

# 保険募集代理店にお支払いする販売手数料について

---



2019年4月1日

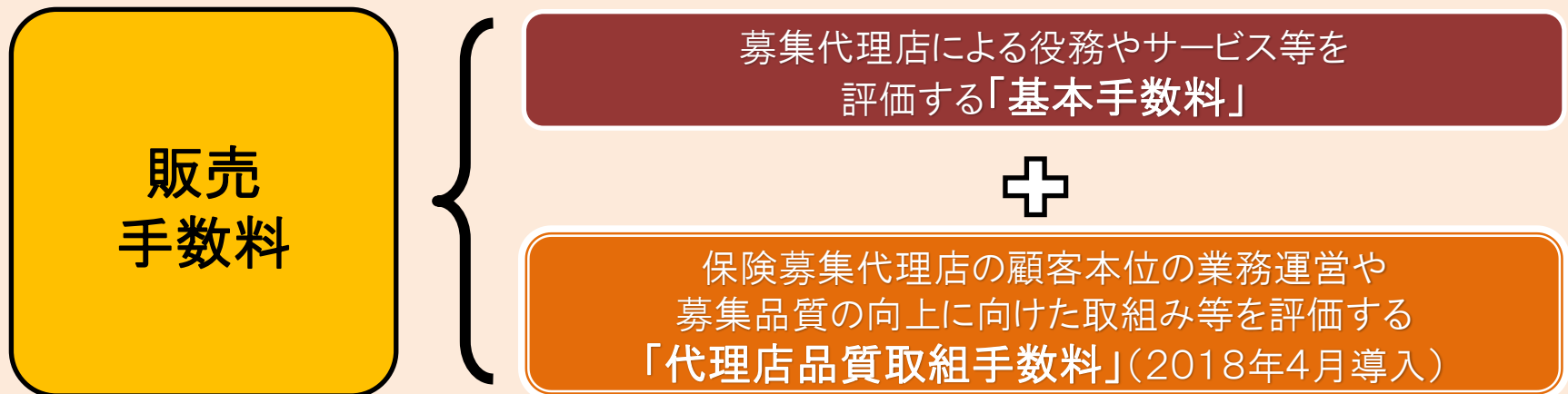
# 1. 保険募集代理店に係る販売手数料の考え方

## (1)理想の代理店像

- 当社は、多様化するお客さまのニーズを的確にとらえ、常にシンプルさとわかりやすさを意識しながら、お客さまに選んでいただける保険商品やサービスをご提供いたします。
- お客さまに安心と満足を実感いただくためには、「お客さまの意向を踏まえ、ニーズに合致した保険商品を提供すること」、「比較推奨販売を適切に実践して、お客さまに最適な保険を選んでいただけること」が重要です。
- 保険にご加入いただいた後も、お客さまの満足度を維持・向上させる取組みを実践することも重要であると考えております。
- これらを実現するために、顧客本位の業務運営や募集品質の向上等への取組みを継続する保険募集代理店を理想像と考えております。

## (2)理想の代理店像と販売手数料体系との関係

- 【理想の代理店像】の実現に向け、各代理店における募集品質の向上等に資する取組みを促していく観点も踏まえ、当社では2018年4月より、「基本手数料」に加えて、こうした取組みを評価する「代理店品質取組手数料」を支払う販売手数料体系への見直しを行っております。
- 評価項目は随時見直しを行っており、本年4月からは「顧客本位の業務運営に資する取組み」「募集品質向上に向けた取組み」「アフターフォローに関する評価」の3つの観点から設定した「代理店品質に関する取組項目」(13項目)を定めております。
- 「代理店品質取組手数料」は、これらの取組項目の達成項目数、各代理店における保有契約件数の増加状況、各代理店の募集契約の継続状況(継続率)に基づき適用する手数料率を算定する体系としております。

