

## II. 顧客本位の業務運営の徹底

今般の保険金不正請求事案の背景には、以下の要因があったことが認められている。

- ・ 損害保険会社においては、多額の保険料収入をもたらす大規模乗合代理店に対する指導・管理・けん制機能が十分に働いておらず、大規模乗合代理店において、適正な保険募集管理態勢が整備されていないなど、大規模乗合代理店の業務品質が向上していなかった。
- ・ 代理店手数料ポイント制度について、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った。

### 2. 代理店手数料ポイント制度

代理店手数料ポイント制度は、大手を中心とした損害保険会社が保険代理店に支払う代理店手数料を算出するために導入している枠組みであり、その仕組みや運用方法に関しては、損害保険会社と保険代理店との間の代理店委託契約に基づき、契約当事者間の協議・合意により決定されている。

こうした観点から、損害保険会社においては、代理店手数料ポイント制度について、

- 「規模・増収」に偏ることなく「業務品質」を重視する
- 「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<sup>9</sup>