

2025 年 9 月 18 日
アフラック生命保険株式会社

「乗合代理店との適切な関係性の構築の推進に係る当社の考え方」について

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出 眞敏）は、9月8日に金融庁に報告した「乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた取り組み」に基づき、この度、お客様本位の業務運営をさらに推進し、健全な競争環境を実現すべく、「乗合代理店との適切な関係性の構築の推進に係る当社の考え方」を策定しましたのでお知らせします。

詳細は、次頁以降をご覧ください。

「乗合代理店との適切な関係性の構築の推進に係る当社の考え方」

1974年に日本で初めてがん保険を提供する保険会社として創業した当社は、「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という創業の想いや、「The Aflac Way」、企業理念、ブランドプロミス「『生きる』を創る。」に表されるコアバリュー（基本的価値観）に基づき、当社が向き合うべき社会的課題の解決に取り組み、社会と共有する新たな価値を創造するCSV（Creating Shared Value）経営を実践しています。そして、お客様に「保険本来の価値」を確実にお伝えし、ご理解いただいたうえで、お客様のニーズに最適な商品をご検討いただくという「お客様本位の保険募集」を実践し、お客様本位の業務運営と健全な競争環境の実現に対するお客様や社会からの期待に応える努力を続けています。

創業以来、当社は、販売チャネルとして「アソシエイツ*1（販売代理店）制度」を採用しています。そして、「お客様本位の業務運営に係る方針*2」のもと、アソシエイツが「お客様本位の保険募集」を実践できるよう、事業部門、管理部門および内部監査部門の各機能を3つのラインとする内部統制のベストプラクティスを採用し、保険募集に係る内部統制を確保する態勢を整備しています。そして、課題が発生するリスクは絶えずあるという前提に基づき、いち早く課題を認識できるようモニタリングを実施し、課題を認識した場合には速やかに是正を行い、再発防止策を講じるというPDCAサイクルを実践することにより、内部統制の実効性の継続的な強化に取り組んでいます。

このような態勢のもと、当社は、昨今の保険会社と乗合代理店との関係における不適切な事案の発生、それに対応した保険業法および金融庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」の改正、関東財務局による当社が代理店業務を委託している乗合代理店に対する業務改善命令および金融庁による当社に対する報告徴求命令ならびにこの間における金融庁との対話を踏まえ、PDCAサイクルの実践として、当社の保険募集に係る内部統制の実効性と乗合代理店の比較推奨販売に係る体制整備状況の検証を行い、当社と乗合代理店との関係性における課題を認識しました。そして、乗合代理店との適切な関係性の構築の推進に向けて、様々な取り組みを開始しました。

1. 当社が考える「お客様本位の保険募集」について

当社は、「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という創業の想いや、お客様をはじめとする様々なステークホルダーに対する約束を果たしていく姿勢を掲げた「The Aflac Way」、企業理念、ブランドプロミス「『生きる』を創る。」に表されるコアバリュー（基本的価値観）に基づき、当社が向き合うべき社会的課題の解決に取り組み、社会と共有する新たな価値を創造するCSV（Creating Shared Value）経営を実践しています。特に、ブランドプロミス「『生きる』を創る。」に基づき、「生きるための保険」はもちろんのこと、保険を超えた顧客価値も合わせて提供し、お客様の「生きる」をトータルに支えていくことを通じて、お客様や社会のお役に立つ存在であり続けたいと願い、企業活動を行っています。

生命保険は、「いざ、」という時に真にお客様のお役に立つことによって、ご加入いただいた時から、長きにわたってお客様に安心をご提供し、一人ひとりの人生によりそうことができるかけがえのない金融商品です。そのため、当社は、保険にご加入いただくにあたって

は、保障内容や保険料といった分かりやすい項目だけではなく、保険金・給付金等のお支払い業務の品質の高さやお支払いの実績、付帯サービス等の有用性、保険会社の十分な財務の健全性などを含めた「保険本来の価値」をお客様に確実にお伝えし、ご理解いただいたうえで、お客様のニーズに最適な商品をご検討いただくことこそが「お客様本位の保険募集」であると考えています。

