

報告徴求命令に対する報告書の提出について

東京海上日動あんしん生命保険株式会社(取締役社長 浅野 収二、以下「当社」)は、2025 年 8 月 6 日に乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた取組にかかる報告徴求命令を受領[※]し、本日、同命令に基づく金融庁への報告を行いました。

※ 2025 年 8 月 6 日 当社ニュースリリース「金融庁による報告徴求命令の受領について」

<https://www2.tmn-anshin.co.jp/download/1154/250806news.pdf>

当社は、代理店を主要な販売チャネルとしており、お客様本位の生命保険事業を運営するためには、代理店との適切な関係性を構築し、募集品質を向上させることが不可欠です。そのために、代理店に対する教育・指導・管理を行うことが保険会社の責務ではありますが、当社は一部の乗合代理店との関係において、本来の責務を十分に果たせていない状況がありました。この点について、当社には経営陣を含めた会社全体の意識や企業風土に大きな課題があったと、経営として重く受け止めています。

この課題認識に基づいて、当社は、創業以来大切にしてきたお客様本位の企業風土を再び確立するべく、そのための取組みにすでに着手しております。今後も、お客様の最善利益を重視した業務運営を実現していくための社員の意識醸成を通じて、保険会社として乗合代理店を教育・指導・管理する役割と責任を果たし、乗合代理店との関係を抜本的に改めて、適切な関係性の構築を推進してまいります。

1. 経営としての受け止め

生命保険事業は、国民生活の安定と安心を支える社会インフラとしての高い公共性と社会的使命を有しています。当社は生命保険会社としての使命を担い、代理店等を通じてお客様一人ひとりのニーズに応じた安心をお届けする役割を果たしています。しかしながら、当社は、一部の乗合代理店との関係において、本来の使命を十分に果たすことができておりませんでした。

乗合代理店が大型化するにつれて当社の営業数字に与える影響が大きくなってきたことで、当社は、代理店への営業推進策の実施によって代理店からの評価を高めることを通じて、当社商品が推奨されることを重視するようになりました。その結果、代理店からの評価を優先する企業風土が次第に醸成されたと認識しています。

当社は、代理店に対する営業推進策の実施が乗合代理店の推奨商品に選定される理由となることを認識しながら、必ずしもお客様の意向に沿わない商品選択が行われ、お客様の最善利益から逸脱した推奨販売につながる可能性があることについて、十分な検討や判断ができておりませんでした。

2. 今後の取組方針等

以上の課題認識を踏まえ、当社は、代理店への営業推進策の適切性を全般的に再検証し、見直しを行ってまいりました。

当社は、創業以来大切にしてきたお客様本位の企業風土を再び確立するために、以下の方針で取組みを実行し、その浸透・定着状況を把握して改善を図りながら進めてまいります。詳細な施策については別紙をご参照ください。

(1) お客様本位の取組みの徹底

創業以来掲げてきた「お客様本位の生命保険事業」の理念に立ち返って、乗合代理店からの評価を優先していた営業推進を改め、生命保険本来の価値をお客様にお届けしていくための取組みをすでに開始しております。具体的には、募集人の育成や商品ラインナップの拡充を通じて、お客様一人ひとりのニーズに応じた最適な提案を行うコンサルティング販売の強化を進めていきます。

(2) 営業数字偏重の企業風土の変革

これまで営業数字目標(収入保険料)を本社が各営業部に配分しておりましたが、こうした本社主導の目標設定の手法を改め、各営業部が自主的に目標を設定する方式に変更いたしました。これにより、お客様本位の課題解決を軸としたプロセス重視の業務サイクルを徹底し、営業数字を過度に意識しない企業風土への変革を実施しています。

(3) 比較推奨を歪めるリスクのある営業推進策の廃止

2024年8月以降、「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」の論議内容も踏まえ、親会社である東京海上ホールディングス株式会社のガバナンスのもと、代理店への営業推進策の適切性を検証しました。その結果、募集人の採用支援等、乗合代理店の比較推奨販売を歪めるリスクのある営業推進策を2025年3月末までにすべて廃止済みです。また、代理店との関係強化のために保有している政策株式はすべて売却いたします。

(4) 乗合代理店に対する教育・指導・管理の強化

一部の乗合代理店との関係において、代理店からの評価を意識するあまり、当社は代理店に対する教育・指導・管理という本来の役割を十分に果たすことができていませんでした。今後は当社の内部管理体制および代理店に対する管理監督体制を強化し、代理店の規模やそれに基づく当社の営業数字への影響にかかわらず、適切な教育・指導・管理を徹底します。一方、それにもかかわらず比較推奨販売を歪める恐れのある行為について改善が見込めない代理店には、代理店手数料の削減、新規契約の販売停止または代理店委託契約の解除等、毅然とした対応を行います。当社はこうした姿勢を堅持し、代理店チャネルにおけるお客様本位の業務運営を率先して推進してまいります。

