



お客さま・社会からの信頼回復に向けた取組み

2024年9月19日

代理店手数料ポイント制度の考え方に会員会社が賛同

～ お客さま本位の業務運営を推進する観点から「代理店の業務品質」を重視 ～

一般社団法人 日本損害保険協会(会長：城田 宏明)では、代理店・募集人の業務品質向上に向け、損害保険会社における代理店手数料ポイント制度に関して、「代理店の業務品質」を重視したものとするという考え方に、すべての会員会社が賛同することを確認しました。

1. 概要

代理店手数料ポイント制度に関する下記の考え方について、本日開催の理事会で、すべての会員会社が賛同することを確認しました。

顧客本位の業務運営を推進する観点から、「規模・増収」に偏ることなく、顧客にとってのサービス向上に資する「代理店の業務品質」を重視した代理店手数料ポイント制度とする。

■代理店手数料ポイント制度に関する基本的な考え方

https://www.sonpo.or.jp/news/release/2024/240919_chirashi_1.pdf

2. 今後の対応

代理店手数料ポイント制度の具体的な内容は、会員会社が独自に検討していきます。

当協会では、同制度の指標の一部となる「業務品質」の評価において、業界共通で求めるべき基準の策定や、代理店と利害関係のない中立的な第三者がその基準に基づいて公正かつ適切に評価する業界共通の枠組みの構築に向けて、第三者検討会(※1)を設置することとしています。

(※1) 2024年9月19日付ニュースリリース「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」を設置」:

https://www.sonpo.or.jp/news/release/2024/240919_03.html

【ご参考】

金融庁の「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」報告書(※2)では、代理店手数料ポイント制度に関して、既存の仕組みは規模や増収面を重視し、保険募集に係る顧客本位の業務運営の観点からみた業務品質を必ずしも適切かつ十分に評価していないきらいがあり、保険代理店に業務品質を軽視する不適切な保険募集のインセンティブを与えているおそれがあることから、

- ・ 「規模・増収」に偏ることなく「業務品質」を重視すること
- ・ 「業務品質」の具体的な指標について、損害保険会社の事務効率化ではなく、顧客にとってのサービス向上に資するものとする

を検討すべきであると指摘されています。

(※2) 2024年6月25日付「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」報告書の公表について(金融庁): <https://www.fsa.go.jp/news/r5/singi/20240625.html>

これまでのお客さま・社会からの信頼回復に向けた取組みについては、こちらをご覧ください。

<https://www.sonpo.or.jp/news/shinrai/index.html>