



Press release

2026年7月1日

アクサ生命、「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」にかかる取組み、および乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた取組みの進捗を公表

アクサ生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 社長兼 CEO：クリストフ・アヴネル、以下「アクサ生命」）は、お客さま本位の業務運営を推進しお客さまへ最善の利益を提供するために「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を策定しています。この度、お客さま本位の業務運営をより一層推進するために昨年実施した取組みを以下の通り公表します。あわせて、2025年9月17日にお知らせした「乗合保険代理店との適切な関係性の構築に向けた取組み」について、これまでに進めてきた具体的な取組みの進捗状況を公表いたします。

■「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」にかかる取組み

概要は以下の通りです。

基本方針	取組みの概要
（基本方針1） お客さまの声を活かした業務運営を実現します	<ul style="list-style-type: none">お客さまからの評価ページの更新お客さまの声とニーズを取り込む為の社内体制の構築
（基本方針2） お客さまの最善の利益を追求します	<ul style="list-style-type: none">カスタマー&オペレーションコミッティの実施
（基本方針3） お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します	<ul style="list-style-type: none">お客さま専用マイページ My AXA への「新契約帳票格納」機能のリリースインターネット請求のお客さまサポートパンフレットやデジタルツールなどを通じた、お客さまへの重要な情報の分かりやすいご提供
（基本方針4） お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適した保険商品・サービスをご提供します	<ul style="list-style-type: none">お客さま専用マイページ My AXA からのデジタル手続きの更なる拡大簡易請求対象手術の拡大視覚障がい者の方向けの封筒（ユニボイス）対応プロダクト・ガバナンスにおける体制整備の取組み
（基本方針5） 役員を含む全従業員に「お客さま第一」の意識を醸成するための枠組みを構築します	<ul style="list-style-type: none">カスタマー・コンプライアンス月間 2025 の実施「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいた行動宣言ディストリビューションクレドの改訂および、カードの配布

当方針ならびに取組みの詳細は、以下よりご確認いただけます。

URL：<https://www.axa.co.jp/about-axa/voc/fd>

■乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた取組みの進捗について

アクサ生命は、アクサのパーパス（存在意義）「すべての人々のより良い未来のために。私たちはみなさんの大切なものを守ります。」を体現するために、アクサグループのバリューに沿って、コアビジネスで培った専門性や経験とノウハウを活用しながら、私たちがかかわるすべてのステークホルダーのみなさまの大切なものをお守りし、より良い未来に向けて行動しています。



営業部門においては、2010年にディストリビューション credo を制定し、実践しています。これは、営業部門の役職員が、常にディストリビューション credo に基づいて考え、判断し、行動することで、お客さまのために、社会のために、そして、私たち自身のために、自己変革を加速し、事業目的とそれに基づくビジョンを実現することを目的としています。

当社はこのディストリビューション credo で定めたお客さま起点のマルチチャネル戦略に基づいて、専属営業部門においては専業チャネルの営業社員や FA 職員のアドバイス能力の向上、非専属営業部門においては乗合保険代理店の募集体制の高度化・適切化に向けて責任ある教育研修、管理を行っていくことに主眼を置いたお客さま本位の業務運営を行っていく方針を掲げています。

この度、2025年9月17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み」について、これまでの進捗状況を公表いたします。

1. 乗合保険代理店との適切な関係性を構築するための方針

ディストリビューション credo におけるビジョンおよびミッションは、公共性の高い保険業の免許業者たる当社が、保険募集の公正を確保すべき乗合保険代理店との間における適切な関係性の構築の推進に係る方針として、引き続き堅持すべきものであると考えています。しかしながら、今回の報告徴求命令を受領し、乗合保険代理店との適切な関係性の構築について改めて精査する中で、改善すべき課題がある事を認識しました。

※2025年9月17日ニュースリリース「金融庁による報告徴求命令への対応について」
<https://www2.axa.co.jp/info/news/2025/pdf/250917.pdf>