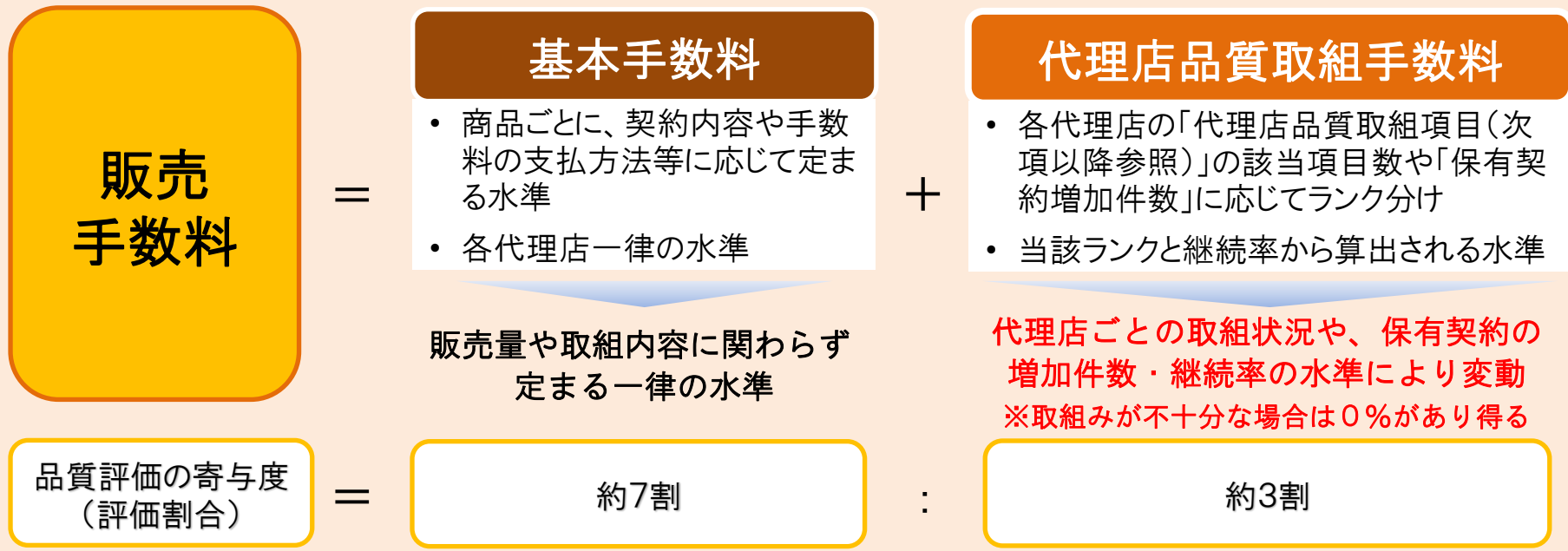


- なお、当社は、いわゆる「ボーナス手数料」や「キャンペーン手数料」など販売手数料以外の名目で手数料支払いは行っており、また、代理店向けの華美な施策等も実施しておりません。

# 2. 募集代理店の販売手数料体系

## (1) 販売手数料体系のイメージ

➤ 販売手数料は、ご加入いただく保険商品のご契約内容等に応じて設定する「基本手数料」と、代理店の品質への取組みを評価する「代理店品質取組手数料」から構成され、基準保険料にそれぞれ適用料率を乗じて算出します。

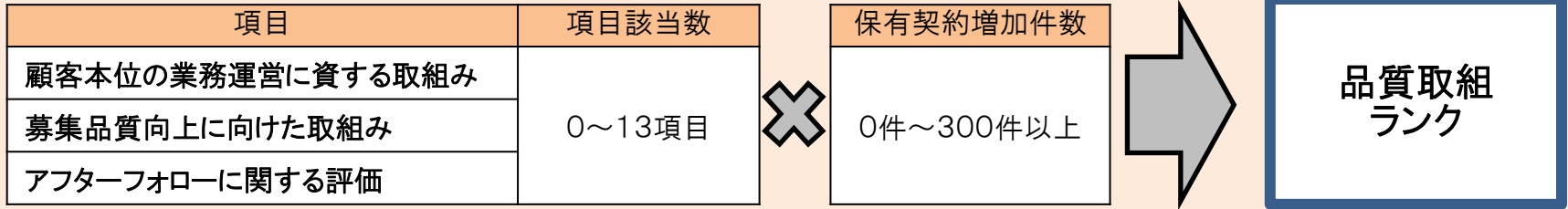


- 「代理店品質取組手数料」を導入することで、保険募集代理店の販売量だけを評価するのではなく、お客さまへのサービスの質やその向上に係る取組みを評価する手数料体系としております。
- 今般の手数料規程の改定により、販売手数料の内訳は上記の割合となることを想定しております。
- なお、実際に支払う手数料の割合は継続的に確認し、あらためて公表する予定としております。確認結果を振り返りや分析等に生かし、手数料体系の不断の見直しを行う予定としております。

## (2)代理店品質取組手数料について

### 【代理店品質取組手数料の算出方法】

- ① 代理店ごとに、「代理店品質取組項目（13項目／次頁以降参照）」の該当項目数および「保有契約の増加件数」に応じて、品質取組ランクを決定



- ② 品質取組ランクと各代理店の募集契約の継続状況（継続率）に基づき、代理店品質取組手数料率を決定  
③ 基準保険料に代理店品質取組手数料率を乗じて、代理店品質取組手数料を算出

