

乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた取組み

三井住友海上あいおい生命保険株式会社（取締役社長 赤木 匡、以下「当社」）は、「お客さまへの価値提供を拡大し、信頼され、選ばれ続ける生命保険会社」を目指し、お客さま本位の業務運営に取り組んでいます。

近年の保険業界を取り巻く状況を重く受け止め、当社は、2026年6月に施行された改正保険業法や監督指針、生命保険協会が定める「保険代理店等に対する便宜供与及び出向に関するガイドライン」等の趣旨を踏まえて、経営層のリーダーシップのもと、乗合代理店との適切な関係性の構築と、お客さま本位の業務運営の更なる高度化に向けて、以下の取組みを進めています。

複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店を通じた保険募集においては、お客さまのご意向に沿った商品を選択できる機会が確保されることが極めて重要です。適切な保険募集を実現するためには、保険会社が乗合代理店に対する教育・管理・指導の役割を確実に果たし、適切な関係性のもとで業務品質の向上に継続して取り組むことが必要不可欠であると認識しています。

1. 基本的な考え方

当社は、お客さま本位の業務運営をより高い水準で実現するため、乗合代理店との対話を重ね、取引の適切性の確保に最大限努めてまいります。また、当社や乗合代理店の都合による偏った判断を行うことなく、お客さまの最善の利益の実現を目指します。

そのために、当社は、社内体制の整備、乗合代理店へのルールの徹底、取組みの振り返りや効果検証、検証結果に基づく改善策の実施といったPDCAサイクルを回しながら、乗合代理店との適切な関係性の構築に取り組んでまいります。

2. 具体的な取組み

（1）社内の体制整備

法令等の改正を踏まえ、代理店との適切な関係性の構築に向けた社内規程の見直し等を実施しています。

見直しを実施した社内規程についても、適時適切に再度見直しを検討するなど業務改善の取組みを継続していきます。

① 社内規程の整備、拡充

- ・過度の便宜供与の防止に関しては、物品購入、広告出稿、役務提供、顧客紹介、接待交際など活動類型ごとに対応方法や判断基準を明確化しました。
- ・代理店自らの販売力強化を促す一方、お客さまの適切な商品選択の機会を阻害する懸念を払拭する観点から、代理店への出向ルールを厳格化し、当社への復職を前提とする出向を廃止しました。
- ・2028年3月に適用が開始される、比較推奨販売に関する新たな監督指針等に適応するため、募集品質の適切性確保に関するルール等を改めて整備します。

② 営業方針等の策定プロセスの見直し

- ・営業方針やチャネル方針の策定については、社内規程やその趣旨に沿った内容となっているか、2線（※）による確認、課題別委員会での適切性検証、経営会議での協議など複数の検証プロセスを経て、取締役会で決議しています。

また、方針に基づく新たな主要施策については、実施に先立って、2線が1線とは異なる観点で確認する運営としています。

- ・ 広告出稿については、その必要性・適正性・公平性を事前に確認するプロセスを導入しています。

(※) 3線管理によるガバナンス体制における役割分担を示す呼称で、具体的には以下の部門を意味します。

1線：業務執行部門（2線、3線以外）、2線：リスク管理等の牽制部門、3線：内部監査部門

③ 役職員教育の実施

- ・ 過度の便宜供与の防止、比較推奨販売の適切性確保等に関する社員向け研修をあらためて実施することに加え、その理解度を確保するなど、新たなルールに関する社員教育を継続します。

(2) 代理店との関係

代理店は大切なビジネスパートナーであり、今後も、ともにお客さまへの価値提供を最大化するための関係強化に努めてまいります。お客さま本位の活動を実現することを重視し、これを共通の目的とする健全な関係の強化を目指します。

① 教育・管理・指導の強化

- ・ 代理店経営層との対話を通じて代理店の実態を把握したうえで、比較推奨販売への対応など代理店が実施する体制整備を適切に支援します。
- ・ 代理店の規模・特性に応じた代理店監査を通じて、体制整備状況の検証、適切な運営に向けた助言や対話を進めます。商品の販売動向に関するモニタリングを実施し、比較推奨販売を歪める懸念のある販売傾向を検知し、必要に応じて是正するプロセスを構築します。

② 不適切事案が確認された代理店への対応

- ・ 不適切事案の解消に向けて教育・指導を行ったにもかかわらず改善が見込めない場合は、毅然とした態度で臨み、手数料上の措置、新規販売の停止、委託契約の解除を含む必要な措置を講じていきます。

(3) ガバナンスの強化

① 内部統制

- ・ 当社ではいわゆる3線管理によるガバナンス体制を採用しています。代理店との適切な関係性の構築の推進についても、1線は実施施策の内容・運用状況の自己検証、2線は主要施策の事前審査、関連する規程の適切性検証などを通じた牽制、3線は一連の統制の有効性評価を行うこととしています。

② 経営関与・PDCA

- ・ 代理店との適切な関係性の構築のために実施する取組みについては、取組状況の定期的な確認、検証を行い、経営会議や取締役会における定例報告を通じて、経営の関与を強化します。
- ・ 検証の結果、課題が明らかになった場合は、ルールや取組みの見直しを行うとともに、見直し後もPDCAサイクルを回して、より実効的な運用を目指します。

3. 今後の対応

上記の取組みについては、経営層主導のもと、その実効性を継続的に検証し必要な見直しを行います。

以 上