

保険募集代理店における手数料体系の考え方

2025年4月

SOMPOひまわり生命保険株式会社

保険募集代理店に支払う手数料体系の考え方

- 当社は「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。
この理念の実現に向けて「お客さま本位の業務運営方針」を定め、その高度化・定着を図っています。
- 当社が保険募集等を委託している代理店については、この経営理念を踏まえ、当社と共にお客さま本位の業務運営を着実に実行し、お客さまの最善の利益を追求する代理店を理想としています。
したがって、「お客さま本位の業務運営方針」を実践している代理店を評価する手数料体系とし、その実現に向けて取り組んでいます。

【お客さま本位の業務運営方針（参考）】

- 保険本来の機能（Insurance）と健康を応援する機能（Healthcare）を統合した従来にない新たな価値（Insurhealth）のお客さまへの提供を通じて、お客さまの万が一に備えるだけでなく、予測・予防・寄添いによりお客さまの健康の維持・増進のお手伝いをしています。
- 代理店手数料の評価項目として業務品質項目を設定し、当社経営の健全性確保に留意しつつ、お客さまの最善の利益を追求する代理店を評価する体系とすることで、本方針の実践を促す枠組みを構築しています。
- お客さまに適切に商品・サービスを提供する態勢を維持・強化するため、各種研修・教育制度等を通じて、代理店と募集人の業務品質の向上を図っています。

- 当社は、「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、「募集契約ごとの保険料」と「お客さまにとって有益な業務」の2つを軸とする評価体系としています。

募集契約ごとの年換算保険料	お客さまニーズを把握し、最適な商品提案・情報提供していることを評価します。
お客さまにとって有益な業務	当社の求める業務品質に取り組んでいることを評価します。

- 「お客さまにとって有益な業務」として、「業務品質」、「態勢整備」の実施状況で代理店の**業務品質**を評価する体系とし、お客さま本位の業務運営を進めます。
- 募集品質に関しては「お客さまアンケート結果」を評価し、「お客さまの声」を取り入れて、お客さまにとってより有益な業務を直接代理店評価とする体系としています。また、ペーパーレス申込みや当社Webサービスの登録推進、お客さまの健康増進につながるアフターフォローやサービス利用の推進等、業務品質向上の具体的な行動を代理店に求め、その行動等も加味したうえで手数料をお支払いしています。
- なお、当社では特定商品の販売量に偏重した上乗せ報酬等の支払いは行っておりません。

代理店手数料体系の全体像

- 当社の代理店手数料は、基本手数料と品質向上手数料Ⅰ・Ⅱで構成しており、お客さま対応業務品質やアフターフォローを含めたお客さまに対する商品・サービス提供の対価としてお支払いしています。

基本手数料

＜販売量・保有・**品質**で種別※1を判定＞

☆契約24ヵ月後の継続率（件数ベース）が
80%未達の場合は代理店種別が1ランクダウン
（手数料額は10～20%程度減少）

=

募集契約ごとの保険料

×

ご契約内容や販売状況等により定まる支給率

※1 手数料額を区分するための代理店のランク分け制度

品質向上手数料Ⅰ・Ⅱ

＜販売量・保有・**品質**で評価＞

☆「お客さまアンケート結果」を評価項目に導入し、
お客さまの評価を品質評価に反映

=

・募集契約の年換算保険料
・保有契約の年換算保険料
による評価額

×

品質評価による調整

品質向上手数料Ⅰにおける係数

- ①品質評価項目※2の合計点数に応じた係数
（0.9～1.4）
- ②HLアドバイザー評価※3
（1.0～1.5）
- ③専属評価※3
（1.0～1.1）

※2 P.4、P.6～8を参照。 ※3 P.5を参照。

品質向上手数料Ⅱにおける係数

- ④業務品質に応じた係数※4
（1.0～3.5）
当社グループ固有チャネルで実施

※4 P.5を参照。

① 品質評価項目の合計点数に応じた係数 <品質向上手数料 I >

品質評価項目は、当社の「お客さま本位の業務運営方針」に沿って、お客さま満足度向上に繋がる項目を選定しており、各項目の合計点数に応じて支給率の係数を設定しています。

分類	項目
業務品質	1. お客さまアンケート結果
	2. ペーパーレス申込手続き
	3. アフターフォロー等 代理店のタスク対応率
	4. 当社Webサービス登録状況
	5. 当社ヘルスケアサービス利用状況
態勢整備	6. FD宣言実施
	7. 教育・コンプライアンス部門設置
	8. 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営
	9. PA制度認定（※）

支給率の係数

0.9～1.4

（※）当社グループの固有チャネルで実施

上記項目に加えて、新たに当社登録した代理店については、今後の業務品質向上の基盤となる取組みを評価する項目を設けています。

② HLアドバイザー評価 <品質向上手数料Ⅰ> (※) 当社グループの固有チャネルで実施

「高いコンサルティング提案力」、「健康応援の実現(インシュアヘルスの提供)」、「お客さま本位の業務運営」を兼ね備えた当社の最高品質の募集人を「HLアドバイザー」と定義し、お客さまに感動していただける募集人の育成を進めています。

