

保険募集代理店にお支払いする代理店手数料について



2024年4月
住友生命保険相互会社

1. 概要

- 募集代理店様がお客様の意向に最適な生命保険商品を提供することを通じ、お客様満足度の維持・向上にお取り組みいただきたいとの考えから、当社では、募集代理店手数料の体系に募集代理店様の募集管理態勢の取組みを評価する「品質取組手数料」を導入しています。
- 「品質取組手数料」は、募集代理店様にお客さま本位の業務運営や募集品質向上への取組みを推進いただく当社の取組みになります。
- 一方、生命保険協会においても、2022年度から、募集代理店様の募集品質向上への取組みをサポートするため、代理店業務品質評価運営をスタートさせています。
- 生命保険協会が実施している代理店業務品質評価運営は、消費者にとって理想的な代理店として求められる取組みを「業務品質評価基準」としてとりまとめ、それを実践する募集代理店様を評価し、募集代理店様の業務品質向上をサポートする取組みです。
- こうした生命保険協会の取組みは、募集代理店様の品質向上の取組みをさらに進めるものと考えられることから、当社も2024年度から生命保険協会の取組みを踏まえたものに当社の品質取組項目を見直し、募集代理店様の募集品質向上の取組みを促しています。

2. 当社の募集代理店手数料の考え方

理想の募集代理店像

- 当社は、保険加入に際しお客さまに安心と満足を実感いただくために、募集代理店様による保険募集において必要な視点として「理想の募集代理店像」を掲げており、そのような保険募集を実践できる募集代理店様が「理想」であると考えております。

理想の募集代理店像

- お客さまのご意向を踏まえたうえで、ニーズに合致する保険商品を十分に説明しご提供できること
- 比較推奨販売を適切に実践し、お客さまに最適な保険を選んでいただけること
- 保険にご加入いただいた後も、お客さまの満足度を維持・向上させる取組みを実践し続けること

品質取組項目の設定

- 当社は、この視点に基づいた品質取組項目を設定し、創意工夫ある取組みの実践により、項目を達成いただくことで、募集代理店様に、当社の「理想の募集代理店像」を実現いただけるものと考えております。
- また、生命保険協会が実施している代理店業務品質評価運営は、消費者にとって理想的な代理店として求められる取組みを「業務品質評価基準」としてとりまとめ、実践を促す、募集代理店様の業務品質向上をサポートする取組みであり、当社の「理想の募集代理店像」の実現に資するものと考えております。
- こうしたことから、当社は、生命保険協会が実施する代理店業務品質評価運営を踏まえた品質取組項目を設定しております。

3. 募集代理店手数料の体系

○募集代理店手数料は、ご加入いただく保険商品のご契約内容等に応じて設定する「基本手数料」に、募集代理店様の品質への取組みを評価する「品質乗数」を適用した「品質取組手数料」を加算して算出します。



※ 募集代理店様の取組状況や継続率の水準により変動します。取組みが不十分な場合は支払わないこともあります。

品質乗数について

- 品質乗数は、募集代理店様の「品質取組項目」の充足状況と継続率による乗率となります。
- 「品質取組項目充足状況」は、毎年の共通自己点検表の取寄せにあわせて、年1回見直します。継続率は、四半期に1回見直します。

4. 品質取組項目

○生命保険協会が作成している共通自己点検表の高度化項目(10項目)を、当社の品質取組項目として採用しております。

品質取組項目(高度化項目)の概要

カテゴリー	内容
顧客対応	意向把握に用いた帳票等の保存等
アフターフォロー	苦情管理体制および再発防止に係る取組み
	短期解約に係る管理体制および改善策に係る取組み
	継続率の管理体制および改善策に係る取組み
	契約保全の業務に係る取組み
個人情報保護	個人情報漏えい防止対策の状況
ガバナンス	独立性を確保した担当部門(担当者)の設置
	不適切事案(コンプライアンス上の懸念事案)に係る対応および再発防止に係る取組み
	災害時に係る対応
	従業員の労務管理に係る取組み

5. 実効性を高める取組み

○当社では手数料体系の見直しの実効性を高めるため、次の取組みを実施します。

取組み	内容
業務品質評価項目に係る PDCAサイクル	<ul style="list-style-type: none">・当社の業務品質評価が代理店の募集品質の向上に資するかを確認し、生命保険協会に意見する等、代理店業務品質評価運営に参画していきます。・生命保険協会の代理店業務品質評価運営に申し込んでいない募集代理店に対しても運営の趣旨が浸透するように業務品質評価基準を踏まえた体制の整備を推奨していきます。
募集代理店との対話等	<ul style="list-style-type: none">・募集代理店との対話・情報共有等を通じて、当社や募集代理店における「お客さま本位の業務運営」の推進に努めます。