



Press release

2024年6月28日

アクサ生命、「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」を踏まえた当社の取組み状況について

1. はじめに

2023年2月、生命保険協会（以下、「生保協会」）において、生命保険各社が引き続きお客さま一人ひとりと真摯に向き合い、社会的使命を果たし続けることを後押しするため、「[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」）」が制定されました。この「着眼点」は6つの項目で整理され、各種取組みを一連のものとして理解し、結び付けて実施していくことが重要である旨示されています。

当社は、以下2種類の営業職員チャネルを有し、それぞれの所属員を含む社員全員が、私たちのパーパス（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。」に基づいて行動しています。

<アクサ CCI チャネル>

全国各地の商工会議所や商工会の共済制度や福祉制度の引受保険会社として、専門知識を持った専任の担当者（アクサ CCI チャネルの営業社員）を通じて、経営者のリスク対策、事業承継対策、従業員の福利厚生プランのご提案、健康経営[※]の実践支援などを行っています。

※「健康経営」は、NPO 法人健康経営研究会の登録商標です。

<アクサ FA チャネル>

ファイナンシャル・プランニングの知識を持つ専門の担当者（アクサ FA チャネルの FA（ファイナンシャルプランアドバイザー）職員）が、お客さまのライフマネジメント[®]へのアドバイスを通じて、お客さまのニーズに合わせたソリューションをご提供する、付加価値の高いコンサルティングサービスを行っています。

※「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。

「着眼点」では、営業職員チャネルの特徴（強み）として、お客さまとの長期かつ強固な信頼関係を構築し、顧客本位の業務運営を体現していることを挙げています。一方で、その関係の緊密さゆえに公私の区別が曖昧となる、第三者のチェックが行き届かない可能性があるなど、特徴（強み）と表裏一体となるリスクが存在し、金銭詐取事案のような不適正事象を誘発する3つの要素（動機・機会・正当化＝不正のトライアングル）を十分認識し、自社のリスクに応じた適切な態勢構築を進めることが重要とされています。また、生命保険協会は各社のコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化の後押を目的に、「着眼点」に関する各社の取組み状況等についてアンケート等による確認を実施しました。その結果を踏まえ、2024年4月に「着眼点」の更新が行われております。



当社は昨年の着眼点を踏まえた取組み状況に関する公表以降も、2種類の営業職員チャンネルにおいて、それぞれの特性に応じたコンプライアンス・リスク管理態勢の構築に取り組んでまいりました。しかし、私たちが掲げたパーパスおよびビジョン「Payer to Partner」（アクサは保険金・給付金をお支払いするペイヤーの役割にとどまらず、お客さまの生涯に寄り添う「パートナー」となる。）を実現するためには、「着眼点」を参考に管理態勢のさらなる高度化を推進することが不可欠と考えています。ついては、「着眼点」を踏まえ当社がこれまでに実施してきた取組みと今後実施を予定している取組みを公表します。

2. 「着眼点」項目ごとの当社取組み状況

(1) コンプライアンス・リスク管理態勢

<生保協会「着眼点」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。営業職員チャンネルの特徴・強みであるお客さまとの強固な信頼関係にゆだね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。