評価方法	支給率の係数
HLアドバイザーの輩出状況により評価	1.0 ～ 1.5

③ 専属評価 <品質向上手数料Ⅰ> (※) 当社グループの固有チャネルで実施

専属代理店は当社と理念を共有しインシュアヘルスをより多くのお客さまへお届けする代理店であり、専属であるがゆえの高い専門性を有することを評価します。

評価方法	支給率の係数
取扱生命保険会社の状況や 募集人の資格取得状況により評価	1.0 ～ 1.1

④ 業務品質に応じた係数 <品質向上手数料Ⅱ> (※) 当社グループの固有チャネルで実施

品質向上手数料Ⅱは保有状況に加えて業務品質を評価する制度であり、業務品質は募集人の育成状況や代理店の専門性により評価します。

評価方法	支払率の係数
HLアドバイザーの輩出状況や 取扱生命保険会社の状況・募集人の資格取得状況により評価	1.0 ～ 3.5

■ 各品質評価項目の考え方や評価方法は以下のとおりです。

【業務品質】

項目		内容
1	お客さまアンケート結果	＜考え方＞ ・お客さまアンケートの結果（お客さま満足度）を品質評価に反映します。新契約募集時におけるお客さまへの適切な意向把握や、分かりやすい説明など、真にお客さま視点で品質向上に取り組んでいる代理店を評価します。 ＜評価方法＞ ・アンケートの返送件数と評価点数により評価します。
2	ペーパーレス申込手続き	＜考え方＞ ・お客さまへ適切な意向把握、タブレット画面による分かりやすい申込手続きを行っていることを評価します。 ・紙の削減、不備発生削減等による利便性向上と早期契約成立により、お客さまへの安心の提供、満足度の向上につながっていることを評価します。 ＜評価方法＞ ・ペーパーレス申込手続き件数やペーパーレス申込手続き率により評価します。

■ 各品質評価項目の考え方や評価方法は以下のとおりです。

【業務品質】

項目		内容
3	アフターフォロー等 代理店のタスク対応率	＜考え方＞ ・「健康☆チャレンジ！」制度※をはじめとしたお客さまへのアフターフォロー等を適切なタイミングで行うことにより、お客さまへ最適なサービスを提供していることを評価します。 ＜評価方法＞ ・当社システムにて提供するお客さまフォローのためのタスクの対応率や、代理店宛ての不備連絡の対応状況により評価します。 ※「健康☆チャレンジ！」制度とは、加入後にお客さまの健康状態が改善された場合に、加入時にさかのぼって保険料を引き下げ、保険料差額相当額をお受け取りいただくことができる制度です。
4	当社Webサービス 登録状況	＜考え方＞ ・お客さまが必要な時に自ら契約確認や保全手続きができ、ネット請求対応等お客さまの利便性の向上となるサービスの提供を行っていることを評価します。 ＜評価方法＞ ・当社Webサービスの登録件数や登録率により評価します。
5	当社ヘルスケアサービス 利用状況	＜考え方＞ ・当社が提供するヘルスケアサービスを活用し、お客さまの健康を応援していることを評価します。 ＜評価方法＞ ・お客さまが当社ヘルスケアサービスを利用した件数により評価します。

品質評価項目について

■ 各品質評価項目の考え方や評価方法は以下のとおりです。

【態勢整備】

項目		内容
6	F D 宣言の実施	<考え方> ・金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、取組方針（F D 宣言）を公表し実践することで、お客さま本位の業務運営を遂行していることを評価します。 <評価方法> ・F D 宣言の公表状況により評価します。
7	教育・コンプライアンス部門の設置	<考え方> ・募集教育やコンプライアンスに関する部門を設置することで、お客さまへの品質の高いサービスの提供につなげていることを評価します。 <評価方法> ・募集教育やコンプライアンスに関する部署の設置状況等により評価します。
8	生命保険乗合代理店業務品質評価運営	<考え方> ・生命保険協会の業務品質評価運営※で認定を受け、お客さま目線で業務品質向上の取組みを実施している代理店を評価します。 ※生命保険協会が主体となり代理店の業務品質向上をサポートする取組み <評価方法> ・当該制度の認定代理店を評価します。
9	P A 制度認定（※） （※）当社グループの固有チャネルで実施	<考え方> ・SOMPOグループである損害保険ジャパン株式会社のプロフェッショナルエーเจント制度（以下、PA制度）は「品質向上」を通じて持続的な成長を実現し、「地域を代表するプロ代理店」を目指すことを支援する制度です。PA制度認定への取組みによる組織的な品質の向上を評価します。 <評価方法> ・P A 制度の認定状況により評価します。

■ 当社では、「お客さま本位の業務運営方針」を実践している代理店を評価する手数料体系の実効性を高めるため、継続的に以下の取組みおよび手数料体系の見直しを実施しています。

取組み	内容
業務品質評価項目に係るPDCAサイクル構築	・当社の業務品質評価がお客さまの満足に繋がっているかお客さまアンケート結果を基に、PDCAサイクルを回し検証します。 ・検証結果を経営会議に報告し、経営レベルでの議論を実施し、今後の取組みに反映します。
お客さま本位の業務運営に係る振返りの実施	・「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況は、分析のうえ、経営会議でその十分性を確認・評価しています。