



2026年6月25日

朝日生命保険相互会社

「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点」に対する当社取組状況(2025年度)

当社は、「お客様」「社会」「従業員」に対する責任を果たしていくことを企業活動のベースとする、「まごころの奉仕」を基本理念、「一人ひとりの“生きる”を支え続ける」を使命に掲げています。お客様に信頼いただくためには、コンプライアンスに基づいた誠実な活動が不可欠であることから、コンプライアンスを経営の最重要課題と位置づけ、その趣旨を全役職員に浸透・定着させ、より良い企業文化が形成されるよう取り組んでいます。

また、不適正事象を未然に防止するため、保険料支払いの完全キャッシュレス化、契約・手続きに関するモニタリング、コンプライアンス教育等によりコンプライアンス・リスク管理態勢の強化に取り組んでいます。

これらの取組みについて、生命保険協会の「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点（以下、「着眼点」）¹」の6項目に沿って公表いたします。

※昨年度の公表内容²からの追加取組みについて下線を引いております。

1. コンプライアンス・リスク管理態勢

着眼点（生命保険協会資料より）

「コンプライアンス・リスク管理態勢」は、各社の業務運営の基礎となる組織体制の構築や企業文化の形成等を指す。営業職員チャネルの特徴・強みであるお客さまとの強固な信頼関係に
応え変わらぬ安心をお届けしていくためには、目指す理念や価値観の共有、実効的な統制策を遂行する強固な組織体制の構築等、健全なコンプライアンス・リスク管理態勢の整備・維持が求められる。

（取組例）

- ・「お客様本位の業務運営方針」および「コンプライアンス基本方針」を策定し、遵守すべき原則を明確化。
- ・コンプライアンス・リスク管理に対する考え方、基本理念とコンプライアンスの関係を分かりやすく表した「コンプライアンス社長宣言」を策定し、経営陣や支社長等の管理者から全職員に指導。
- ・コンプライアンスの浸透度を測るため、全職員に意識調査を実施し、管理者に対して調査結果を活用した研修を実施。
- ・3線管理体制に基づき、1線（支社）による営業所への指導・管理、2線（コンプライアンス部門）によるモニタリング、3線（内部監査部門）による検証を通じて、取組みの実効性を担保。
- ・役職員が経営理念の意味合いや考え方を深く理解し、自分ごと化するため、社内の理念体系を再整理するとともに、理念の意義を分かりやすく伝えるステートメントを策定し、経営陣からの語りかけやタウンホールミーティング、各種研修等により浸透を推進。

2. コンプライアンス・リスクの評価

着眼点（生命保険協会資料より）

「コンプライアンス・リスクの評価」は、自社の事業における固有のリスクや、防止すべき不適正事象の影響度・頻度等について、適切に評価することを指す。それぞれのリスクに応じた適切な態勢を構築するコンプライアンス・リスク管理の考え方においては、各社にて営業職員チャネルの特徴や自社の特性等に応じたリスクの評価がなされることが求められる。

（取組例）

- ・現状や課題を踏まえたリスク評価を基に「コンプライアンスプログラム」を毎年策定。社長を議長とし、経営会議メンバーおよび社外弁護士を構成員とする「コンプライアンス会議」を通じ、取組計画や定量目標に対する進捗状況を定期的に検証。
- ・過去に発生した不適正事象や苦情の状況等を踏まえ、支社におけるコンプライアンス評価項目を設定し、支社ごとのコンプライアンス水準を定量的に把握するとともに、コンプライアンス評価が低いなど、コンプライアンス・リスクが高い支社に対しては、コンプライアンス部門からの指導・支援を強化。
- ・不適正事象の発生防止に向け、役員によるディスカッションを実施し、制度や教育等の課題に応じた対応策を実施。また、不適正事象発生時におけるコンプライアンス部門による面談の対象を拡大し、真因分析を強化。

