

当社の代理店手数料制度について

（お客さま本位の業務運営のための業務品質評価割合の考え方）

2026年4月

本資料の目的

- 当社は、代理店の1年間の取組みを代理店手数料制度（以降、評価体系）に基づく様々な観点で判定し、代理店手数料を決定しています。
- 本資料は、当社の評価体系における「業務品質評価割合の考え方」をお伝えするものです。
- 過年度に発生した当社における一連の不適切事案を厳粛に受け止め、このたび、当社の評価体系を根本的に見直し、刷新しました。
- 当社の評価体系は、これまでの「規模・増収」を重視する評価体系から脱却し、「お客さま本位の業務運営」を実践する代理店を正當に評価する体系へと転換いたします。

1. 評価体系見直しの背景

2. 代理店評価体系のポイント

3. 業務品質評価について

4. お客様本位の業務品質の判定項目

5. 高品質代理店認定「S-P-A制度」

6. 業務品質向上に向けた代理店支援

1. 評価体系見直しの背景

- これまでの代理店手数料の評価体系においては「規模・増収」を重視する傾向があり、お客さま本位の業務運営を評価する比重が十分ではありませんでした。同時に、「保険会社都合の複雑な独自ルール」や「手段の押し付け」と捉えられかねない評価項目も存在し、このことがお客さまの最善の利益を阻害する要因となる可能性がありました。
- このような状況から脱却すべく、お客さま本位の業務品質を追求する代理店が「正しく」評価される「わかりやすい」評価体系へと転換します。また、多くの代理店からの意見を反映させ、すべての代理店で共通の基準に基づく品質向上を目指します。

これまで

一連の問題で明らかになった課題

- ・業務品質よりも「規模・増収」を評価
 - ・「保険会社都合の複雑な独自ルール」や「特定の販売手段の押し付け」
- など

多くの代理店からの意見

販売チャネル別で業務品質などを評価する体系や保険会社都合の体系に納得感が無い

など

これから

新たな評価体系を通じた お客さま本位の業務運営の推進

お客さま本位の業務品質の割合を重視し、
公平性・公正性・透明性を確保 など

2. 代理店評価体系のポイント

➤ 当社は、公平性・公正性・透明性を確保するため、以下の新たな評価体系を導入します。

新たな評価体系のポイント



「お客さま本位の業務品質」を評価



保険会社都合の手段を限定した品質を廃止



業務品質評価※1割合を50%超へ拡大



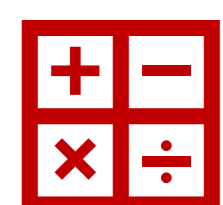
業務品質評価で捉えきれない顧客からの信頼や地域貢献といった取組みを、事業規模に反映された総合的な成果として評価するため、規模の評価を存続