2. 主な取組みについて

1. 乗合代理店への便宜供与に関する判断基準・判断プロセスの高度化

乗合代理店への便宜供与については、その判断基準とプロセスをより高度化しました。具体的には、代理店への過度な便宜供与にあたるかどうかの判断基準や、代理店に対する各営業施策の審議プロセスを社内規程で明確に定めています。また、過度な便宜供与にあたらぬと判断された営業施策や、アクサ生命の営業担当者と乗合代理店との関係が、結果として過度な便宜供与につながることはないよう、営業活動に対するモニタリングを強化しています。さらに、アクサ生命の社員や代理店へこれらの社内規程やルールを広く周知するため、コンプライアンス・マニュアルの整備や研修なども実施し、徹底を図っています。

2. 乗合代理店における適切な比較推奨販売を実現するための体制整備

乗合代理店において、お客さまの最善の利益を確保する適切な比較推奨販売が実践できるよう、体制整備を進めています。この取り組みの一環として、代理店に対する教育・指導に資するマニュアルや、代理店用の規程ひな形を策定しました。これらを活用し、代理店との定期的な連携を通じて教育・指導・管理を徹底してまいります。加えて、代理店の自己点検や代理店検査に関するリスク評価においては、比較推奨販売が適切に実践されているかという視点を取り入れ、自己点検や検査の高度化を図っています。

3. 代理店との適切な関係構築に向けた各種施策の見直し

代理店とのより適切な関係を構築するため、これまで実施してきたアクサ生命の各種施策について再検証を進めています。この見直しの中で、代理店手数料規定には、代理店に行政処分や懲戒処分が科された場合の手数料減額やその他の措置を規定した条項を新たに設けました。また、出向規定も改定し、転籍を前提とした出向を除き、代理店への出向を禁止することで、より透明性の高い関係構築を目指しています。

当社は、今後もお客さまへ最善の利益を提供するため、全世界のアクサグループ共通の「Our Commitments - 私たちの誓い」の1つである「CUSTOMER FIRST (お客さま第一)」を経営の根幹に置き、お客さまや地域社会の皆さまにとって大切なものをお守りし、より良い未来のために行動してまいります。



アクサ生命について

アクサ生命はアクサのメンバーカンパニーとして 1994 年に設立されました。アクサが世界で培ってきた知識と経験を活かし、337 万人のお客さまから 607 万件のご契約をお引き受けしています。1934 年の日本団体生命創業以来築いてきた全国 511 の商工会議所、民間企業、官公庁とのパートナーシップを通じて、死亡保障や医療・がん保障、年金、資産形成などの幅広い商品、企業福利の増進やライフマネジメント®（人生を営む）*に関するアドバイスをお届けしています。2025 年度には、2,484 億円の保険金や年金、給付金等をお支払いしています。

*ライフマネジメント®はアクサ生命保険株式会社の登録商標です。

アクサグループについて

アクサは世界 52 の国と地域で 156,000 人の従業員を擁し、9,200 万人のお客さまにサービスを提供する、保険および資産運用分野の世界的なリーディングカンパニーです。国際会計基準に基づく 2025 年の売上は 1,155 億ユーロ、アンダーライニング・アーニングスは 84 億ユーロにのぼります。アクサはユーロネクスト・パリのコンパートメント A に上場しており、アクサの米国預託株式は OTC QX プラットフォームで取引され、ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス (DJSI) や FTSE4GOOD などの国際的な主要 SRI インデックスの構成銘柄として採用されています。また、国連環境計画・金融イニシアチブ (UNEP FI) による「持続可能な保険原則」および「責任投資原則」に署名しています。