「保険本来の価値」

- ・ 最新の医療環境や社会保障制度の実態等を踏まえ、お客様のことを第一に考え設計した保障・サービス内容の充実度
- ・ 保障・サービス内容に応じた保険料の適切性・合理性
- ・ 保険金・給付金等のお支払い業務の品質の高さ（お支払いの正確性・迅速性や適切性、丁寧なお客様対応）やお支払いの実績
- ・ お客様対応力の高さ（あらゆる地域で苦情をお申立て、ご相談いただける窓口の設置等）
- ・ アフターフォローの充実度（保全手続きや保障内容の見直し等のご相談ニーズにお応えする充実した態勢等）
- ・ 付帯サービス等の有用性（治療に関する各種サービスのご案内から精神的なお悩みのご相談まで包括的に承るご相談サービス等）
- ・ 保険会社の十分な財務の健全性（お客様の将来の保険金・給付金等のお支払いに対する安心の確保）
- ・ 保険会社のガバナンス、内部統制、コンプライアンスを確保する態勢の実効性

2. アソシエイツを通じた「お客様本位の保険募集」の実践について

アソシエイツは、当社の重要なビジネスパートナーであり、お客様にとって最も身近な保険の相談相手として、保険全般に関する有益な情報提供やお客様のご要望に沿ったご提案を行うとともに、幅広いご相談や保険契約のお手続き、契約内容のメンテナンス、保険金・給付金等のお支払いに関するお手続き等を承っています。

当社は、「お客様本位の業務運営に係る方針」のもと、全都道府県に設置した営業部・支社を通して、アソシエイツが「お客様本位の保険募集」を実践し、お客様に最適な保険商品のご提案やサービスをご提供していくことができるよう、全面的なサポートを行っています。

当社は、アソシエイツを通じた「お客様本位の保険募集」の実践を確保するために、保険募集に係る内部統制を確保する態勢を構築しています。具体的には、事業部門、管理部門および内部監査部門の機能を3つのラインとして整理し、第一ライン（事業部門）による自律的管理、第二ライン（管理部門）による牽制、第三ライン（内部監査部門）による検証を通じて保険募集に係る内部統制の実効性を確保しています。

乗合代理店が「お客様本位の保険募集」を実践するための体制整備に関しては、代理店コンプライアンスマニュアルの制定、代理店コンプライアンス関連研修、不適正行為の未然防止・早期検知、代理店による自己点検ならびに当社による代理店検査およびその結果に基づ

く改善指導を実施しています。また、課題が発生するリスクは絶えずあるという前提に基づき、いち早く課題を認識できるようモニタリングを実施し、課題を認識した場合には速やかな是正を行い、再発防止策を講じるというPDCAサイクルを実践することにより、保険募集に係る内部統制の実効性の継続的な強化に取り組んでいます。

3. 乗合代理店との関係性に係る課題認識について

昨今、一部の損害保険代理店の保険金不正請求事案や保険会社による乗合代理店が保有する情報の漏えい事案など、お客様の信頼が損なわれる事案が相次いで発覚しました。こうした不適切な事案の再発防止を図り、お客様本位の業務運営を徹底し、健全な競争環境を実現する観点から、保険業法および金融庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」の改正が行われています。また、保険会社と乗合代理店との関係性において不適切な事案が相次いで発生するなか、関東財務局から当社が代理店業務を委託している乗合代理店に対して業務改善命令が発出され、金融庁から当社に対して報告徴求命令が発出されました。

保険業法および「保険会社向けの総合的な監督指針」の改正、金融庁の「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議」および「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」での論議、当社が代理店業務を委託している乗合代理店に対する業務改善命令および当社に対する報告徴求命令ならびにこの間の金融庁との対話を踏まえ、当社は、保険募集に係る内部統制を確保する態勢のもと、PDCAサイクルの実践として、当社の保険募集に係る内部統制の実効性と乗合代理店の比較推奨販売に係る体制整備状況の検証を行いました。

当社は、こうした検証を通じて、当社が代理店に対して実施する代理店手数料体系を構成する営業施策^{*3}、および営業施策とは別に当社の規程等に基づき対象や内容を個別に決定して実施する各種施策について、主としてお客様対応品質の向上と代理店ビジネスの持続的な成長の支援を目的とするものであるにもかかわらず、乗合代理店において「保険会社の貢献度」として考慮され、比較推奨販売に影響を及ぼし、お客様の商品選択の機会を歪め、お客様の最善の利益から逸脱した比較推奨販売に繋がりをうるリスクがあることを認識しました。また、乗合代理店に対する営業施策および各種施策が比較推奨販売を歪めることがないよう、営業施策および各種施策の適切性の確認を強化するために、第二ライン（管理部門）による牽制機能を十分に発揮する必要があることも認識しました。さらに、アソシエイツを通じた「お客様本位の保険募集」を実践するためには、乗合代理店が当社の営業施策および各種施策の本来の目的に沿って、お客様に保険商品の推奨・販売を適切に行うための体制整備を行っているかを、当社がより踏み込んで確認する必要があるとの認識に至りました。