販売チャネル※2ごとの評価体系を廃止



すべての代理店で共通の基準に基づく品質向上を目指し、透明性の高い評価体系を採用



規模についてはすべての委託損害保険会社の取扱契約額の合計で評価



当社のみ取扱契約額で評価せず全体で評価することにより、偏った保険提案等といった、お客さまの意向が軽視されてしまう弊害を防止



総合保険代理店※3
特定モノライン代理店※4 の体系区分



業態に即した評価体系を提供

※1 業務品質評価：お客さま本位の業務運営を評価する「結果指標」を用いて、代理店の品質向上に向けた取組みの結果を共通の基準で公平に判定する仕組み

※2 販売チャネル：専門の保険代理店や自動車ディーラーなど、保険を販売する代理店の業態のこと

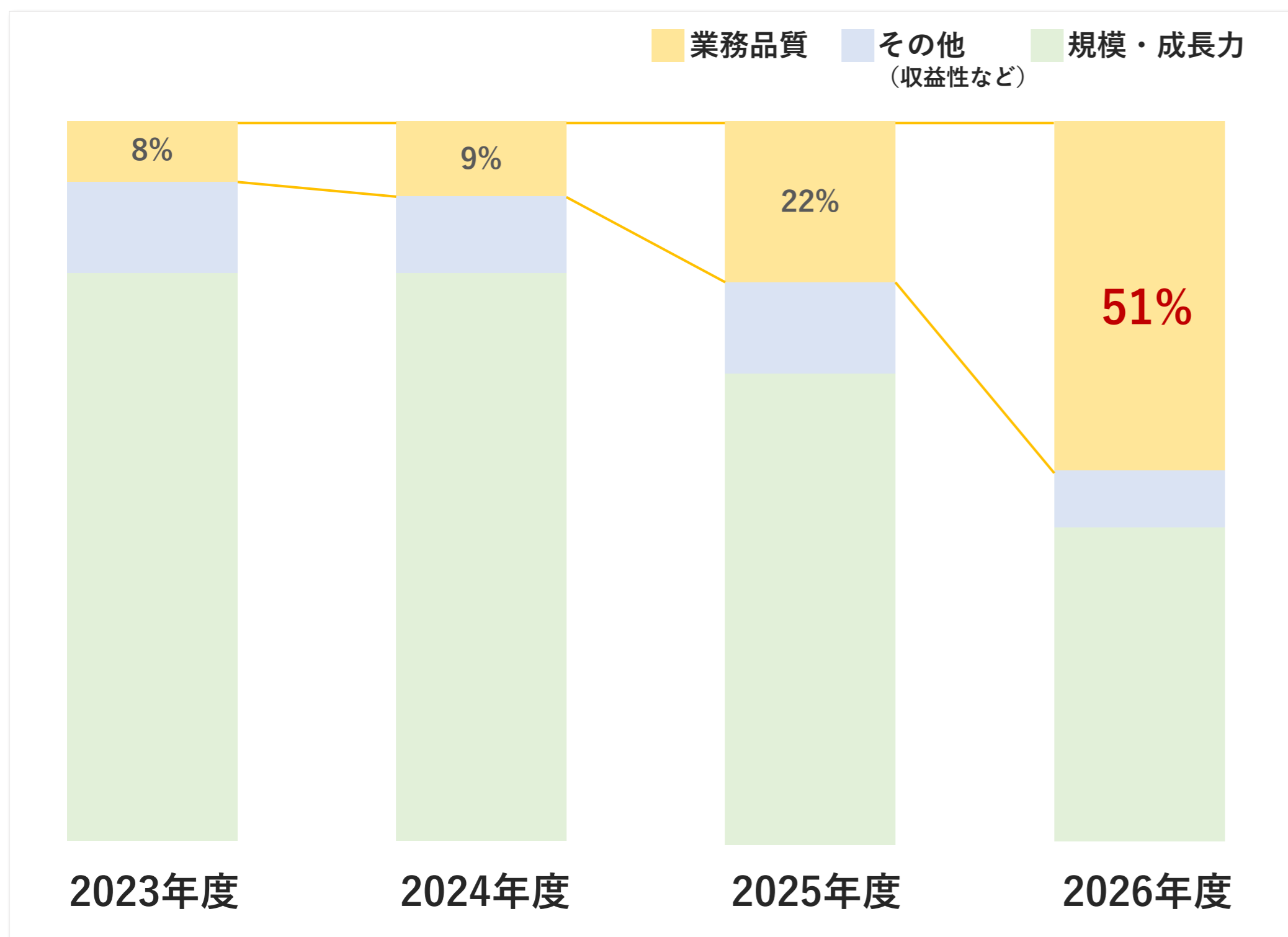
※3 総合保険代理店：複数の保険種目を取り扱う代理店

※4 特定モノライン代理店：取扱契約高の多くを特定の種目が占める代理店

3. 業務品質評価について

- 2024年度体系以降、段階的に代理店業務品質評価割合を引き上げ、2026年度体系では約50%まで拡大しました。
- どのような代理店であっても、共通の「お客さま本位の業務品質」で公平に評価される透明性の高い制度へと移行しました。業務品質評価の判定においては、AIを活用することで判定の目線の統一を図ります。

評価割合の変遷



手数料ポイントの算定にあたっては、「業務品質」「収益性」「規模・成長力」などの判定区分で代理店の実績や取組みを評価しています。
評価割合は、代理店の取扱契約額ごとに、各判定区分で獲得できるポイント上限の合計に対する品質項目で獲得できるポイント上限の割合の全体平均値を算出しています。

AI判定の導入



品質評価に関しては、AI判定を導入
(最終判断は社員)



定性的な項目の評価・指導のバラつき
を極小化

4. お客様本位の業務品質の判定項目

- 業務品質の評価において、保険会社都合の「手段の押し付け」と捉えられかねない評価項目を廃止しました。
- 「売上に直結する行動」ではなく、お客様本位の業務運営に向けた「代理店態勢整備」の充足状況と、保険証券の確実なお届けなどの「結果指標」によって判定します。
- また、判定は、独自の複雑な指標ではなく、「代理店業務品質評価制度【業界共通版】※」に基づき策定した「代理店業務品質評価制度【S】版判定方式」に基づき行います。
- どのような販売チャネルの代理店であっても、公平に品質ポイントを獲得できる仕組みです。

代理店業務品質評価制度【S】版判定方式

お客様の最善の利益を追求するための創意工夫の尊重
(プロセス・手段の指定の廃止)

- ・ 募集・事務に関する「取組み(手段)」を評価する判定項目の原則廃止
- ・ お客様が実際に得た価値や態勢整備が機能した結果の判定へシフト

態勢整備の「状況」と「実効性」の両面を評価

- ・ 「定性的な態勢整備状況の評価」 + 「態勢整備の結果の定量評価」で構成
- ・ 「代理店業務品質評価制度」に基づく態勢整備状況を軸に評価するとともに、「態勢整備が行き届いていれば発生し得ない不適切な結果」を定量指標で客観的に判定

すべての代理店へ公正、公平なポイント獲得機会の提供

特定種目・特定に販売チャネルへの偏重の排除

「自己完結」と「お客様本位の業務運営」の重視

- ・ 「自己完結」と「お客様本位の業務運営」の充足を客観的に判定できる項目の導入
- ・ 代理店による自律的な経営の支援・判定

※代理店業務品質評価制度の詳細は(一社)日本損害保険協会HPをご参照ください：<https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/index.html>

