

代理店手数料制度について (業務品質評価の考え方)

2025年12月

MS&AD 三井住友海上火災保険株式会社

目次

1. 損害保険業界を取り巻く環境	…	P. 2
2. 代理店と“ともに”を目指していく姿	…	P. 4
3. 今後の代理店像	…	P. 5
4. 代理店手数料制度の概要	…	P. 7
5. 業務品質の評価割合	…	P. 9
6. 当社における認定制度	…	P. 10
7. 業務品質評価の考え方	…	P. 11
8. 業務品質向上に向けた取組み	…	P. 17

1. 損害保険業界を取り巻く環境

■近年、損害保険業界を取り巻く環境は大きく変化しており、多様化が進むリスクやニーズへの対応が求められています。

ライフスタイル・
ビジネススタイルの変化



気候変動リスクの増大



少子高齢化・人口減少の一層の進展



産業構造の変革



技術の進展による
新たなリスクの増大



人財の多様化・流動化



1. 損害保険業界を取り巻く環境

「顧客本位の業務運営の徹底」と「健全な競争環境の実現」

- 「保険金不正請求問題」と「保険料調整行為問題」を受け、金融庁主催で開催された「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議(以下、有識者会議)」では、「顧客本位の業務運営の徹底」と「健全な競争環境の実現」が主な論点となりました。

顧客本位の業務運営の徹底

1. 大規模代理店に対する指導等の実効性の確保
2. 代理店手数料ポイント制度
3. 保険会社による代理店等への過度な便宜供与等の制限
4. 乗合代理店における適切な比較推奨販売の確保
5. 代理店の兼業と保険金等支払管理部門の独立性確保等