<当社がこれまでに実施している取組み>

- ・ 当社のコンプライアンスにおける「あるべき姿」の浸透を目的とし、アクサグループ共通の「AXA コンプライアンス・倫理規範」をイントラネットに掲載し、周知しています。また、年初に開催するキックオフミーティング等において、営業社員・FA 職員を含む全社員に対し、コンプライアンスの重要性について経営陣が自らの言葉で発信しています。加えて、毎年「カスタマー・コンプライアンス月間」を開催し、経営陣主導のもと、コンプライアンスとカスタマーファーストの周知啓蒙に努め、営業職員チャンネルの自発的なコンプライアンス・リスク管理を推進しています。
- ・ 上記の「あるべき姿」の浸透を目的とした取組みが一時的なものとならないよう、役員による営業拠点訪問によって、営業店管理職および営業社員・FA 職員と双方向のコミュニケーションの機会を持っています。
- ・ 毎年実施するコンプライアンステストやコンプライアンス・サーベイにより、役員・従業員全員のコンプライアンスに関する意識や課題を把握し、オーディット&コンプライアンスコミッティ（Audit & Compliance Committee）などで経営陣に報告し、経営陣主導のもと課題の改善に取り組んでいます。
- ・ 当社コンプライアンス体制における営業店管理職の役割・責任を明確化するため、営業店管理職が各営業店におけるコンプライアンスに一義的な責任を有する旨を、コンプライアンス・マニュアルに明記しています。
- ・ 各拠点における保険募集に関する社内規程違反その他の懸念情報を収集し、リスクに応じた改善策を講じることを目的に、営業職員チャンネルごとにコンプライアンス・マネージャーおよびコンプライアンス担当者を配置しています。
- ・ 自律的なコンプライアンスへの取組みを行う営業部門（1線）、その取組みをフォローする募集管理部門（1.5線）、モニタリング・指導を担うコンプライアンス部門（2線）、客観的評価と改善提言を行う内部監査部門（3線）からなるコンプライアンス・リスクにおける三線管理態勢を構築しています。



<今後予定している取組み>

- ・ 2024年8月に実施予定の「カスタマー・コンプライアンス月間」において、営業店におけるコンプライアンス・アクションに関する情報交換を行い、全社に発信することで、営業職員チャンネルのコンプライアンス意識の醸成を図ります。
- ・ 新契約時に適切に募集活動の記録がなされていることを確認するシステムの導入により、営業店管理職による営業社員・FA職員の募集活動管理の高度化を予定しています。

(2) コンプライアンス・リスクの評価

<生保協会「着眼点」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ン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。

<当社がこれまでに実施している取組み>

- ・ アクサグループとしてのフレームワークに基づき、営業職員チャンネルで発生した事象も含めた、業界や環境変化などの全社的リスクに対し、社外の事例も参考にしつつ、適切な課題認識を行うため、親会社であるアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社の社外取締役や外部弁護士などの知見も得ながら、当社固有のリスクを評価しています。
- ・ 上記のリスク評価を踏まえ、毎年第4四半期に経営陣がコンプライアンス・ディスカッションを行い、次年度の全社的な重点課題を特定し、全社のコンプライアンス・プログラムを策定しています。また、営業職員チャンネルにおいては、支社ごとに固有のリスクを加味したコンプライアンス・プログラムを策定しています。
- ・ コンプライアンス・プログラムについては、定期的に振り返りを行い、経営陣に報告しています。また、同振り返りおよびリスク評価に基づいて、次年度のコンプライアンス・プログラム策定につなげています。

<今後予定している取組み>

- ・ 今後もリスク評価に基づくコンプライアンス・プログラムの策定と振り返り、次年度への反映を継続し、コンプライアンス・リスク管理態勢の高度化に努めてまいります。
- ・ 引き続きアクサグループとしてのフレームワークに基づくリスクアセスメントを毎年実施し、リスクが高いと認識した分野を中心に改善アクションに着実に取り組んでまいります。
- ・ コンプライアンス部門および内部監査部門間の定例会議等による情報共有の充実を図ってまいります。

