厳正に行います。

○日常の営業活動における社員管理を強化するとともに、その管理状況を関連各部門が継続的に確認していきます。

○営業管理職の任用や評価において、よりコンプライアンスを重視した基準への見直しおよび運営を行います。

○社内外の指標やデータを活用し、不正防止の観点から多面的・総合的に分析・検証した結果を、今後の社員採用、教育、指導等に活かす体制を整備します。

○日常的な社員管理がより実効的なものに繋がるよう内部監査手法等の見直しに取り組みます。

(3) お客さまにご契約内容や諸手続きをよりご理解していただくための取り組み

- ご加入されている保険契約の内容をお客さまがより確認しやすくなるよう、弊社から毎年1回お送りする「ご契約内容のお知らせ」の記載内容をわかりやすく変更します。
- ご契約のお申し込みから保険証券お届けまでのスケジュールや、弊社からお送りする各種通知物の目的・種類・標準的なスケジュールを、重要事項説明書や保険証券同封物、「ご契約内容のお知らせ」等の書面に明記してお客さまにお知らせします。

以上を始めとする取り組みについて、今後も分析、検証、見直しというサイクルを繰り返し、社員への倫理・コンプライアンス教育の徹底およびより適切な業務運営への恒常的な改善と定着を図ってまいります。

3. ご契約内容の確認について

お客さまからの信頼をより確かなものにするための取り組みの一環として、ご契約者の皆さまへの郵送書類やお電話を通じたご契約内容の確認を順次進めてまいります。

お客さまへ

万が一、以下の事項にご心配・ご不審な点がございましたら、下記〈お問い合わせ先〉までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

① 保険証券および「ご契約内容のお知らせ」について

弊社では、ご契約締結後に保険証券を郵送（一部を除き教職員のお客さまには弊社社員が持参）しております。また、「ご契約内容のお知らせ」など各種通知を定期的に会社から郵送しております。万が一、ご契約のお申し込み、保険料のお支払いをされた保険契約の保険証券がお手元がない場合は、弊社コールセンターまでご連絡ください。

なお、保険証券には「保険金額」「保険期間」「払込期間」「合計保険料」を記載しております。また、前納保険料をお支払いいただいている場合は、保険証券に同封している「保険料お払込開始のご案内」に、お支払いいただいた前納保険料を記載しております。保険証券をお受け取りの際は、お客さまがご加入された保険契約の内容に相違ないか、お支払いいただいた保険料の金額に相違ないか、必ずご確認ください。

② 現金・小切手での保険料のお支払いについて

弊社では2015年4月16日から、社員や商品取扱代理店が保険料として現金を領収するお取り扱いを廃止し、キャッシュレス化しております。2016年12月20日からは小切手で領収するお取り扱いも廃止しております。これに伴い、弊社社員や弊社商品取扱代理店が現金・小切手をお預かりすることはございません。

③ 領収証について

2015年4月15日以前において現金を、2016年12月19日以前において小切手を、弊社社員や弊社商品取扱代理店がお預かりするときは、必ず会社所定の領収証をお渡ししておりました。私製の領収証や名刺等を用いてお客さまから現金・小切手をお預かりすることはありません。また、キャッシュレス化以降は、正規の領収証を用いても現金・小切手を領収することはありません。

<お問い合わせ先>

ジブラルタ生命保険株式会社 コールセンター

電話番号 0120-87-4165 (通話料無料)

受付時間 平日 8:30~20:00 土曜 9:00~17:00

※日曜・祝日・12/31~1/3を除く