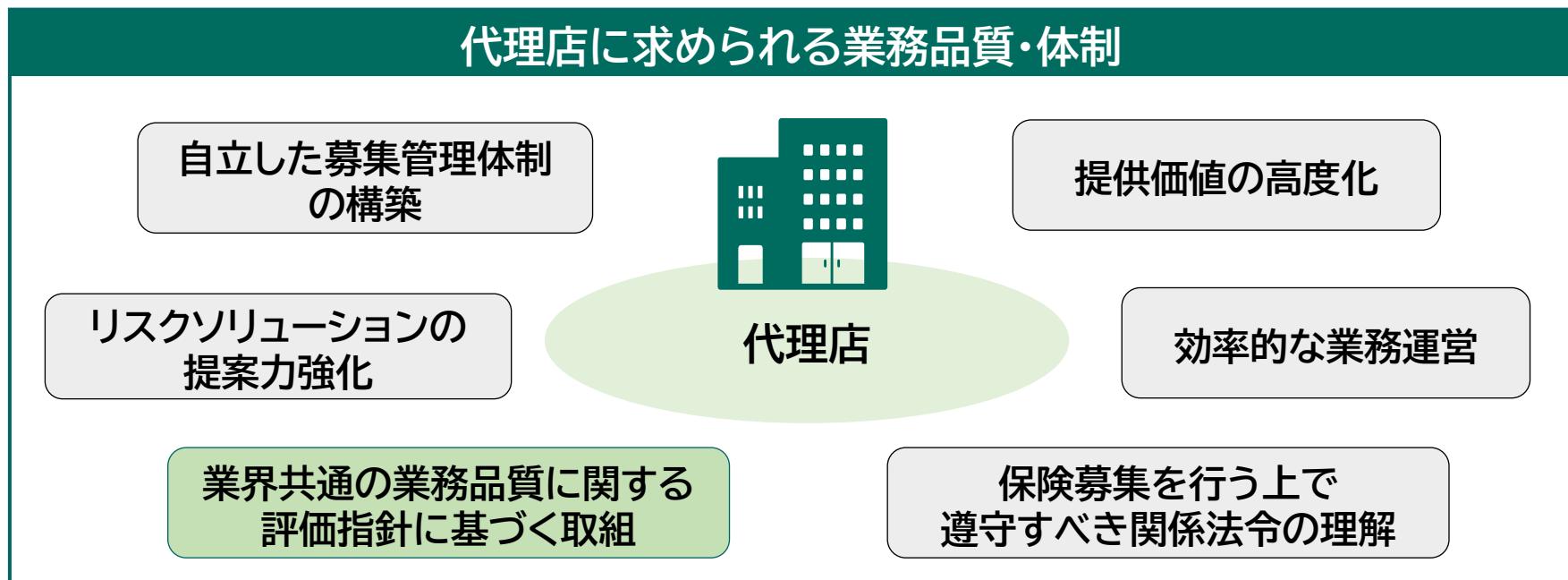
健全な競争環境の実現

1. 競争環境のゆがみの是正
2. 損保会社における態勢の確保
3. 企業内代理店のあり方

- 「金融審議会・損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ(保険ワーキング・グループ)」においても有識者会議の報告書で指摘された課題のうち、主に保険業法等の改正が必要な論点等を議論し、報告書にまとめています。
- 報告書は、「顧客本位の業務運営を徹底することで、国民からの信頼を早急に回復するとともに、健全な競争環境を実現し、保険市場全体が持続的に発展することで、我が国の保険事業が国民生活の安定・経済の発展に貢献することを、強く期待する。」と損害保険業界に対して、大きな期待が寄せられる内容になっています。
- 上記に加え「情報漏えい事案」を含めた諸問題の一連の流れを受け、損害保険業界全体の信頼回復のために「保険会社向けの総合的な監督指針」の改正が行われました。「健全かつ適切な運営の確保」に向け、実効性のある取組を進めていきます。

2. 代理店と“とともに”目指していく姿

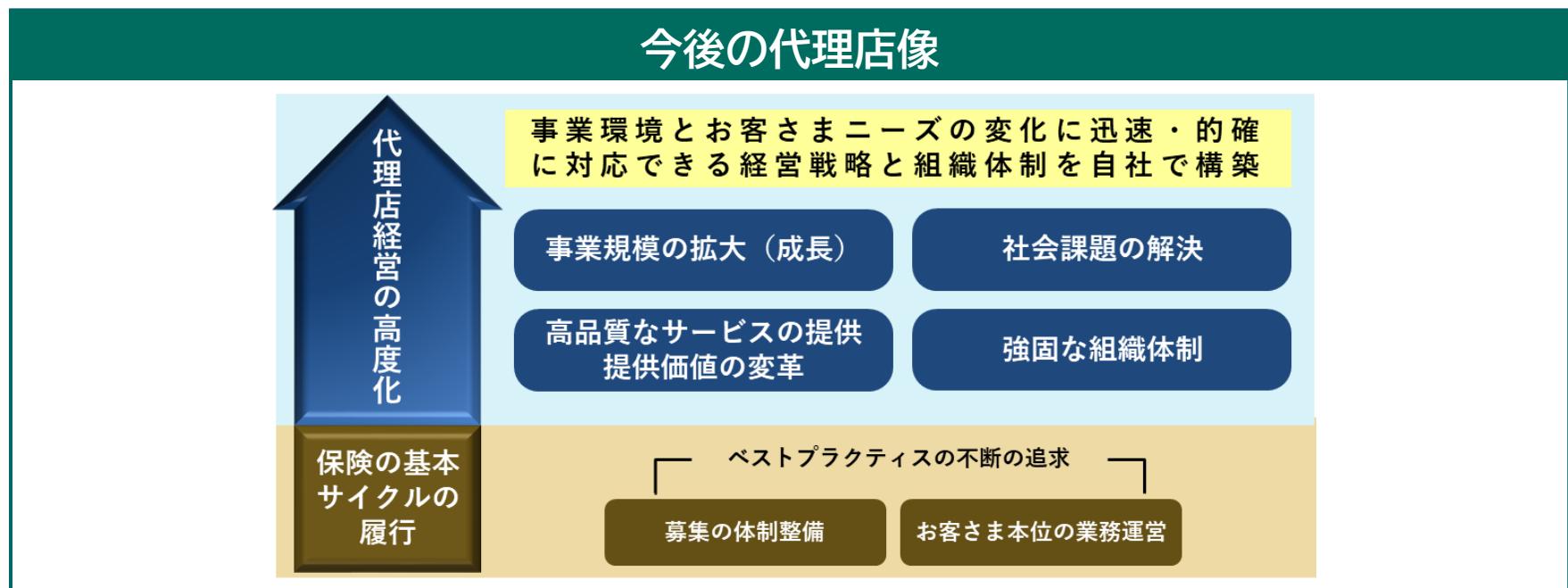
- 環境変化を踏まえ、当社は従来以上にお客さまのニーズ・課題を把握し、最適なリスクソリューションを提供していきます。
- 代理店に求められる業務品質・体制も大きく変容していくため、これらに対応していく必要があります。