4. 乗合代理店との適切な関係性の構築の推進に向けて

上記の認識を踏まえ、当社は、乗合代理店との適切な関係性の構築の推進に向けて、別紙「乗合代理店との適切な関係性の構築を推進するための取組内容」のとおり、乗合代理店における比較推奨販売に係る体制整備に関して教育・指導・管理を行うとともに、今後も引き続き保険募集に係る内部統制を確保する態勢のもと、PDCAサイクルを実践して教育・指導・管理の改善および強化に取り組んでいきます。

乗合代理店において比較推奨販売を歪める恐れが確認された場合に、その乗合代理店が、

適切な改善を図らないままに保険募集を継続することは、当社がお客様本位の業務運営を推進していくうえで認めることはできません。当社は、乗合代理店において比較推奨販売を歪める恐れが確認された場合、営業施策および各種施策の実施を停止し、適切な比較推奨販売の実現に向けた改善および再発防止策の実行を求めています。また、当社が改善指導を行ったにもかかわらず適切な改善が図られない場合には、新規募集に係る営業を停止し、最終的に適切な改善が見込まれない場合には、代理店業務委託契約の解約を含めた必要な措置を講じます。

当社は、お客様本位の業務運営と健全な競争環境の実現に対するお客様や社会からの期待に応えるために、乗合代理店との適切な関係性の構築を推進していきます。また、保険募集に係る内部統制を確保する態勢のもとPDCAサイクルを実践し、乗合代理店との適切な関係性の構築を推進するための取組内容の評価・見直しを行い、お客様本位の業務運営のさらなる向上を図っていきます。

- *1 「アソシエイツ」とは、“仲間”という意味を込めた当社の販売代理店の呼称です。
- *2 当社は、企業理念の一つに「お客様第一」を掲げ、お客様のお役に立ちたいという想いから、お客様本位の業務運営を実践しており、「お客様本位の業務運営に係る方針」を2017年に策定しています。詳細は、当社ホームページで公表している「お客様本位の業務運営に係る方針」(<https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer/policy.html>)をご確認ください。
- *3 当社の代理店手数料体系は、「基本手数料」と「営業施策」で構成されています。いずれも、代理店のお客様対応品質の向上に向けた取り組みへの適切な動機づけとなる仕組みとしています。詳細は、当社ホームページで公表している「代理店手数料体系の考え方」(https://www.aflac.co.jp/info/agency_commission.pdf?20250409)をご確認ください。

乗合代理店との適切な関係性の構築を推進するための取組内容

当社が乗合代理店との適切な関係性の構築を推進するために実施する取組内容は以下のとおりです。

当社は、保険募集に係る内部統制を確保する態勢のもと、PDCAサイクルを実践し、お客様本位の業務運営と健全な競争環境の実現に対するお客様や社会からの期待に応えていきます。

1. 適切な比較推奨販売に関する教育

(1) 当社の役職員に対する教育

当社はこれまで、第一ライン（事業部門）である営業部・支社の役職員に対して、適切な比較推奨販売に関する教育を実施してきました。今後は、当社が実施する代理店手数料体系を構成する営業施策、および営業施策とは別に当社の規程等に基づき対象や内容を個別に決定して実施する各種施策の目的についての乗合代理店の正しい理解を促すための内容を充実させたうえで、教育の頻度を高めていきます。

(2) 乗合代理店に対する教育

当社はこれまで、乗合代理店に対して、コンプライアンス研修にて適切な比較推奨販売に関する教育を実施してきました。今後は、過度の便宜供与が比較推奨販売に影響を及ぼし、お客様の商品選択の機会を歪めることを防止する観点も踏まえたコンプライアンス研修を実施するとともに、当社が乗合代理店に対して実施する営業施策および各種施策は、主としてお客様対応品質の向上と代理店ビジネスの持続的な成長の支援を目的としていることへの理解を徹底するための教育を充実させていきます。また、お客様に「保険本来の価値」を確実にお伝えし、ご理解いただいたうえで、お客様のニーズに最適な商品をご検討いただくことこそが「お客様本位の保険募集」であるということへの理解を促進するための教育も充実させていきます。

2. 営業施策および各種施策の適切性確保に向けた取り組み

(1) 各種施策の適切性を確保するための判断基準の規程化

乗合代理店におけるお客様の適切な商品選択の機会を確保する観点から、各種施策の実施可否を判断するにあたっては、費用・規模・期間のみならず社会通念上の妥当性も踏まえて総合的に判断するための基準を定めます。また、個々の施策の積み重ねや複数の施策の同時実施についても考慮して判断することを基準に含めます。