以上

乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた施策

当社が既に取り組みを進めている施策および今後実施する施策は以下のとおりです。

当社では、これらの進捗状況や社内における浸透度合い等に応じて、施策の見直しや新たな取り組みも随時追加して実施してまいります。

(1) お客様本位の取り組みの徹底

項番	項目	実施概要	実施時期
①	生命保険本来の価値をお届けするためのコンサルティング販売	乗合代理店からの評価を重視した営業推進を改めて、お客様に生命保険本来の価値をお届けするための取り組みとして、お客様のニーズに応じた最適な提案を行うコンサルティング販売を強化（そのために、代理店の募集人教育や商品ラインナップの拡充等）	2024 年度から実施継続
②	業務品質向上にむけたPDCA 強化	コンプライアンス部門から各営業部に対し、各部の「業務品質アクションプラン」に過度の便宜供与の防止に関する項目を盛り込むよう指示し、各部がこのプランに基づいたPDCA サイクルを実行	2025 年度から実施
③	社会やお客様の常識との「ずれ」の把握	当社の企業風土や業界慣行のレベルで染みついている常識とお客様・世の中の常識とのズレを把握するため、第三者の知見も入れた取り組み実施（研修、点検、アンケート等）	2024 年度から実施継続

(2) 営業数字偏重の企業風土の変革

項番	項目	実施概要	実施時期
①	自主目標制度の導入	各営業部の営業数字目標を本社が配分するのではなく、お客様本位の課題解決の積み上げとして、営業部自らが設定する制度に変更	2024 年度から実施継続
②	自主目標修正制度の新設	お客様本位の業務運営を実現することに伴って期中に減収見込みが発生した場合に、営業部の自主目標水準を修正可能とする制度の新設	2025 年度から実施
③	社内評価制度の見直し	社内評価（組織評価と個人評価）について、お客様への価値提供に向けたプロセスを重視する仕組みに変更	2024 年度から実施継続
④	健全な組織風土の醸成	健全な組織風土の醸成に向けて、経営陣のコミットメントとして、継続的にメッセージを発信するとともに、経営陣と社員との対話等を通じた社員一人ひとりの意識を醸成	2024 年度から実施継続

⑤	PDCA サイクルを通じた風土変革の浸透	業務品質委員会(取締役会委員会)における、企業風土の変革に関する進捗状況の定期的な検証および効果的かつ実践的な PDCA サイクルの強化	2025 年度から実施
---	----------------------	--	-------------

(3) 比較推奨を歪めるリスクのある営業推進策の廃止

項番	項目	実施概要	実施時期
①	各種営業推進策の廃止	比較推奨を歪めるリスクのある営業推進策(代理店に対する募集人の採用支援や社員の出向等)の廃止	2024 年度実施済※ ※政策株式(非上場株式および資本業務提携による出資等は除く)については、東京海上グループの方針に従ってすべて売却予定
②	営業社員の法令知識およびリスク感度の向上	営業推進策の適切性を判断できるように、営業社員向けの法令の理解・周知徹底や、研修・確認テストの実施	2024 年度から実施継続
③	牽制部門による関与・検証	牽制部門が営業部門等の営業推進策実施(年間 100 万円以上の広告出稿等)の判断に関与する仕組みを導入	2024 年度から実施継続

(4) 乗合代理店に対する教育・指導・管理の強化

項番	項目	実施概要	実施時期
①	代理店のコンプライアンス強化	代理店・募集人に対する法令の理解浸透・定着に向けた取り組みの実施(研修による継続教育や確認テスト等)	2024 年度から実施継続
②	代理店に対する点検等の強化	監督指針改正で求められる過度の便宜供与の防止に関する判断基準などを策定し、代理店の教育・指導・管理を担う営業社員に対する研修を実施	2025 年度から実施
③		本社保険募集管理部門による代理店点検について、対象代理店の選定基準の見直しや点検に係る要員の増強により、実施代理店数を拡大	2025 年度から実施
④		内部監査部によるモニタリングを強化し、適切な比較推奨販売態勢に懸念のある代理店に対する監査を実施	2025 年度から実施
⑤	代理店との適切な関係性	比較推奨販売を歪める恐れのある行為について改善が見込めない代理店に対しては、代理店手数料の削減、新規契約の販売停止または代理店委託契約の解除	2025 年度から実施