3. 今後の代理店像

- 当社のビジネスパートナーである代理店においても「独立した金融事業者としての責任」を果たすための体制構築を引き続きしていく必要があります。
- そのために、「お客さま本位の業務運営」の実践と、「保険の基本サイクルの履行」「代理店経営の高度化」に、取り組んでいくことを目指します。

※「お客さま本位の業務運営」の詳細は、[当社オフィシャルHP](#)をご確認ください。

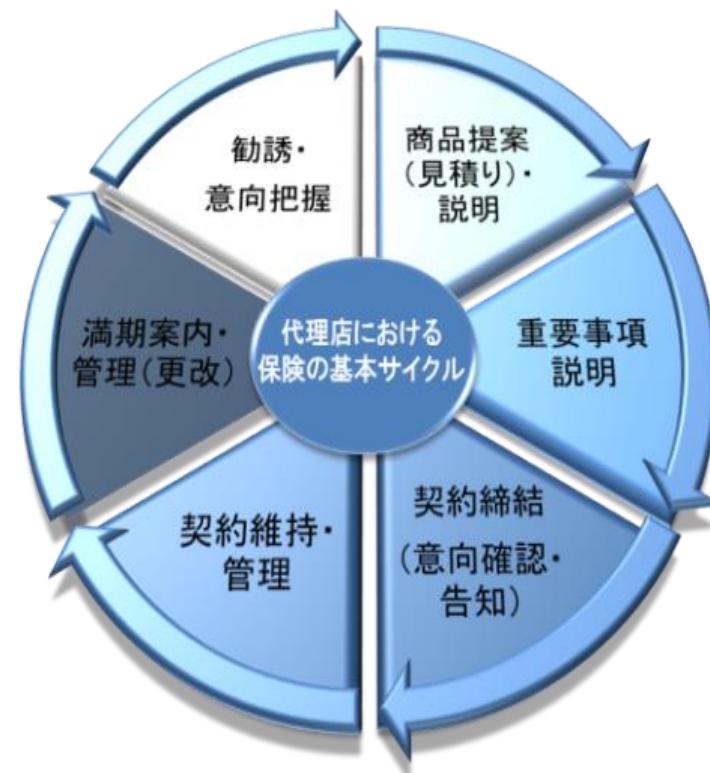


3. 今後の代理店像

■当社は、保険募集に関わる一連の業務プロセスを
「保険の基本サイクル」と定めています。

■代理店が**「保険の基本サイクル」**を確実に履行し、
お客さまへの説明責任を果たし、品質の高い
サービスを提供する販売態勢を構築することで、
お客さまからの永続的な信頼獲得につながると
考えています。

<保険の基本サイクル>



4. 代理店手数料制度の概要

■当社は、代理店委託契約に基づき、代理店がお客さまから募集した保険契約について代理店手数料を支払います。

算出方法(※)

