

## 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

メディケア生命保険株式会社（取締役社長 西野 貴智）は、2025年9月8日付で公表した「乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた取組について」で示した取組について、これまでの進捗状況をお知らせいたします。

### 1. 当社の取組方針および具体的な方策について

乗合代理店との関係においては、顧客本位の業務運営の考えを共有し、対等なビジネスパートナーとして共に態勢強化に努めていくことが重要と考えております。一方、乗合代理店に対し教育・指導・管理を行う中、万一、顧客本位の業務運営の考え方に悖る事案に接した際には、毅然とした対応を行う必要があると考えております。

こうした考えの下、2025年9月8日付「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」を公表し、乗合代理店との適切な関係性の構築の推進を図ることにより、お客さまの最善の利益の追求に努めていく方針を明確にいたしました。

上記方針の下、乗合代理店との適切な関係性の構築の推進に向けた具体的な方策として、別紙に記載の取組を推進してきました。

### 2. 今後の取組について

別紙に記載した取組を継続・レベルアップさせることにより、引き続き乗合代理店への適切な教育・指導・管理を実施するとともに、経営陣の強いリーダーシップの下、顧客本位の業務運営が企業文化としてより一層定着するよう、役職員の規範意識の更なる向上に努めてまいります。

## a. 内部統制態勢の改善および強化

## (1) 比較推奨を歪めるおそれのある過度の便宜供与等を防止するための取組

具体的方策	進捗状況
保険業法や保険会社向けの総合的な監督指針等の改正を踏まえ、過度の便宜供与の判断基準や代理店への過度の便宜供与を防止するための社内規則等を策定	2025年11月に社内規則等を策定し、運用開始
毎月実施しているコンプライアンス研修の中で、営業部門を含めた全役職員に対し、社内規則に基づいた周知および確認テスト等の理解度向上策を実施	2025年10月のコンプライアンス研修で周知し、確認テストにより理解度を確保(今後も継続実施予定)
経営層から営業部門を含めた全役職員向けに、顧客本位の業務運営や過度の便宜供与を防止することの重要性等についてメッセージを発信する機会を設け、役職員全体の意識醸成を図る	毎月実施の全役職員が一同に会する場で、経営層から直接メッセージを発信
代理店と代理店手数料以外の費用負担等を伴う取引を行う場合、コンプライアンス部門が関与することにより、営業部門のみで完結しない態勢への見直し	2025年11月にコンプライアンス部門が関与する運営を開始
上記取引実施後の事後検証結果について、取締役会による評価に加え、監査役会(社外監査役を含む)による経営から独立した公正・客観的な立場での評価を実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2026年1~2月に左記に係る内部監査を実施</li> <li>・監査結果につき、2026年5月に取締役会・監査役会が評価を行う予定</li> </ul>

## (2) 代理店による保険募集のモニタリング(比較推奨販売等)

具体的方策	進捗状況
代理店モニタリング会議(※)の機能を拡充し、比較推奨販売を歪めているおそれのある苦情を共有のうえ、対応について協議を行う運営を実施 ※社長を委員長とするコンプライアンス委員会およびリスク管理委員会の傘下会議	2025年10月から代理店モニタリング会議の機能を拡充し、月次で左記に係る苦情について、同会議体で共有・協議

## (3) 保険募集管理体制の強化

具体的方策	進捗状況
コンプライアンス部門(2線)に加え、代理店窓口を担う1線部門と2線部門との間に、募集品質向上を担い、販売実態に即したコンプライアンス対応・判断を行う組織(1.5線部門)を設置	2025年4月に1.5線部門を設置し、適切な情報共有等が行われる態勢を構築

## b. 代理店への周知および牽制の強化

具体的方策	進捗状況
比較推奨販売を歪めるおそれのある過度の便宜供与に係る当社の考え方やルール等について代理店あて周知	2025年10月に委託先代理店に周知
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 今般の監督指針等の改正で求められる過度の便宜供与の要求・受入れに係る態勢整備の状況を確認し、確認結果に応じた指導を実施</li><li>・ 当該確認において代理店への対面確認時、比較推奨販売に係る態勢整備状況を確認できるマニュアルや社内規則等の証跡資料を取り寄せ</li></ul>	左記の取組みについて 2026年度業務確認にて実施予定
代理店が受け付けた当社商品に係る苦情のうち、比較推奨販売に関する苦情について、改めて、当社あて報告を徹底	2025年10月に全委託先代理店に報告徹底を要請

## c. 内部監査・代理店監査態勢等の強化

具体的方策	進捗状況
代理店監査実施時には、マニュアルや社内規則等の確認に加え、対象代理店においてマニュアルや社内規則に基づいた比較推奨販売が適切に行われているかについての実施状況を確認できる証跡資料についてもサンプルチェックを実施	監査対象の代理店に対し、2026年1月に左記資料の提出を依頼し、順次検証を実施
お客さまの適切な商品選択の機会確保に資する内部監査・代理店監査を実施するための監査要領等の見直し	改正監督指針への対応状況や比較推奨販売の適切性にフォーカスした検証項目を設定（個別監査計画において監査手法等の実施要領を策定）
代理店監査結果の経営層（取締役会・経営会議・コンプライアンス委員会）への報告および監査結果を踏まえた評価を実施	2025年度実施の代理店監査結果について、2026年5月の取締役会、監査役会等で議論・評価予定

以上