

乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた取組についての報告

SOMPOひまわり生命保険株式会社（代表取締役社長：久米 康樹、以下「当社」）は、乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた取組について、2025 年 8 月 6 日付で金融庁から報告徴求命令を受領いたしました。お客さまならびに関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。
当社は受領した報告徴求命令に基づき、2025 年 9 月 8 日付で金融庁へ報告書を提出いたしました。

1. 経営としての受け止め

本件は、乗合代理店との関係性における当社の業務運営に関して、金融庁より報告を求められたものであり、当社はこれを経営として極めて重く、真摯に受け止め、対策を検討してまいりました。

提出した報告書では、乗合代理店との関係性に関するこれまでの対応を振り返り、当社としての課題認識と今後の対応方針を整理しております。

乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた取組に関して、当社は、これまでの対応において課題の把握と対策が不十分であったことが、結果として望ましい関係性の構築を阻害する要因となったと認識しております。

当社経営といたしましては、乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた課題を以下のとおり認識し、昨年 6 月以降、態勢強化に取り組んでまいりましたので、今後の強化策とあわせて報告いたします。

なお、2025 年 8 月 28 日付で金融庁から「保険会社向けの総合的な監督指針」等の一部改正（案）に対するパブリックコメントの結果等が公表されていることも踏まえ、お客さま本位の業務運営のための公正な保険募集の確保、最善利益義務の徹底といった保険会社の責務を改めて強く認識した上で、経営陣の強いリーダーシップのもと、徹底かつ確実に対策を講じてまいります。

2. 課題認識と対応方針

（1）リスク認識不十分による本来あるべき営業推進活動の徹底不足

当社では、乗合代理店に対する営業推進活動において、その内容によっては販売量の拡大など自社利益優先に傾き、結果として比較推奨販売を歪め、お客さまの利益に影響を及ぼす可能性があることについて、十分なリスク認識ができておりませんでした。

この課題を踏まえ、当社は常にお客さまの最善の利益を第一に考え、誠実かつ公正な業務運営を徹底するため、代理店への高額な広告出稿など過度な便宜供与に対するリスクを適切に認識した上で、営業推進活動の見直しを進め、過度な便宜供与を一切排除いたします。

また、適正な比較推奨販売を確保するため、お客さまの意向に沿った商品選定・推奨が徹底されるよう、代理店に対し、お客さま本位の販売の指導徹底をいたします。

（2）営業推進活動に対する牽制など内部統制の不備

営業推進策の検討・決定において、歪んだ比較推奨販売に繋がり得るというリスクを十分

に認識できていなかったため、そのプロセスに不十分な部分がありました。

そのため、代理店への便宜供与を含めた営業推進策に関する社内ルールを根本から見直し、新しい基本方針とルールを策定し、また、ルールの完成度を高めるために、継続的な見直しも進め、社内の統制体制を強化していきます。

営業推進策の検討・決定にあたっては、コンプライアンス部門が関与し、代理店への便宜供与についての監視体制も強化します。そして、営業部門とコンプライアンス部門が実施した対策については、監査部門が監査・モニタリングを通じて効果を検証し、PDCA サイクルを回すことで、代理店への過度な便宜供与等を防ぐ体制※を強化していきます。

※当社は、第1線：現場（営業部門・本社部門）、第2線：けん制部門（コンプライアンス部・リスク管理部）、第3線：監査部門（内部監査部）の各防衛線が自らの役割と責任を果たす、3ラインズ・オブ・ディフェンスによるコンプライアンス推進態勢を構築しています。

（3）乗合代理店における推奨販売の実態把握の不足

当社では、営業店による代理店点検を通じて、代理店の体制整備状況を確認してまいりました。しかし、現行の点検では、推奨商品の選定方法の妥当性などの確認まで十分に踏み込めておらず、乗合代理店における推奨販売の実態把握に課題がありました。

この課題を踏まえ、特に大規模な乗合代理店に対しては、営業店がリスク管理の責任を自覚したうえで、より実効性の高い点検を実施するとともに、コンプライアンス部門による独立した視点での点検も新たに導入いたします。これにより、営業部門の自律的な管理と、社内の牽制機能の両面から、代理店管理の質を高めてまいります。

当社は、こうした取組を通じて、乗合代理店に対する教育・管理・指導の実効性を確保し、健全な販売体制の構築をしていきます。

（4）役職員の保険募集の公正性に対する本質的な理解の不足

当社役職員の理解が表面的な募集ルールにとどまり、保険募集の公正性に対する本質的な理解の不足が大きな要因であると認識しております。

この課題を踏まえ、当社は役職ごとに必要なコンプライアンス知識を明確化し、それに基づいた教育カリキュラムを策定いたします。具体的には、ケーススタディやディスカッションを中心とした研修を通じて、経営層を含む全役職員に対し、保険募集の公正性を含むコンプライアンスの本質的な理解を深めてまいります。