代理店手数料 = 契約毎の保険料×契約始期日時点の適用手数料率

適用手数料率 = (1)標準手数料率×(2)代理店毎の手数料ポイント／100

(※)一部保険商品は算出方法が異なる場合があります。

(1)標準手数料率

保険種目や契約条件別に設定しています。

(2)手数料ポイント

代理店手数料体系により、代理店毎に決定しています。

4. 代理店手数料制度の概要

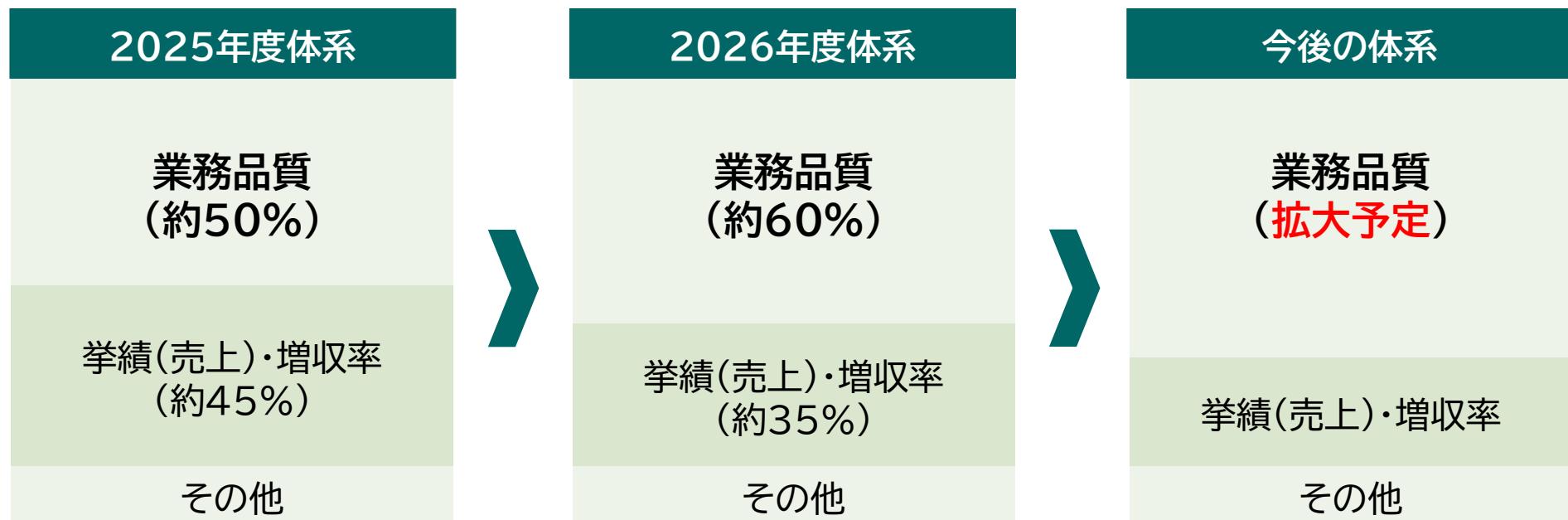
- 代理店手数料体系**は、「今後の代理店像」の実現を後押しする内容で策定しています。
- 保険の基本サイクルをはじめ、強固な組織体制やお客さまへの提供価値の変革につながる業務品質関連の項目や、拳績・增收率の成長関連項目等を手数料ポイントを決定する要素として設定しています。
- 代理店毎の取組みに応じて、手数料ポイントを原則20~111ポイントの範囲内で決定しています。

<2026年度代理店手数料体系の枠組み>



5. 業務品質の評価割合

- 2026年度の代理店手数料体系では、業務品質関連項目の見直しを行い、評価割合を約60%に拡大して設定しています。
- 当社は、引き続き業務品質を重視した代理店手数料体系を目指しており、業界共通の評価指針を踏まえ、さらに拡大していく予定です。



※保険商品のみを専門に取扱う代理店【業績(売上)2億円、HGA(10ページご参照)の場合】を例としています。

6. 当社における認定制度

■当社では、業務品質向上を目的とした認定制度を設けており、代理店手数料体系とも連動しています。

代理店品質認定制度(Qマーク制度)

「保険の基本サイクル」の確実な履行に向け、品質向上取組の
ミニマムスタンダードとして、当社独自に制定しています。



ハイグレードエージェントの認定(HGA認定制度)

「高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに最善の利益をもたらし続けることができる代理店」を、最高位ランクである「ハイグレードエージェント(HGA)」として認定しています。業務品質・規模等の定量面、経営計画・体制整備等の定性面ともに高いレベルの要件を充足する必要があります。