(2) 営業施策および各種施策の適切性の確認における牽制機能の発揮

当社は、代理店に対する営業施策および各種施策の実施にあたり、第一ライン（事業部門）が自ら施策の適切性を確認するだけでなく、一定の基準以上の施策については、第二ライン（管理部門）も第一ライン（事業部門）から独立した立場で施策の適切性を確認するプロセスを確立しました。また、営業施策および各種施策の決定時に

は、施策の適切性確認を実施した第二ライン（管理部門）を合議先を含めることで、牽制機能が適切に発揮されていることを決定者が確認できるプロセスを確立しました。さらに、当社内で実施する定期的な自己点検の中で、第一ライン（事業部門）がこのプロセスに基づき施策の適切性確認を実施しているかについて確認するとともに、第二ライン（管理部門）が第一ライン（事業部門）による自己点検の結果を確認するモニタリング態勢を構築します。

(3) 営業施策および各種施策の適切性を確認するモニタリングの実施

営業施策および各種施策の実施後は、施策を実施した乗合代理店に関する「お客様の声^{*}」の確認を通じて、営業施策および各種施策の実施が乗合代理店において「保険会社の貢献度」として考慮され、比較推奨販売に影響を及ぼし、お客様の商品選択の機会を歪めることはないかという観点で施策の適切性を確認するモニタリングを開始しています。

(4) 広告審査機能の実効性のさらなる強化

広告について、当社はこれまで、広告出稿を行う場合、一般生活者が広く接触する広告における訴求内容・表現の適切性、費用の合理的な水準および対価の妥当性について確認を行っていました。これに加えて、乗合代理店やその関連会社が運営する媒体へ広告出稿を行う場合、乗合代理店において「保険会社の貢献度」として考慮され、比較推奨販売に影響を及ぼし、お客様の商品選択の機会を歪めることはないかという観点での適切性についても事前に確認する態勢を整備しました。

3. 乗合代理店が構築する比較推奨販売に係る体制整備状況のモニタリング

(1) 乗合代理店が構築する比較推奨販売に係る体制整備状況の事前検証の実施

当社が乗合代理店に対して営業施策および各種施策を実施するにあたり、乗合代理店の規模や特性に応じて、お客様に保険商品の推奨・販売を適切に行うための体制が整備されているかについて事前検証を行います。

(2) 乗合代理店が構築する比較推奨販売に係る体制整備状況の事後検証の実施

乗合代理店に対して営業施策および各種施策を実施した後も、乗合代理店の規模や特性に応じて、お客様からお寄せいただく「お客様の声」や販売動向等を分析し、乗合代理店においてお客様に保険商品の推奨・販売を適切に行うための体制が整備されているかについて事後検証を行います。

(3) 乗合代理店が構築する比較推奨販売に係る体制整備状況や実際の運用に関する代理店検査実施時におけるヒアリング

当社が営業施策および各種施策を実施する乗合代理店に対して代理店検査を実施する際に、乗合代理店の規模や特性に応じて、お客様に保険商品の推奨・販売を適切に行うための体制整備の状況や実際の運用状況を確認します。

4. 特別検査の実施および特に管理すべき代理店の指定と改善指導

乗合代理店が構築する比較推奨販売に係る体制整備状況のモニタリング等を通じて、乗合代理店において、お客様の商品選択の機会を歪め、お客様の最善の利益を損なう恐れのある事象を検知した場合には、お客様に保険商品の推奨・販売を適切に行うための体制整備の状況や実際の運用状況について、より踏み込んだ確認を行うことを目的として特別検査を実施します。

特別検査の結果、お客様の商品選択の機会を歪め、お客様の最善の利益を損なう恐れのある事実を確認した場合には、当社において特に管理すべき代理店として指定したうえで、営業施策および各種施策の実施を停止し、適切な比較推奨販売の実現に向けた改善および再発防止策の実行を求めています。

当社から改善指導を行ったにもかかわらず適切な改善が図られない場合には、新規募集に係る営業を停止し、最終的に適切な改善が見込まれない場合には、代理店業務委託契約の解約を含めた必要な措置を講じます。

5. 第三ライン（内部監査部門）による有効性評価

乗合代理店との適切な関係性の構築を推進するための取組内容について、第三ライン（内部監査部門）が有効性を評価し、その結果に基づき、取組内容を見直していくことで、お客様本位の業務運営のさらなる向上を図っていきます。

* お客様から日々お寄せいただくご意見・ご要望、または苦情等

以上