

令和7年1月24日
東海財務局

株式会社グッドスピードに対する行政処分について

東海財務局は、本日、株式会社グッドスピード（本社：愛知県名古屋市、法人番号：4180001057902）に対し、保険業法第306条の規定に基づき、下記のとおり、行政処分を行う旨の命令を発出した。

記

1. 命令の内容

保険業法第306条（業務改善命令）に基づく命令

- (1) 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、以下を実施すること
 - 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 適切な苦情管理態勢及び顧客情報管理態勢の確立
 - 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) 上記（1）に係る業務の改善計画を、令和7年2月21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7年5月末とする）

2. 処分の理由

保険業法第305条第1項に基づく立入検査の結果、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、以下のような問題が認められた。

当社は、中古車販売・買取等を中核事業とする保険代理店を兼業する企業であるが、当社の事故車修理において不適切な保険金請求疑義事案が発生しているとの報道を受け、当社の板金塗装部門が実施主体となった社内調査を実施し、令和5年8月には、調査対象

案件 1,051 件に対して 30 件の不適切請求事案が判明した旨公表している。

その後、当社は、当該社内調査の信用性に問題があるとの取引銀行の意向を踏まえ、社外取締役監査等委員を調査委員長とする 2 回目の社内調査を実施し、令和 5 年 10 月には、調査対象案件 1,664 件に対して 91 件の不適切請求事案が認められたと公表している。

そのほか、当社は、令和 6 年 1 月には、不正な会計処理が継続的かつ組織的に行われていたことも公表している。

これらの一連の不祥事件を受け、当社は、役員の意識改革とけん制機能の強化、監査等委員の監督強化、営業偏重の企業風土からの脱却、及びコンプライアンス部門・内部監査部門の強化等、ガバナンスの改善等を含めた再発防止策に取り組んでいるとしている。

しかしながら、今般、保険業法第 305 条第 1 項の規定に基づく立入検査を実施したところ、2 回目の社内調査は取引銀行から早期の融資再開を受けるために短期間での実施にとどまっていた等、実態把握や再発防止のために十分な調査を行っていない可能性がある上、調査委員長が調査結果の内容を改ざんする等極めて不適切な行為が認められた。

こうした中、当社における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も、以下の問題が発生していることが確認されており、こうした実態は、保険業法第 294 条の 3 第 1 項等に規定する体制整備義務に違反するとともに、特定の保険商品を推奨販売する際の推奨方針・理由の説明については、保険業法第 294 条第 1 項及び保険業法施行規則（平成 8 年大蔵省令第 5 号）第 227 条の 2 第 3 項第 4 号ハに規定する情報提供義務に違反するものと認められる。

（1）経営管理態勢（ガバナンス）

経営陣は、営業偏重及び過度な事業収益拡大志向の企業風土等により、3 ラインオブディフェンスが機能していない等、経営管理態勢に深刻な問題が生じている実態を看過し、以下のとおり、保険募集業務の健全かつ適切な運営を確保するための体制整備を怠っており、その結果、（2）及び（3）の問題等が発生している。

- ・ 経営陣は、戦略及び経営執行に関する重要事項を実質的に協議する機関として設置した経営連絡会の位置づけや運営方法を定めておらず、同連絡会の役割・責任等を不明確な状態のままにしている。
- ・ 経営陣は、保険募集管理部門の役割・責任・権限等を適切に定めていないほか、保険募集管理部門を営業推進部門の傘下に配置する等、同部門の営業部門に対するけん制機能を確保しているとは言い難い組織体制としている。
- ・ 経営陣は、内部監査部が要員面でせい弱な体制であることから、リスクベースの監査計画を策定していない実態にあることを看過している。
- ・ 経営陣は、コンプライアンス体制の整備・推進のために設置したコンプライアンス委員会が、コンプライアンス統括部署であるコンプライアンス部にコンプライアンスプログラムを策定させておらず、全社的なコンプライアンス推進を図る等の措置を講じていないことを看過している。

(2) 保険募集管理態勢

保険募集管理部門においては、保険会社からの出向者の引き上げによるリソース不足により、保険募集管理に必要な保険募集人への指導や管理、モニタリング及び苦情把握等を行えない状態が続いている。

しかしながら、経営陣は、保険募集に関する業務を全て担当役員任せとし、同役員からリソースの問題を含む保険募集管理態勢の状況を報告させておらず、実態を把握することを怠っており、以下のような問題が認められる。

- ・保険募集管理部門の責任者（以下、「保険募集管理責任者」という。）は、営業推進業務を優先し、店舗の付保率を向上させる取組に注力していることから、保険募集人に対する体系的な指導要領や研修の具体的手順・時期を定めた実施要領を整備しておらず、保険募集人の教育・管理・指導を行う体制を構築していない。
- ・保険募集管理責任者は、契約後早期に解約・解除された契約が直近1年に全店舗の8割以上の店舗において発生し、不適切な募集が行われている可能性があることを認識しながら、これらの契約に対するモニタリングのルール・方法等を策定しておらず、モニタリングを通じて不適切な保険募集を検知し得る態勢を整備していない。
- ・保険募集管理責任者は、特定の保険会社の保険商品を推奨販売するにあたり、「損害保険商品に関する推奨販売方針」を策定し、「日常のサポート体制や事務に精通している」ことを各店舗一律の推奨理由としているが、実際には「保険会社からの入庫紹介等による当社への本業支援」や「店舗の保険付保率の高低等の実績」により推奨保険会社を選定している。加えて、顧客に推奨理由を説明しなければならないことをマニュアルに明確に規定していないほか、推奨方針・理由の説明についての実態把握も行っていない。
- ・保険募集管理部門は、当社が販売を推進する長期自動車保険について、保険期間の最終年度に事故が発生した場合等には、1年契約の自動車保険と比べて支払保険料の総額の面で不利になるケースがあることを踏まえて、適切に顧客への説明を行う措置を講じていない。

(3) その他

- ・保険募集管理部門は、店舗又は同部門が受け付けた保険業務に係る苦情について、責任者や責任部署等を定めていない等、苦情を把握し管理する体制の整備を怠っており、加えて、苦情の再発防止策を策定した後、その実効性の検証を行うルールを定める等、苦情を今後の業務に活かすための体制を整備していない。
- ・当社における個人情報保護の責任者である代表取締役社長等は、個人情報保護に係る人的リソースが不足しているにもかかわらず、必要な対応をとっておらず、個人情報の安全管理措置に問題が認められる等、適切な顧客情報管理態勢の整備を怠っている。

【連絡・お問い合わせ先】

東海財務局理財部金融監督第4課保険監督室

電話番号：(052) 951-2494