7. 業務品質評価の考え方

■当社では、代理店手数料体系における、代理店の業務品質を判定する要素として、以下の項目を設定しています。

<代理店品質認定制度(Qマーク)>

項目	内容	お客さまへの提供価値の向上につながる効果
デジタル手続き率	ペーパーレスでお手続きいただいた割合	<ul style="list-style-type: none"> お客さまにとってわかりやすく丁寧な保険募集 意向把握・確認、情報提供等の募集プロセスの確実な履行 リモートによる時間・場所を問わない、お客さまニーズに合った手続き方法の提供
早期更改率	ご契約の継続にあたって、満期2週間前までにお手続きいただいた割合	<ul style="list-style-type: none"> ご契約の適正な満期管理、確実な継続意思確認 手続きまでの余裕を持った情報提供、意思確認によるお客さまの安心感
代理店・扱者基礎研修	eラーニング(代理店・扱者基礎研修)の受講修了	<ul style="list-style-type: none"> 「お客さま本位の業務運営」の実現に向けた募集人のコンプライアンス・マインドの醸成 より高いレベルの募集品質を提供できる代理店・募集人を育成し、お客さまへ最適な補償を提案できる環境を実現
サイバーセキュリティ	eラーニング(サイバーセキュリティ)の受講修了	<ul style="list-style-type: none"> 代理店におけるサイバー攻撃の脅威と必要なセキュリティ対策の理解促進 適切にお客さまの個人情報を管理するためのルールの周知
不祥事件届出の発生状況	代理店による保険業法違反の発生状況	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンスの遵守 保険募集に関する適切な業務運営
お客さまアンケート(代理店満足度)	代理店の対応について、お客さまにご満足いただいた旨、ご回答いただいた割合	<ul style="list-style-type: none"> 日常業務の見直し、改善による募集品質の向上

7. 業務品質評価の考え方

<CSV×DX>

※CSVは「Creating Shared Value:社会との共通価値創造」、
DXは「デジタルトランスフォーメーション」の略称です。

項目	内容	お客さまへの提供価値の向上につながる効果
ご契約者さま専用ページログイン率	お客さまがご契約者さま専用ページにログインされた割合	<ul style="list-style-type: none"> ・いつでもどこでも手続(継続・変更)が可能になり、お客さまの利便性向上に貢献 ・契約内容や満期案内、保険料請求内容の確認ができ、お客さまサービスの向上へ貢献
Brain Video(自動車)活用率	ご継続時におすすめする補償、プランの動画をお客さまにご視聴いただいた割合	<ul style="list-style-type: none"> ・高品質で均質な説明機会のご提供
ドラレコ型セット率	自動車保険のご契約と当社のドライブレコーダーをあわせてお手続きいただいた割合	<ul style="list-style-type: none"> ・交通事故の削減、安全運転意識(マナー)の向上 ・お客さまの事故対応の負担軽減
eco保険証券選択率	WEBで契約内容を閲覧いただけるサービスをご選択いただいた割合	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォン等からいつでもどこでも、最新の契約内容の閲覧が可能になり、お客さまの利便性向上に貢献
Web約款選択率	WEBで約款を閲覧いただけるサービスをご選択いただいた割合	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォン等からいつでもどこでも、約款の閲覧が可能になり、お客さまの利便性向上に貢献
口振ペーパーレス計上率	保険料振替口座をペーパーレスでお手続きいただいた割合	<ul style="list-style-type: none"> ・印鑑レス、エラーレス(申込書の記入誤りや印鑑相違等の防止)での手続きが可能となることにより、お客さまの利便性向上に貢献
クレカ払率	保険料のお払込み方法でクレジットカード払をご選択いただいた割合	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまのニーズが高い、クレジットカード払の選択肢をご案内することで利便性向上に貢献
WEB事故受付率	お客さままたは代理店が事故受付をWEBにて実施された割合	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまや代理店の事故受付内容を正確に当社へ伝えることが可能 ・お客さまのタイミングに合わせた待ち時間の無い事故受付が可能
照会応答NAVI活用件数	代理店が調べる・確認する際に、AIを利用した照会応答支援システムを活用した件数	<ul style="list-style-type: none"> ・補償内容等や各種手続きに関してのお客さまからのご質問等に対して、紙のマニュアル等で確認するよりも迅速かつ適切な対応をお客さまへ提供可能