### 【評価要素の考え方】

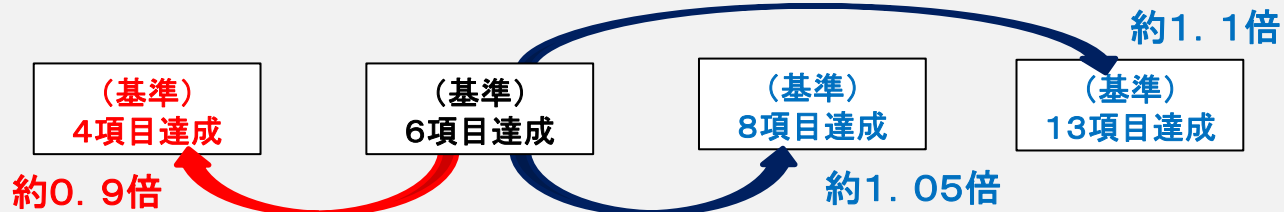
#### ○代理店品質取組項目の該当項目数

⇒品質向上に資する具体的な取組状況・プロセスを評価する観点から、評価要素としております。

#### ○保有契約の増加件数、継続率

⇒お客さまに十分にご納得いただいたうえでご加入いただくことで、保有契約の増加・継続率の向上に繋がることから、取組みの「結果」を評価する観点から、評価要素としております。

【参考：代理店品質取組手数料の変動事例< 6項目達成している場合を基準とした場合 >】



- \* 達成項目3項目以下の場合、代理店品質取組手数料率は0%となります。
- \* 保有契約の増加件数、継続率によっても代理店品質取組手数料率は変動します。

### (3)代理店を評価する項目(代理店品質取組項目)について

- ✓ 「1. 顧客本位の業務運営に資する取組み」「2. 募集品質向上に向けた取組み」「3. アフターフォローに関する評価」の3つの観点から「代理店品質に関する取組項目」を13項目設定しております。
- ✓ 各項目における評価基準、判定方法、その考え方については以下のとおりです。

#### 1. 顧客本位の業務運営に資する取組み (5項目)

##### ① 代理店によるお客さま接点創出に係る体制整備

評価基準 (内容)	お客さまとの接点を多く持つための体制を整備している (店舗(拠点)数が100以上、または、募集人数が100名以上)
判定方法	対象期間末時点の登録原簿における店舗・募集人登録状況(データ)にて判定
考え方	より多くのお客さまとの接点を持つことは、利便性の向上に繋がる

##### ② 保険商品提案時の複数プラン提示

評価基準 (内容)	保険商品の提案に際し、お客さまの商品選択に資するよう複数プランを提示している (1募集人あたりの設計書作成件数が5枚以上)
判定方法	「対象期間中(3ヶ月間)の設計書作成件数」÷「募集人数(項目①のデータを使用)」にて判定 但し、対象期間末時点で代理店登録日から3ヶ月未満の代理店については3ヶ月換算を行う
考え方	複数プランの中からお客さまが選択することで、満足度の向上に繋がる

##### ③ ペーパーレス募集利用率

評価基準 (内容)	ペーパーレス募集の利用率(申込ベース)が60%以上
判定方法	対象期間中(3ヶ月間)の対面募集の申込件数から算出し判定 但し、対象期間中にペーパーレス募集を導入した代理店については、導入以降の利用率にて判定
考え方	事務手続きの簡略化・迅速化に繋がる

#### ④ 「顧客本位の業務運営」に係る方針の策定、公表

評価基準 (内容)	「顧客本位の業務運営」を実現するための方針を策定し、会社HP等で公表している
判定方法	対象期間末時点で会社HP等で公表しているか、金融庁HPにて最新の公表状況を確認し判定
考え方	取組姿勢を明らかにすることで、お客さまが代理店を選択する指標となる

#### ⑤ 「顧客本位の業務運営」に係る評価指標(KPI)の策定、公表

評価基準 (内容)	顧客本位の業務運営を実現するための評価指標(KPI)を策定し、会社HP等で公表している
判定方法	対象期間末時点で会社HP等で公表しているか、金融庁HPにて最新の公表状況を確認し判定
考え方	代理店がどのような対応を重視しているかが明確となり、お客さまが代理店を選択する指標となる

## 2. 募集品質向上に向けた取組み (5項目)

#### ⑥ 募集品質向上に資する募集人教育の実施

評価基準 (内容)	募集品質向上に資するよう、継続教育以外に募集人向け研修等を実施している
判定方法	直近の「代理店業務確認」運営の結果に基づき判定 * 生命保険協会の「募集代理店共通自己点検表(一般代理店用)」の【継続教育研修以外の研修等】に関する項目の回答内容にて確認
考え方	様々な研修等を実施することが、募集人の質の向上に繋がる

## ⑦ 個別提案プロセスの記録、品質管理部門による定期的なモニタリング等

評価基準 (内容)	お客様の意向に沿った募集のため、個別の提案プロセスを記録し品質管理部門による定期的なモニタリング後、当社と当該結果を共有している
判定方法	対象期間末時点での登録状況(データ)にて判定
考え方	募集プロセスのモニタリングを行うことで、更なる品質向上に向けたPDCAサイクルに繋げることができる