*アクサグループの数値は 2025 年 1 月～12 月の業績です。

本件に関するお問い合わせは下記までお願いいたします：

アクサ生命保険株式会社
コミュニケーション・ブランド & サステナビリティ
電話：03-6737-7140

<https://www.axa.co.jp>



1. 乗合代理店への便宜供与に関する判断基準・判断プロセスの高度化

	項目	実施概要	実施時期
①	便宜供与に係る社内規則等の策定および実施プロセスの明確化	比較推奨販売を歪めかねない過度の便宜供与の防止に関する判断基準、判断プロセスなどを策定し、明確にしました。	2026年2月より実施
②	便宜供与の適切性の事後検証	便宜供与に係る社内規則に照らして、過度の便宜供与にあらず、適切であると判断した営業施策についても、お客さまの商品選択の機会を歪めていないか、便宜供与の適切性の事後検証を行います。具体的には、乗合代理店経由で新契約の申込があったお客さまに対してアンケートを実施し、商品選択の機会の有無などについて確認を行います。	2026年8月より実施
③	営業活動に係るモニタリングの強化	営業経費精算の事後チェック、営業担当者による乗合代理店・募集人に対する訪問状況等のモニタリングを行い、営業担当者による各種の営業活動が過度の便宜供与に至ることのないよう本社部門による牽制を強化します。	2026年4月より実施
④	コンプライアンス・マニュアル（社員用・代理店用）の改定	コンプライアンス・マニュアル（社内用・代理店用）について、過度の便宜供与の禁止を解説する頁を記載しました。	（代理店用） 2026年3月改定 （社員用） 2026年4月改定
⑤	便宜供与に係るトレーニングの実施	代理店の教育・指導管理を担う代理店の営業担当者に対して、便宜供与に関する研修を実施しました。	2026年3月実施

2. 乗合代理店における適切な比較推奨販売を実現するための体制整備

	項目	実施概要	実施時期
①	主要代理店との定例コンプライアンス会議の強化	日常的な教育・指導・管理の一層の強化として、主要代理店との定例コンプライアンス会議を、半年に一回実施します。同会議を適切に実施するための確認項目の一つとして、アクサ生命より代理店に対して実施している各種施策について、比較推奨販売に対する影響の有無を確認します。	2026年5月より実施
②	代理店検査における新たなリスク視点の導入	代理店検査において、新たなリスク視点として、代理店の業績の急激な変化の有無を検証することとし、便宜供与がその要因となっていないか等を含め、比較推奨販売の適切性を確認しています。	2025年12月より実施
③	募集代理店自己点検の見直し	年に一回実施している募集代理店自己点検のうち、訪問点検またはビデオ会議システムを使用したオンライン点検の対象代理店について、比較推奨販売に係る規程と記録の確認を実施し、比較推奨販売が適切に行われているかを重点項目として確認します。	2026年7月より実施
④	募集管理ニュース等の活用	アクサ生命が四半期に一度程度の頻度で発行している、保険代理店向けの募集コンプライアンスに関する研修教材について、定期的に、比較推奨販売を題材として取りあげ、比較推奨販売の適切性確保のため、保険代理店に対する教育・啓発を継続実施します。	2026年1月より実施
⑤	乗合代理店向け比較推奨販売規程(ひな形)の改定	アクサ生命が代理店に提供している比較推奨販売規程（乗合代理店向けのひな形）について、2025年8月に改正された監督指針に準拠した内容にアップデートしました。	2026年3月実施



3. 代理店との適切な関係構築に向けた各種施策の見直し

	項目	実施概要	実施時期
①	代理店向けの各種施策の再検証	アクサ生命がこれまで実施してきた代理店向けの施策について、2025年8月に改正された監督指針および便宜供与に係る社内規則に照らしあわせて、適切性を再検証のうえ、過度の便宜供与に該当すると判断したものは、実施を見合わせます。	2025年12月より実施
②	代理店手数料規定の改定	代理店手数料規定に、代理店に行政処分や懲戒処分が科せられた場合の条項を新設しました。具体的には、代理店が行政処分等を受けた場合、その処分内容により、手数料の減額・支払停止をするなどの措置を行います。	2026年4月より実施
③	出向規定の改定	代理店への転籍を前提とした出向を除き、代理店への出向を禁止するよう出向規定を改定しました。 この出向規定に基づき、2026年3月末日付で、アクサ生命から保険代理店へ出向していた社員は、すべて帰任しました。	2026年2月より実施