7. 業務品質評価の考え方

<ハイグレードエージェント(HGA認定制度)>

※品質関連項目のみを記載しています。

項目	内容	お客さまへの提供価値の向上につながる効果
デジタル手続き率	ペーパーレスでお手続きいただいた割合	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまにとってわかりやすく丁寧な保険募集 ・意向把握・確認、情報提供等の募集プロセスの確実な履行 ・リモートによる時間・場所を問わない、お客さまニーズに合った手続き方法の提供
早期更改率	ご契約の継続にあたって、満期2週間前までにお手続きいただいた割合	<ul style="list-style-type: none"> ・ご契約の適正な満期管理、確実な継続意思確認 ・手続きまでの余裕を持った情報提供、意思確認によるお客さまの安心感
代理店・扱者基礎研修	eラーニング(代理店・扱者基礎研修)の受講修了	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客さま本位の業務運営」の実現に向けた募集人のコンプライアンス・マインドの醸成 ・より高いレベルの募集品質を提供できる代理店・募集人を育成し、お客さまへ最適な補償を提案できる環境を実現
損保大学課程	損保協会が定める資格である損保大学課程(専門コース)の資格保有者数	<ul style="list-style-type: none"> ・保険募集に密接に関連する周辺知識の修得により、お客さまへの分かりやすい商品説明が可能となり、お客さま体験価値の向上に寄与
サイバーセキュリティ	eラーニング(サイバーセキュリティ)の受講修了	<ul style="list-style-type: none"> ・代理店におけるサイバー攻撃の脅威と必要なセキュリティ対策の理解促進 ・適切にお客さまの個人情報を管理するためのルールの周知
一般種目計損害率(過去3年通算)	保険料に対して保険金をお支払いした割合	<ul style="list-style-type: none"> ・安全運転啓発活動やリスクマネジメント提案(防災・減災取組等)により、事故を未然に防止することで、地域社会の安全向上と、お客さまの信頼度や安心感の向上に寄与 ・各保険商品をお客さまへ安定的にご提供することに寄与
法人化要件・事務所要件	法人登記している・事務所を設けている	<ul style="list-style-type: none"> ・存続性や継続性が高まることによるお客さまの安心感 ・迅速な対応や法令順守の厳格化によるお客さまの信頼感

7. 業務品質評価の考え方

<ハイグレードエージェント(HGA認定制度)>

※品質関連項目のみを記載しています。

項目	内容	お客さまへの提供価値の向上につながる効果
ドラレコ型セット率	自動車保険のご契約と当社のドライブレコーダーをあわせてお手続きいただいた割合	<ul style="list-style-type: none"> ・交通事故の削減、安全運転意識(マナー)の向上 ・お客さまの事故対応の負担軽減
eco保険証券選択率	WEBで契約内容を閲覧いただけるサービスをご選択いただいた割合	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォン等からいつでもどこでも、最新の契約内容の閲覧が可能になり、お客さまの利便性向上に貢献
Web約款選択率	WEBで約款を閲覧いただけるサービスをご選択いただいた割合	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォン等からいつでもどこでも、約款の閲覧が可能になり、お客さまの利便性向上に貢献
お客さまアンケート(代理店満足度)	代理店の対応について、お客さまにご満足いただいた旨、ご回答いただいた割合	<ul style="list-style-type: none"> ・日常業務の見直し改善を行い募集品質の向上
ご契約者さま専用ページログイン率	お客さまがご契約者さま専用ページにログインされた割合	<ul style="list-style-type: none"> ・いつでもどこでも手続(更改・変更)が可能になり、お客さまの利便性向上に貢献 ・契約内容や満期案内、保険料請求内容の確認ができ、お客さまサービスの向上へ貢献