5. 高品質代理店認定「S-P A制度」

- お客さまに特に高品質な代理店を認識いただくことを目的とし、当社が定める要件を充足した代理店を認定する制度であるSompo Premium Agent（以下、S-P A制度）を新設いたしました。
- お客さまが代理店を選ぶための、客観的な基準のひとつとして認定代理店を公表します。
- さらに、これまでの品質認定制度は一部の代理店のみが対象でしたが、すべての代理店に対象を拡大しました。

S-P A制度のポイント

これまでは一部の販売チャネルの代理店を対象に品質認定制度を運営



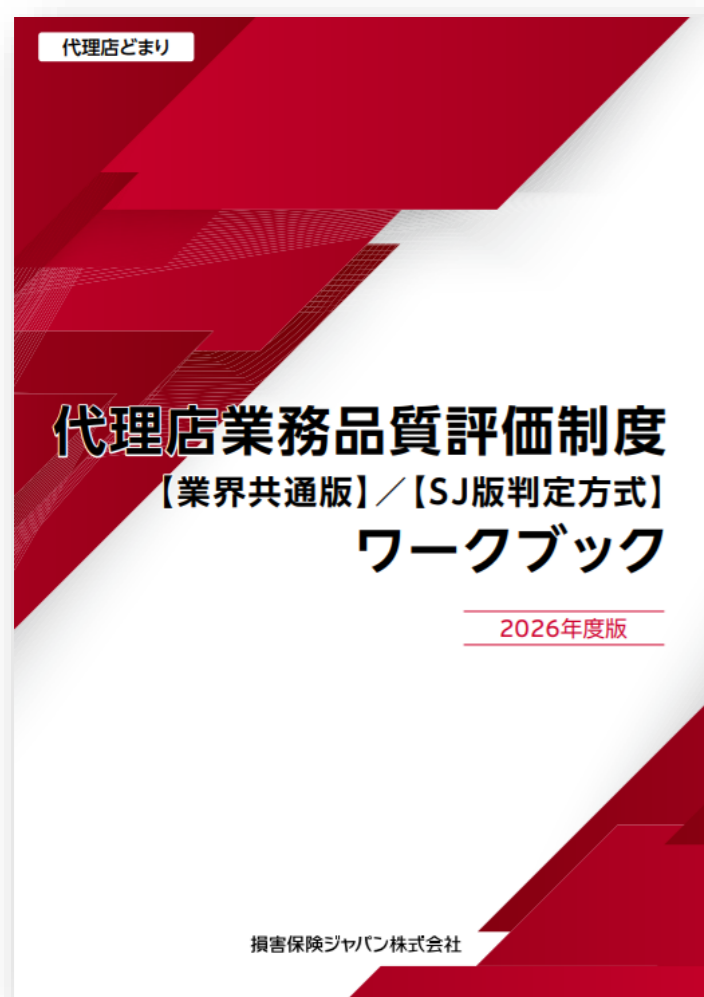
- 認定対象をお客さま本位の業務品質を実現するすべての代理店に拡大し、同一の基準で評価
- 「代理店業務品質評価制度【S】版判定方式」の品質ポイント」などの要件を充足した代理店を、「トップグレード」「ハイグレード」「ミドルグレード」の3つのグレードで認定



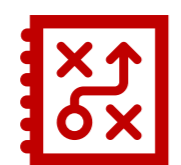


6. 業務品質向上に向けた代理店支援

- 2025年度は、代理店業務品質評価制度【業界共通版】の導入に先駆け、代理店の「自律的な品質改善」を促す、当社固有の対策として「代理店態勢整備プログラム」などを展開しました。
- 2026年度は代理店業務品質評価制度【業界共通版】 / 【S J版判定方式】を活用し、代理店が適切かつ早期に「お客さま本位の業務運営」に向けた態勢を整備できるよう支援します。

代理店業務品質評価制度【業界共通版】 / 【S J版判定方式】ワークブック (ワークブックの活用による実効性向上)



-  項目のポイント解説・行動例を分かりやすく掲載
-  事前学習から改善計画の策定まで、幅広い場面で活用
-  効果的な自己点検を通じた品質向上に寄与

代理店態勢整備プログラム (規模・特性に応じた成長とガバナンス支援)



お客さま本位の業務品質促進とお客さまから選ばれ続ける成長戦略を支援



ガバナンス課題を明確化し、態勢をサポート



プログラムの実施によるこれまでの主な成果

- 保険業務に従事する人員の増強
- 代理店内での役割明確化（自律的な管理・牽制）
- 適正募集のための管理方針・業務フロー策定
- お客さま満足度向上に資する品質指標の改善
- 代理店態勢整備を行うための代理店経営方針などの見直し

こうした取り組みにより、代理店の業務品質向上とお客さまから選ばれる代理店の成長を継続的にサポートいたします。