3. コンプライアンス・リスクに対するコントロールの整備・実施

着眼点（生命保険協会資料より）

「コンプライアンス・リスクに対するコントロールの整備・実施」は、統制環境やリスク評価にもとづく、コンプライアンス・リスク管理上の具体的な統制策に関する取組みを指す。営業職員チャネルにおける不適正行為の防止のためには、前述のリスク評価の結果も踏まえた強固な統制策の整備・実施が求められる。

（取組例）

- ・当社職員がお客様から直接金銭をお預かりしないよう、保険料支払いの完全キャッシュレス化を実施。また、ホームページや帳票・手続画面等に明示し、広く社内外に周知。
- ・ご契約の申込手続きやご加入後の所定の手続きの際に、70歳以上のお客様に対しては、原則、ご親族に同席（お子様の同席を推奨）いただくルールとし、各種研修等にて徹底。
- ・自社で取り扱わない金融商品等に関する紹介・勧誘行為について、手数料受領の有無にかかわらず禁止し、実態把握を目的としたアンケートおよび教育を継続実施。
加えて、お客様と当社職員間での金銭貸借および金銭貸借に準ずる行為を禁止。ルールの徹底に向けた教育を強化し、会議・研修・朝礼等の場において、支社長・営業所長等から営業職員へ繰り返し指導。

- ・営業所長のコンプライアンス意識の向上を図るため、営業現場で起こりうる事例を題材に、気付きや関連知識の習得を図る新たなツールを提供する等、教育機会を拡大。
- ・社歴が浅い営業職員が知識不足等により不適切な取扱いを行わないよう、研修カリキュラムにコンプライアンスの単元を増加させ、教育を強化。
- ・支社単位での組織評価および支社長・営業所長の人事評価において、コンプライアンス評価項目を設定。支社長・営業所長の評価項目でのコンプライアンスのウエイトを拡大。
- ・表彰制度について、営業成績のみならず、不祥事故が発生した場合には表彰の対象外とするなど、コンプライアンス面での取組みも評価。さらに、契約の継続状況における基準の厳格化等により、お客様本位の活動が一層反映されるよう、規程を改正。
- ・営業職員の活動の可視化と営業職員に対する指導の高度化に向け、「新活動管理・支援システム」を導入。

4. コンプライアンス・リスクのモニタリングおよび不適正事象の(予兆)把握時の対応

着眼点（生命保険協会資料より）

「コンプライアンス・リスクのモニタリング」は、自社におけるリスク評価やコントロールの状況を含む、自社のコンプライアンス・リスク管理態勢の整備・機能状況の監視を指す。新型コロナウイルス感染症の感染拡大やデジタル化の進展等に伴うリモート環境下での活動機会の増加等、環境の変化によりリスクの状況や統制策の実効性等も変化しうるものであり、実効的なコンプライアンス・リスク管理態勢の維持のためには、コントロールを通じて得られる不適正事象の(予兆)情報も含め、適切なモニタリングの実施が求められる。

(取組例)

- ・出金を伴う手続き、短期での解約、一定数以上の失効などについて、頻度・金額や営業職員ごとの取扱状況等も確認し、必要に応じて会社からご契約者への直接確認を実施。モニタリングの実効性を向上させるため、コンプライアンス部門と本社担当部による部門横断の会議体である「定期連絡会」を設置。
本社関係部でモニタリングの実施効果を検証し、基準を見直すなど、検証結果を踏まえた対応を実施。
- ・既存の契約と合算した払込保険料の総額が一定金額以上となるご契約者の場合、営業職員による新契約の手続きを一時制限。支社や営業所長により、保障内容や保険料がご意向に沿っているか確認を実施。
- ・支社・営業所の管理者に対する 不適正事象（予兆）把握時の適切な対応に関する教育を強化するとともに、不適正事象の早期発見や被害拡大防止を目的として、支社による自主的な調査により不祥事故が発覚した場合に、支社の組織評価からの減点を軽減する仕組みを運用。
- ・不適正事象が発生した際には発生原因を究明し、従来の内部管理態勢や指導・教育の取組みに問題がなかったかを検証したうえで、再発防止策を策定・実施。あわせてコンプライアンス部門による各種対策の一元管理・PDCAを実施。