3. これまでの取組と今後予定している取組（強化策）

課題に対する当社の取組は以下のとおりです。

当社は組織全体として自律的な自浄作用が継続的に機能するPDCAサイクルの確立を図り、一過性の対応にとどまることなく、実効性の高いコンプライアンス体制を継続的かつ組織的に運営し、再発防止に努めてまいります。

既を開始済みの取組	内容
お客さまのご紹介の禁止	● ご契約を当社に直接ご希望されたお客さまには乗合代理店を紹介せず、原則として当社営業職員が対応（従前どおり）
募集人採用支援の禁止	● 代理店に対する募集人の採用支援の禁止
不適切な便宜供与の禁止	● 代理店に対し対価として取引拡大や維持を依頼すること、およびお客さまの不利益となる協力を禁止

既に開始済みの取組	内容
代理店出向の廃止	● グループ会社代理店を除き、原則として代理店出向は行わない方針
営業推進策の監視強化	● 本社営業推進部門等による代理店ごとの施策の適切性をコンプライアンス部がモニタリング
広告出稿の管理強化①	● 代理店への広告出稿を原則禁止 ● 広告出稿における決裁プロセスの強化 ● 高額な広告出稿の決裁に際しては、コンプライアンス部との合議を必須化
営業推進策の管理強化①	● 高額な代理店向け営業推進策の決裁に際しては、コンプライアンス部との合議を必須化
コンプライアンス教育の強化	● 保険募集の公正の確保を含むコンプライアンスの本質的な理解の促進を図るため、様々な役職員向け教育施策を継続的に実行
業務上の懸念事項等の報告態勢強化	● 業務上の懸念事項等を相談・報告しやすい文化の醸成に向けて報告ルール構築など継続的な施策の実行
企業風土の醸成	● 社長と社員が直接顔を合わせ、会社の将来や企業風土について、率直な意見交換を実施し、双方向コミュニケーションを活性化（2025 年 9 月から開始）

今後追加予定の取組 (強化策)	内容
本来あるべき営業推進活動の再徹底	● 商品・サービス力および当社営業社員の提案力と代理店指導力や教育力による競合他社との健全な競争を志向するという本来あるべき営業推進活動を再徹底
便宜供与の抜本的見直し	● 常にお客さまの最善の利益を考慮した誠実かつ公正な業務を遂行すべく、適切なリスク認識を持って営業推進活動を見直し、過度な便宜供与の一切を排除するという基本方針を策定
内部統制体制の強化	● 営業推進策に対する内部統制を継続的に改善していく次のような体制を構築 ➢ 代理店への便宜供与に関する社内ルールを抜本的に見直し明確化 ➢ 新たな基本方針や社内ルールの定着に向けた営業部門へのサポート ➢ 内部統制体制の完成度向上に向けた継続的なルールの修正
広告出稿の管理強化②	● 金額の多寡によらず全ての広告出稿の決裁に際して、コンプライアンス部との合議を必須化
営業推進策の管理強化②	● 金額の多寡によらず全ての代理店向け営業推進策の決裁に際して、コンプライアンス部との合議を必須化

今後追加予定の取組 (強化策)	内容
代理店委託契約のより適正な運用	● お客さま保護の観点から重大な問題が認められるような代理店に対する委託契約に基づくより適正な措置の実行
乗合代理店の実態把握強化	● リスクベースで選定した大規模乗合代理店に対して、コンプライアンス部が点検を追加実施
監査・モニタリングの強化	● 営業部門とコンプライアンス部門が講じた対策やリスクコントロールについて、監査部門が監査・モニタリングを通じて有効性を検証
代理店の業務品質の適正評価	● 代理店の業務品質をより適切に反映するような手数料規程等を検討
社員評価制度の見直し	● 社員の人事評価項目にあるお客さま本位の業務運営やコンプライアンス、代理店指導等の要素を強化し、業務運営が適切に行われ評価される態勢を構築

以上

(ご参考) 本件に関連するニュースリリース等

2025 年 8 月 7 日 「金融庁による報告徴求命令の受領について」⇒[リンク](#)

2025 年 8 月 28 日 「保険会社向けの総合的な監督指針」等の一部改正（案）に対するパブリックコメントの結果等の公表について⇒[リンク](#)