7. 業務品質評価の考え方

<資格・体制>

項目	内容	お客さまへの提供価値の向上につながる効果
損保大学課程	損保協会が定める資格である損保大学課程(専門・コンサルティングコース)の資格保有者数	<ul style="list-style-type: none"> ・保険募集に密接に関連する周辺知識の修得により、お客さまへの分かりやすい商品説明が可能となり、お客さま体験価値の向上に寄与
商品関連のeラーニング受講割合	eラーニング受講修了割合	<ul style="list-style-type: none"> ・募集人に必要な商品知識を習得・維持することにより、お客さまの意向に沿った保険商品の提供が可能となり、お客さまからの信頼獲得に寄与
損害サポート関連のeラーニング受講割合	eラーニング受講修了	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまが事故にあった際の適切な事故対応や損害サポートにおける代理店の役割を理解いただくことで、お客さまの安心とスムーズな保険金支払に寄与
補償前後のソリューション販売体制	eラーニング受講修了・業務委託締結	<ul style="list-style-type: none"> ・保険だけではカバーしきれないリスクに対して、保険と合わせて補償前後の価値(事故の予防・事故後のリカバリー)も提供することで、お客さまの安心と満足度の向上や、地域社会の安全向上に貢献

<損害率>

項目	内容	お客さまへの提供価値の向上につながる効果
損害率・損害率改善	保険料に対して保険金をお支払いした割合・改善幅	<ul style="list-style-type: none"> ・安全運転啓発活動やリスクマネジメント提案(防災・減災取組等)により、事故を未然に防止することで、地域社会の安全向上と、お客さまの信頼度や安心感の向上に寄与 ・各保険商品の収支の改善、安定化による保険商品の継続的なご提供

7. 業務品質評価の考え方

■当社は認定制度における各項目の基準を、以下のとおり設定しています。

項目	代理店品質認定制度(Qマーク)	ハイグレードエージェント (HGA認定制度)
デジタル手続き率	20%以上	30%以上
早期更改率	75%以上	80%以上
代理店・扱者基礎研修	受講修了	受講修了
サイバーセキュリティ	受講修了	受講修了
不祥事件届出の発生状況	2025年度に不祥事件届出がない	2025年度に不祥事件届出がない
お客さまアンケート(代理店満足度) ＊10～0の11段階中、10は最も高い評価を示します。	代理店満足度において、10～6評価割合が全回答のうち80%以上の割合	代理店満足度において、10～9評価割合が全回答のうち50%以上の割合（回答数30件以上）
損保大学課程(専門コース)認定取得者数		2名以上 (募集従事者数によって基準設定)
一般種目計損害率(過去3年通算)		60%以下
法人化要件・事務所要件		法人・事務所有
ドラレコ型セット率		7%以上
eco保険証券選択率		50%以上
Web約款選択率		90%以上
ご契約者さま専用ページログイン率		40%以上

※2026年度の認定制度(10ページご参照)における項目、基準です。

※HGA(10ページご参照)は業務品質関連項目のみ記載、保険商品のみを専門に取扱う代理店の基準を記載しています。

8. 業務品質向上に向けた取組み

■当社は「お客さま本位の業務運営」を実践し、代理店の業務品質向上およびお客さまへのサービス向上の実効性を高めるため、次の取組を行っています。

業務品質評価に係る検証

- ・当社独自の「代理店品質認定制度(Qマーク制度)」の取組状況について効果検証を行い、項目や基準等の見直しを検討しています。

- ・代理店手数料体系の策定、業務品質関連項目の決定にあたっては、代理店の声も踏まえた内容とすることが重要と考えており、毎年、代理店向けのアンケートを実施しています。

「お客さま本位の業務運営」に係る振り返り

- ・「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく具体的取組および取組状況を当社オフィシャルHPで公表しています。

「お客さま本位の業務運営」の浸透・定着

- ・保険会社としての高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公平に業務を行い、「お客さまの最善の利益の追求」に代理店とともに取り組みます。

- ・お客さまや代理店の意見を収集し、当社および代理店における「お客さま本位の業務運営」の浸透・定着に努めます。

- ・日本損害保険協会が定める「代理店業務品質に関する評価指針」に基づく「自己点検」をすべての代理店で実施し、当社・代理店との「対話」を通じて、継続的な課題の発見と改善に努めます。