## ⑧ お客様情報の管理に係る態勢整備

評価基準 (内容)	お客様情報管理に関する態勢を適切に整備している
判定方法	直近の「代理店業務確認」運営の結果に基づき判定 *生命保険協会の「募集代理店共通自己点検表(一般代理店用)」の【顧客情報管理】に関する項目の回答内容にて確認
考え方	個人情報等の漏洩の防止に繋がる

## ⑨ ネットワークインフラを利用した、迅速・確実なデータ提供

評価基準 (内容)	保険会社共同ゲートウェイ(ネットワークインフラ)を利用し、迅速・確実なデータ提供に貢献している(保険会社の契約内容・手数料に関わる情報を的確に把握する体制がある)
判定方法	対象期間末時点での利用状況(データ)にて判定
考え方	申込契約の成立状況等をタイムリーに確認でき、迅速な成立に向けたお客様対応が可能になる

## ⑩ 募集品質に係る間接部門(内部監査部門、コンプライアンス管理部門等)の設置

評価基準 (内容)	募集品質に係る間接部門(内部監査部門、コンプライアンス管理部門等)を設置している
判定方法	直近の「代理店業務確認」運営の結果に基づき判定 *生命保険協会の「募集代理店共通自己点検表(一般代理店用)」の【代理店における監査・点検等】に関する項目の回答内容にて確認
考え方	牽制部門によるモニタリング等により、募集品質向上に繋がる自浄作用の発揮が期待できる



### 3. アフターフォローに関する評価（3項目）

#### ⑪ 加入後の手続き(お客さまフォロー)に係る徹底

評価基準 (内容)	加入後の手続き(保険料収納・復活勧奨等の契約維持管理)について、お客さまフォローを行うよう代理店内で徹底している
判定方法	直近の「代理店業務確認」運営の結果に基づき判定 *生命保険協会の「募集代理店共通自己点検表(一般代理店用)」の【契約維持管理業務】に関する項目の回答内容にて確認
考え方	加入後の適切なフォローにより、お客さまの満足度の向上に繋がると考えられる

#### ⑫ 既契約内容等に関する通知(総合通知)の定期送付

評価基準 (内容)	お客さまあてに加入中の契約内容通知(総合通知)を定期的を送付している
判定方法	対象期間末時点での実施状況にて判定(代理店の運営状況をヒアリングのうえ確認)
考え方	ご加入内容等の定期的な確認機会の提供に繋がる

#### ⑬ 保全取次ぎの電子ファイル連携

評価基準 (内容)	当社へ電子ファイルの連携で保全取次ぎを行っている
判定方法	対象期間中(3ヶ月間)に「保険募集システム」を通じた、当社への保全取次ぎ業務の実施有無で判定
考え方	保全手続きの迅速・確実な完了に繋がる

- ✓ 以上13項目の評価項目(・基準)への該当数に応じて、代理店の品質を評価することとしております。
- ✓ また、当社は、「代理店品質取組手数料」における評価項目について不断の見直しを行うことを通じて、【理想の代理店像】の実現に繋げていきたいと考えております。

## (4)実効性を高める取組み

- ▶ 当社では、手数料体系の見直しの実効性を高める方策として、以下のとおり取組んでまいります。

取組み	内容
①代理店の自己評価に係る 妥当性検証	<ul style="list-style-type: none"><li>・各代理店の自己評価に基づき判定を行う評価項目に関して、代理店監査等を実施する際に評価の妥当性を検証 【代理店の自己評価は年1回実施(10月頃実施予定)】</li><li>・検証内容については、経営会議等にて報告 【代理店監査等の検証・経営会議等への報告も年1回実施】</li></ul>
②手数料体系見直しに係る PDCAサイクル構築	<ul style="list-style-type: none"><li>・「お客さま本位の業務運営方針」に係るPDCAサイクル(取組結果の振返りや、新たな取組検討等)の中で手数料体系見直しに関する振返りについても実施・公表 【各年度の振返り結果の公表は6月頃実施】</li><li>・「お客さま本位の業務運営推進協議会(親会社等と合同実施)」においても取組報告を実施</li><li>・上記を通じて認識した課題に対して対応策等を検討 【「お客さま本位の業務運営推進協議会」は年2回実施(6月・12月頃)】</li></ul>
③委託先の保険募集代理店 との対話	<ul style="list-style-type: none"><li>・委託先の保険募集代理店との意見交換会等を通じて、品質向上に向けた代理店の取組み等に係る対話を実施 【各年度を通じて適宜実施】</li></ul>

- ▶ 当社では、上記の取組みを通じて、代理店の品質を評価する項目ごとの実効性の確認や分析等を行い、手数料体系および品質取組評価項目等の不断の見直しを実施していく予定としております。