

# 保険募集代理店にお支払いする販売手数料体系について

---



2020年4月

# 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の提供で、信頼・安心いただくことを経営ビジョン\*に掲げております。

\*経営重要指標(KGI/ Key Goal Indicator)の一つとして「保有契約件数」を設定しております。

- お客さまに信頼・安心いただくためには、「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もいただけること」のみならず、「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。
- 当社は、上記の経営ビジョンを実現できるような「お客さまの意向を踏まえたコンサルティングや丁寧なアフターフォローの取組みを行い、より多くのお客さまの満足度を維持・向上し続ける代理店」や、「社会的な要請にも応えながら相応の経営資源を投じて経営体制を構築している代理店」を理想の代理店像と考えております。

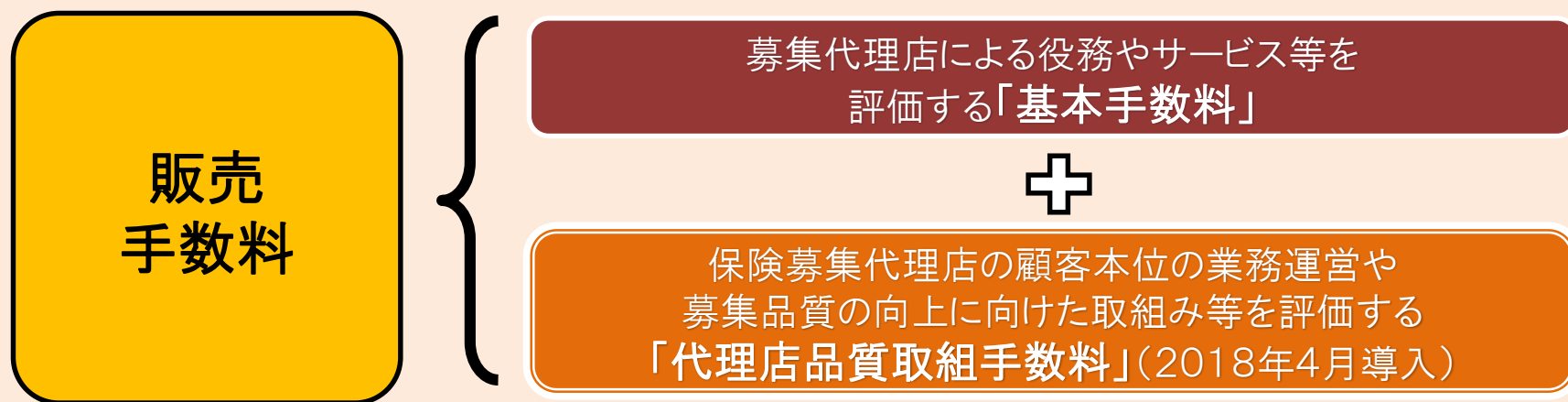
## (2)理想の代理店像と販売手数料体系との関係

- 【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。
- 代理店の取組みを評価する販売手数料体系は随時見直しており、今般は募集品質の向上等についての社会的な要請が一層高まっていることも踏まえ、品質取組手数料の寄与度を従来の3割から4割へ引き上げ、これまで以上にその取組みを評価する体系へと見直ししております。また、募集人教育の充実や、ご高齢のお客さまへの配慮に関する評価項目を追加する等の見直しを行っております。
- 今後ともPDCAサイクルを回し、各代理店の品質向上に資する取組み実態を評価できる体系を目指してまいります。

## 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

- 「代理店品質取組手数料」は、各代理店の品質向上に資する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らず、また、代理店向けの華やかな施策等も実施しておりません。

- 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。

## 販売 手数料

=

### 基本手数料

- 商品ごとに、契約内容や手数料の支払方法等に応じて定まる水準
- 全代理店一律の水準

販売量や取組内容に関わらず  
定まる一律の水準

+

### 代理店品質取組手数料

- 各代理店の「代理店品質取組項目(次項以降参照)」の該当項目数や「保有契約増加件数」に応じてランク分け
- 当該ランクと継続率から算出される水準

代理店ごとの取組状況や、保有契約の  
増加件数・継続率の水準により変動  
※取組みが不十分な場合は0%があり得る

品質評価の寄与度  
(評価割合)

=

約6割

:

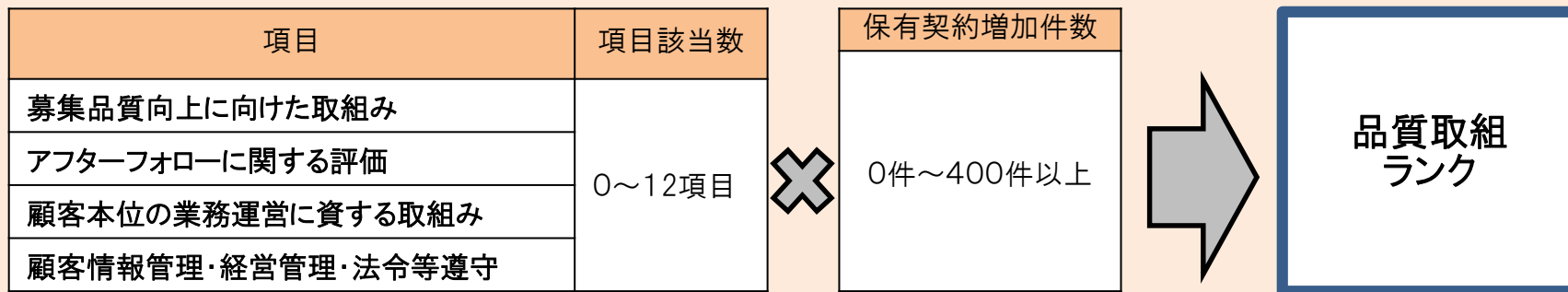
約4割

- 「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。

## (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（12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

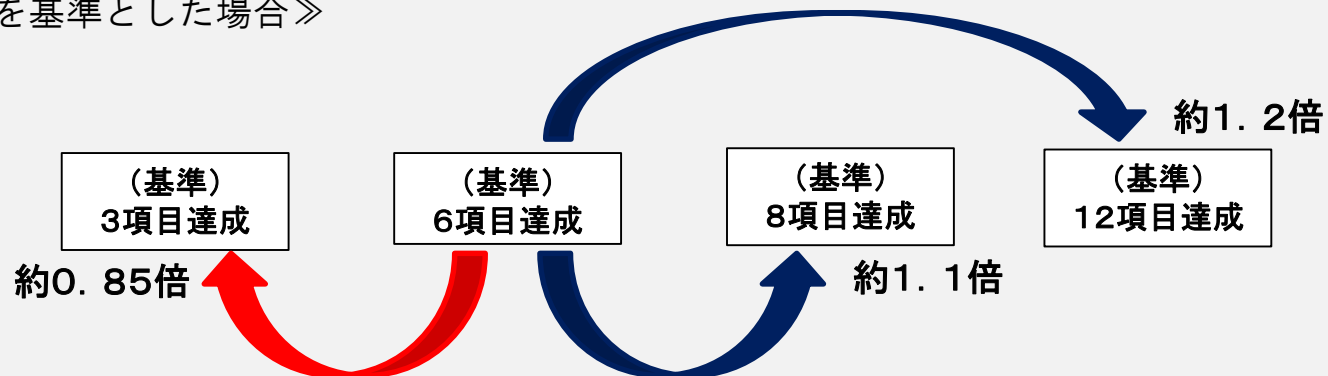
品質向上に資する具体的な取組状況・プロセスを評価する観点から、評価要素としております。

#### ○保有契約の増加件数、継続率

「お客さまの意向を踏まえたコンサルティングや丁寧なアフターフォローの取組みを行い、より多くのお客さまの満足度を維持・向上し続けること」が保有契約の増加・継続率の向上に繋がると考えており、当社の経営ビジョンにも合致する観点から、評価要素として組み込んでおります。

## 【ご参考：代理店品質取組手数料の変動事例】

《 6項目達成を基準とした場合 》



- \* 達成項目3項目未満の場合、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

- ✓ 理想の代理店像の実現に向け、「1. 募集品質向上に向けた取組み」「2. アフターフォローに関する評価」「3. 顧客本位の業務運営に資する取組み」「4. 顧客情報管理・経営管理・法令等遵守」の4つの観点から「代理店品質に関する取組項目」を12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。それぞれの項目を満たす過程において、「お客さまの意向を踏まえたコンサルティングや丁寧なアフターフォローの取組みを行い、より多くのお客さまの満足度を維持・向上し続けること」や、「社会的な要請にも応えられる経営体制の構築」を期待しております。

#### 1. 募集品質向上に向けた取組み (4項目)

##### ① 募集品質向上に資する募集人教育(専門課程合格)

評価基準 (内容)	募集人の生命保険協会実施の専門課程試験合格率が50%以上
判定方法	生命保険協会提供の登録原簿データに基づき判定
考え方	生命保険協会指定のカリキュラムを習得することが、高い意欲と確かな専門知識に基づいたコンサルティングを可能にし、より募集人の質の向上に繋がる



## ② 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

## ③ 「高齢者向けの募集ルール等」の策定、整備

評価基準 (内容)	募集品質の向上に資するよう、高齢者向けの募集マニュアル・ルール等を整備している
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
考え方	顧客本位の観点から、一般顧客に比べ丁寧な対応が必要な高齢者向けの募集ルールを整備していることが望ましい

## ④ 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)	お客さま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

## 2. アフターフォローに関する評価（3項目）

### ⑤ 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

### ⑥ 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

### ⑦ 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(1年間)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

### 3. 顧客本位の業務運営に資する取組み（2項目）

#### ⑧ 「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

#### ⑨ 「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

## 4. 顧客情報管理・経営管理・法令等遵守（3項目）

### ⑩ お客さま情報の管理に係る態勢整備

評価基準 (内容)	お客さま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

### ⑪ 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さま対応が可能になる

### ⑫ 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

## (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。