(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

<生保協会「着眼点」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。営業職員チャンネルにおけ

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。

<当社がこれまでに実施している取組み>

- ・ 「コンプライアンス・マニュアル」および「保険募集に関する基本規則」において、適切な募集行為、募集時の禁止行為について規定するとともに、募集プロセスにおける標準的な行動を明確化し、全営業社員・FA 職員の共通認識とすべく周知しています。また、「懲戒運用基準」において、法令および会社規程に抵触した場合の懲戒処分を規定し、周知しています。
- ・ 営業社員・FA 職員が現金を取り扱う機会を減らすことを目的に、営業社員・FA 職員による初回保険料の現金領収を原則廃止しました。
- ・ 公式ウェブサイトにおいて、営業社員・FA 職員が契約保全活動等で現金をお預かりする場合は必ず会社所定の領収証を発行することや、投資や出資などに関する紹介や提案行為を行うことは一切ないことを明示して、お客さまへの注意喚起を実施しています。
- ・ 営業社員・FA 職員が、生命保険にかかる営業活動の中で、自らの不適切な行動によりお客さまからの信頼を損なうことのないよう、就業規則において、会社の承認を得ない副業、不適切な金銭授受、当社商品以外の金融商品の勧誘・紹介・販売、および不適切な投資性商品の紹介・斡旋を禁止しています。また、入社時誓約書において上記内容の誓約を取得し、さらには毎年 1 回実施するコンプライアンステストにおいて再確認を実施しています。
- ・ 高齢のお客さまに不適切な募集活動が行われることなく安心してご契約いただけるように、「高齢者に対する保険募集に関する内規」を定め、70 歳以上のご契約者さまに対しては、保険種類に応じて、保険募集時に契約者の親族に同席いただくことや、保険募集時に日を変えて 2 回以上の説明を行うことを募集上のルールとしています。
- ・ お客さまの十分なお理解のもとご契約いただけるように、変額保険の募集時に適合性確認の動画をご覧いただくプロセスを導入しています。また、業界共通の変額保険販売資格に加え、当社の所定の研修を修了し、当社独自資格である「アクサ認定変額保険アドバイザー (CVLA)」に認定されることを変額保険販売の条件とし、営業社員・FA 職員の知識定着を行っています。
- ・ 1.5 線である募集管理部門は、不適切事象や営業店検査指摘事項などを開示するなど、募集プロセスのあるべき姿について継続的に注意喚起しています。また、必要に応じて当該題材を基に営業教育部と協働し、教育・研修を行っています。
- ・ 活動状況に懸念がある営業社員・FA 職員を特定し、上長が個別にフォローおよび指導を実施して、定期的に本社へ報告する仕組みを構築しています。また、コンプライアンス部門は同報告および改善状況をモニタリングしています。
- ・ 営業成績等の優秀な営業社員・FA 職員の言動に一定の影響力が生じ得ることも踏まえ、適切な営業社員・FA 職員管理の阻害要因とならないよう、優績者に対しても各種必須研修受講の免除や営業店検査の対象外とするなどの不合理な優遇をすることなく、公平なマネジメント体制を構築しています。また、肩書や待遇面においては、明確な基準を設けており、合理的でない優遇措置は実施していません。加えて、支社で実施する優績者の点検に営業チャネルの本社所属社員が立ち合い、点検の実効性を高めています。さらに営業店検査においても、優績者の営業活動管理状況の確認を重点項目に設定し、営業店管



理者へのヒアリングを通じて管理状況の確認を行っております。

<今後予定している取組み>

- ・ 引き続き、会社の承認を得ない副業や、不適切な金銭授受および当社商品以外の金融商品の勧誘または紹介または販売が禁止である旨の教育の徹底と定期的な実態把握を継続的に実施してまいります。
- ・ 活動状況に懸念のある営業社員・FA 職員の本社報告の対象営業社員・FA 職員の拡大等により、不適正事象および予兆の把握とリスク管理の高度化を推進してまいります。
- ・ 契約者貸付の契約者意思確認ルールを見直し、金銭詐取の未然防止策を高度化してまいります。
- ・ 従来の初回保険料現金領収の廃止に加え、今年度中に 2 回目以降払込期間中保険料の現金領収も原則廃止する予定です。

(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

<生保協会「着眼点」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。

<当社がこれまでに実施している取組み>

- ・ 不適正事象の早期把握を目的に、当社のお客さま対応（苦情・保険相談）の統括管理部署であるお客様相談室は、苦情を分析し、不適正事象に該当する可能性がある場合はコンプライアンス部門への速やかな報告と解決に向けた対応を取るよう担当営業部門に指示しています。また、長期間対応未了の状態が継続している苦情を抽出し、担当営業部門にお客さま対応および報告を要請する仕組みを、自動化し運用しています。
- ・ 高頻度もしくは高額の契約者貸付など、外形的に取扱いに懸念がある契約情報を抽出し、当該契約を募集した営業社員・FA 職員およびその上長に対して、取扱いが適切であったことを調査する仕組み（サンプルウォッチ）を構築しています。またサンプルウォッチにおいては、営業社員・FA 職員とその上長に対する確認だけでなく、必要に応じ、契約者に対する事実確認を実施しています。
- ・ 不適正事象が発生した場合は、コンプライアンス部門が主導して調査を行っています。また、事象の重大性に応じ、経営陣等へ報告し、経営陣の指示のもと再発防止策を策定して、コンプライアンス部門が実施状況をモニタリングしています。