5. コミュニケーション

着眼点（生命保険協会資料より）

ここでいう「コミュニケーション」とは、必要な情報が適時適切に、社内外の関係者に伝達されるための管理態勢および日常業務における取組みを指す。社内環境等の要因によるコミュニケーションの不足は、不適正事象の抑止・発見の阻害要因ともなり得ることから、社内・社外（お客さまや各種ステークホルダー等）との適切なコミュニケーションが行われる環境や態勢を構築することが求められる。

（取組例）

- ・営業所長等の管理者は、営業職員一人ひとりとの日々のコミュニケーション、定期的な面談の実施により、不適正事象の予兆となる情報も含めた業務に関する報告・相談がなされる体制を構築。
- ・社長をはじめとする経営陣は、会社の姿勢や自身の考え方を浸透させるため、社内イントラや社報等によりメッセージを発信するとともに、全職員とのコミュニケーションの活性化を促進。
- ・各所属におけるコンプライアンス浸透度について確認する意識調査の実施対象を営業職員に拡大。各所属におけるコミュニケーションの状態を確認し、管理者へ調査結果をフィードバック。
- ・より良い企業文化の醸成や一体感のある風通しの良い職場作りを目的に、経営陣と営業職員が双方向で意見交換する機会を積極的に創出。
- ・内部通報制度の実効性を高める観点から、内部通報制度の周知や、不利益となる取扱いや通報者にかかる情報漏えい等通報者の不安を払しょくする取組みを継続して実施。なお、内部通報の受付件数を当社HPで公表。
- ・ホームページにおいて、お客様サービスセンターなどの各種お問い合わせ窓口や「よくあるご質問（FAQ）」を掲載するとともに、手続きにおける不適正取扱いに関する注意を喚起。金銭詐取の注意文言について、不正行為につながる行為を追記するなど、よりお客様に伝わりやすい内容に変更。
- ・お客様からのご要望やご指摘等の「お客様の声」を分析しサービス等の改善に努めるとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みとして「お客様満足向上委員会」を設置し、サービス向上策を検討のうえ、業務改善事項を公表。
- ・統合報告書において、自社のコンプライアンス・リスク管理態勢について公表。コンプライアンス全般や内部通報対応にかかる体制図を追加する等、記載を充実。

6. 監査

着眼点（生命保険協会資料より）

「監査」部門は、三線管理態勢において、営業組織等の業務部門（1線）・コンプライアンス部門（2線）のコンプライアンス・リスクに関する態勢や取組みが適正かつ有効に構築・実施されているかの検証を行い、改善につなげる役割を担っている。営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢が実効的に整備されるにあたり、監査部門が営業職員チャネルの特性や自社を取り巻く環境等を理解し、役割を発揮していくことも求められる。

（取組例）

- ・コンプライアンス部門の担当役員や管理者等、および監査役会（社外監査役含む）にて意見交換を行い、経営目線を踏まえて監査テーマを選定し監査計画を策定。

- ・各組織の業務プロセスに加え、中期経営計画の経営戦略の遂行状況、組織横断的な業務遂行状況、内外環境変化への対応状況等を含めて設定した監査単位について、フォワードルッキングな視点でリスクアセスメントを実施し、リスクベースで監査を実施。
- ・リスク変化の早期把握、不適正事象の予兆把握に向けて、データ分析ツールを活用し月次で支社モニタリングデータを確認し、リスク評価に基づく固有の課題を踏まえた監査を推進。
- ・1線・2線における、持続可能な営業職員体制の構築に向けたリスク管理への取組みについて、3線部門として検証。
- ・内部監査結果をダイレクトかつタイムリーに取締役・監査役全員（社外役員含む）へ連携し、情報共有を推進。

今後については、各種の取組みが形式的な運用にとどまらず真に実効性のあるものとするため、目的に照らして十分といえるか、効果が認められるかとの視点で引き続き検証しつつ、他社事例等も参考にしながら、高度化を進めてまいります。

1 https://www.seiho.or.jp/info/news/shared/mt-item/20260417_2.pdf

2 https://www.asahi-life.co.jp/company/newsrelease/20250626_02.pdf

以 上