

## 代理店制度と品質向上

### 代理店の役割と業務内容

代理店は、保険会社に代わって損害保険の契約募集を行い、損害保険の幅広い普及を通じてお客さまの家庭や会社等をさまざまな危険や災害から守り、経済生活の安定を図るという重要な社会的役割を担っています。

当社では、「損害保険代理店委託契約書」を取り交わした上で、代理店に以下のような業務を委託しています。

- ① 保険契約の締結
- ② 保険契約の変更・解除等の申し出の受付
- ③ 保険料の領収または返還
- ④ 保険料領収証の発行および交付
- ⑤ 保険の目的の調査
- ⑥ 保険契約の維持・管理に関連する事項、その他保険募集に必要な事項で会社が特に指示した業務

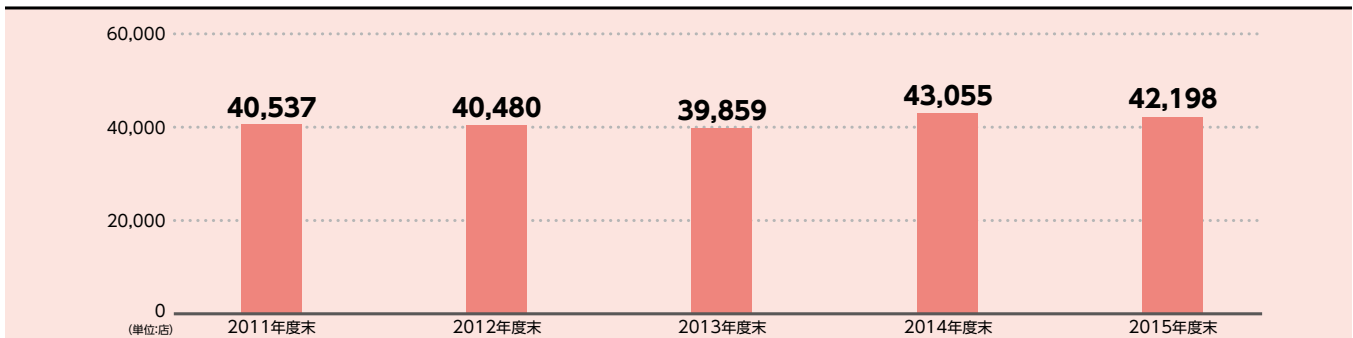
また、代理店は、このほかにもお客さま一人ひとりのニーズに対応し、財産の保全、事故の防止、防災や保険全般に関するご相談、万一事故が起こった時の解決のお手伝いなど、幅広くきめ細かなコンサルティング活動を行っています。

### 諸法規による規制

「保険業法」等の法令により、代理店業務に携わるには、所定の手続きを経て内閣総理大臣<sup>(注)</sup>から「代理店」としての登録を受けなければなりません。また、代理店で保険の募集に従事する者は、所定の教育を修了し、損害保険募集人一般試験に合格した上で内閣総理大臣への届出が必要です。以上のように代理店の業務は、「保険業法」等で定められており、すべてのお客さまに公正で公平なサービスを提供することが義務付けられています。

(注) 実務上の受理権限者は、各地を所轄する財務局長です。

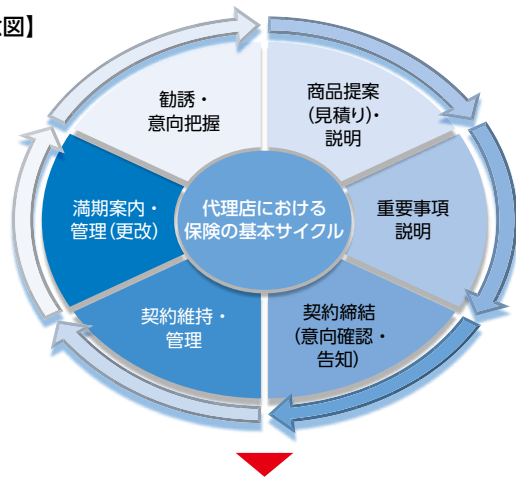
### 【代理店数の推移】



### 代理店における「保険の基本サイクル」

当社では、「勧誘・意向把握」「商品提案(見積り)・説明」「重要事項説明」「契約締結(意向確認・告知)」「契約維持・管理」「満期案内・管理(更改)」といった保険募集に関わる一連の業務を、代理店における「保険の基本サイクル」と称して、その着実な実行を社員・代理店に徹底しています。

【概念図】



お客さまへの説明責任を果たし、品質の高いサービスを提供できる販売態勢の構築

### 代理店品質認定制度(Qマーク制度)

代理店における「保険の基本サイクル」の確実な履行や、より高いレベルの募集品質の実現に向け、当社独自の「代理店品質認定制度(通称:Qマーク制度)」を制定し、品質向上に取り組んでいます。

保険商品や損害サポートに関する正しい知識、「保険の基本サイクル」に関連する品質指標等を認定基準としており、2015年度には、約16,400代理店が認定されています。

【Qマーク】



三井住友海上  
品質認定代理店

「Qマーク」は当社の品質認定代理店が使用しているシンボルマークです。