<今後予定している取組み>

- ・ これまでに発生した不適正事象を踏まえ、他社取組み事例も参考にしながらモニタリングの実効性の向上、サンプルウォッチにおける契約者確認の対象拡大を含む予兆管理の強化等を図ることで、不適正事象の予兆把握、未然防止に努めてまいります。

- ・ お客さま等からの苦情の分析の自動化等を通じ、不適正懸念事象への対応と再発防止を講じる体制の強化を実施します。
- ・ 新契約時に適切に募集活動の記録がなされていること、また、多数のご契約を保有するお客さまの追加申込契約を検知し、営業店管理職が当該契約に関する募集活動が適切であったことを確認するシステムの導入を予定しています。

(5) コミュニケーション

<生保協会「着眼点」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。

<当社がこれまでに実施している取組み>

- ・ 経営陣と管理職および営業社員・FA 職員との双方向のコミュニケーションを実現するため、期初に開催するキックオフミーティングや毎月の支社長会議、タウンホールミーティング等の会社の施策の意図・背景の理解促進に努めています。
- ・ お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針と定着度を測る指標として設定した『『お客さまからの評価』の総合評価（満足度）』を社内外に開示するとともに、社内においても「お客さま本位の業務運営」にかかる意識の浸透度を測る社内調査を行い、その結果を開示することにより、お客さま本位の業務運営を行う意識向上を図っています。
- ・ お客さま等からの苦情をもとに、苦情の早期解決と業務運営の改善に活かしています。
- ・ 自社のコールセンターの対応件数や待ち時間、また、公式ウェブサイトのアクセス数等を分析し、サービスの改善に活かしています。
- ・ 内部通報制度（「レスキューダイアル」）を 3 線である内部監査部門が所管し、全役員・従業員にその仕組みを周知しています。またコンプライアンス部門は、年次のコンプライアンス・サーベイにおいて、その認知度や信頼度について実態把握を実施し、内部監査部門にフィードバックしています。

<今後予定している取組み>

- ・ 引き続き社内外とのコミュニケーションが円滑になされるよう、経営層との双方向のコミュニケーションの継続や、その効果測定に基づいた改善を図り、風通しのよい風土を構築してまいります。

(6) 監査

<生保協会「着眼点」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、役割を發揮していくことも求められる。

<当社がこれまでに実施している取組み>

- ・ 当社では、内部監査部門（3線）の役割のうち営業店監査機能をコンプライアンス部門（2線）に移管し、営業店検査として実施しています。3線である内部監査部門は、2線が行う営業店検査の有効性を独立した立場で検証しています。
- ・ 営業店検査においては、検査対象に特定した営業拠点所属の営業社員・FA職員の契約データ等から事前にその拠点の課題を定量的・定性的に分析し、リスクベースアプローチで検査項目を策定しています。
- ・ 営業本部に対する業務監査機能は3線である内部監査部門が引き続き有しており、ビジネスのリスクに応じ、業務監査を実施しています。
- ・ コンプライアンス部門と内部監査部門において定例会議を開催し、営業店検査および内部監査結果等のリスク関連情報を共有しています。

<今後予定している取組み>

- ・ 引き続き営業拠点ごとのリスクに応じた営業店検査を通じて、コンプライアンス・リスク管理態勢の高度化を図ってまいります。

以上

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、301 万人のお客さまから 546 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®（人生を経営する）*に関するアドバイスをお届けしています。2023 年度には、2,402 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。

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&サステナビリティ
電話：03-6737-7140
<https://www.axa.co.jp>

アクサグループについて

アクサは世界 51 の国と地域で 147,000 人の従業員を擁し、9,400 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 2023 年の売上は 1,027 億ユーロ、アンダーライティング・アーニングスは 76 億ユーロ、2023 年 12 月 31 日時点における運用資産総額は 9,455 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 2023 年 1 月～12 月の業績です。