

乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた取組の進捗について

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、2025年8月6日付の乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた取組への対応に係る報告徴求命令を踏まえ、2025年9月8日に公表した「乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた取組」に基づき、これまでに進めてきた具体的な取組状況についてお知らせいたします。

※2025年9月8日ニュースリリース「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」

<https://www.himawari-life.co.jp/-/media/himawari/files/company/news/2025/a-01-2025-09-08.pdf?la=ja-JP>

1. 当社の取組方針

当社は、乗合代理店を通じた保険募集において、お客さまの最善の利益を最優先とした業務運営を実現するためには、単に不適切な行為を防止することにとどまらず、代理店との適切な関係性によりお客さまの最善の利益の追究をしていくことが重要であると考えています。

こうした考え方のもと、当社は、2025年9月に公表した「乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた取組」において、比較推奨の適切性や業務の公正性を確保する観点から、当社と代理店それぞれの役割や関わり方を踏まえ、お客さま本位の業務運営を徹底していく方針を明確にしました。

2. 主な取組とその進捗

（1）ルール、制度の策定

当社は、整理した考え方を実際の業務運営に確実に反映させるため、代理店への便宜供与等に関する判断基準や、代理店のお客さま本位の業務運営を評価する体系を具体的なルールとして決めました。

これらのルールに基づき、営業活動や代理店対応において、お客さま本位の業務運営が判断・実践されるよう運用を進めています。

あわせて、代理店との関係性を適切に保つための前提として、全社員への周知・徹底を図っています。

（2）運用およびルール定着に向けた取組

当社は、整理した考え方や整備したルールが、単に定められているだけでなく日常の業務判断において確実に徹底することが重要であると認識しています。

このため、本取組においては、役職や業務内容に応じた研修・教育の実施や全社的なコミュニケーションの機会を通じて、方針やルールの理解と判断力の底上げを図るとともに、疑問や判断に即時に対応できる相談・確認体制を整備しました。

また、代理店に対しては、業務品質やお客さま対応の観点を重視する指導を進めています。

(3) モニタリングおよび継続的な検証、改善

当社は、整理した考え方や整備したルール、ならびにその運用が形骸化することなく実際の業務運営において適切に機能しているかを確認することが重要であると認識しています。このため、コンプライアンス部門、監査部門によるモニタリングや監査等を通じた検証を継続的に実施し、その結果を踏まえながら取組内容の見直しや改善を開始しています。今後も、検証と改善を繰り返すことで取組の実効性を高めていきます。

なお、取組状況詳細については別紙をご参照ください。

3. 今後の取組について

当社は、本取組を一過性の対応とすることなく、乗合代理店との健全な対話と評価を通じ、お客さま本位の業務運営を実現するための取組を継続していきます。本取組の定着・深化に向け、2025年6月6日に公布された改正保険業法や、今後の政令・内閣府令等も踏まえながら、役職員教育、代理店指導、検証による効果発現の確認、社内ルールの見直しを含む改善を、経営陣の強いリーダーシップのもと、継続的かつ着実に取り組んでまいります。

以上

(別紙) 取組状況一覧

No.	強化策	対応内容	状況
1	本来あるべき営業推進活動の再徹底	<ul style="list-style-type: none"> 商品、サービス力および社員の代理店への提案力や指導力など 本来あるべき営業推進活動を徹底するため、代理店への便宜供与の抜本的な見直しをすることを社員へ周知 	運用開始、モニタリング実施中
2	便宜供与の抜本の見直し	<ul style="list-style-type: none"> 「お客さま本位の業務運営方針」を起点とした営業活動を社員へ周知 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、外部弁護士や外部機関の意見も取り入れつつ「過度な便宜供与防止にかかる細則」「過度な便宜供与防止ガイドライン」を制定 	運用開始、随時改善実施中
3	内部統制体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> 新たな基本方針や社内ルールの定着に向けて、マネジメント向けの臨時会議や担当者向け勉強会、確認テストおよび職場単位の臨時コンプライアンスミーティングを実施 社員の適切な判断の補助を目的に、営業店受付窓口を設置するとともに、社内ルールと照らし合わせて回答するAI支援ツールを提供 定期的な社員アンケート等を通じた課題把握および改善の実施 営業店における新たな基本方針や社内ルールの定着状況に関するモニタリングの開始 	運用開始、モニタリング実施中
4	広告出稿の管理強化	<ul style="list-style-type: none"> 広告出稿に関する稟議規程を改定し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 	運用開始、モニタリング実施中
5	営業推進策の管理強化	<ul style="list-style-type: none"> 営業推進策に関する稟議規程を改定し、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 	運用開始、モニタリング実施中
6	代理店委託契約のより適正な運用	<ul style="list-style-type: none"> 乗合代理店において、行政処分等のコンプライアンス上重大な不適切事案が確認された場合や、比較推奨販売を歪めるおそれがあるなど体制整備の状況に課題があり、適切な改善が見込めないと判断した場合には、評価プロセスや段階的な措置（手数料削減等）、委託契約の解消等の対応を行う関連規程を改定し、運用を開始 	運用開始
7	乗合代理店の実態把握強化	<ul style="list-style-type: none"> 大規模乗合代理店のうち、当社商品の販売状況、苦情・不祥事故発生状況、その他不芳情報等のリスクベースで選定した複数の代理店に対して、コンプライアンス部による点検・検査を開始した。実施結果を踏まえより実効性の高い点検・検査を継続する 	一部運用開始

No.	強化策	対応内容	状況
8	監査・モニタリングの強化	<ul style="list-style-type: none"> 内部監査部によるコンプライアンス部に対し「代理店支援策の整備・運用および大型代理店に対する管理」の監査を実施 引き続き、過度な便宜供与防止に関する規程・マニュアル類の整備・運営状況、社員教育の実施状況、大型乗合代理店管理のモニタリングを実施する 	監査、モニタリングを継続実施
9	代理店の業務品質の適正評価	<ul style="list-style-type: none"> 手数料規定について、お客さまアンケートや契約継続率など、お客さま利益を重視した品質評価項目への見直し 	運用開始
10	社員評価制度の見直し	<ul style="list-style-type: none"> お客さま本位の業務運営に対する意識のより一層の向上、組織風土醸成を目的として、コンプライアンスに関連する項目を従来以上に厳正に評価する制度を開始 	運用開始