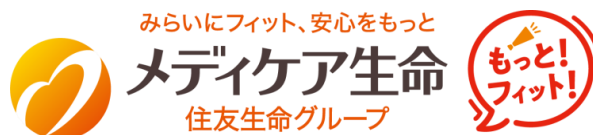


保険募集代理店にお支払いする販売手数料体系について

2024年7月



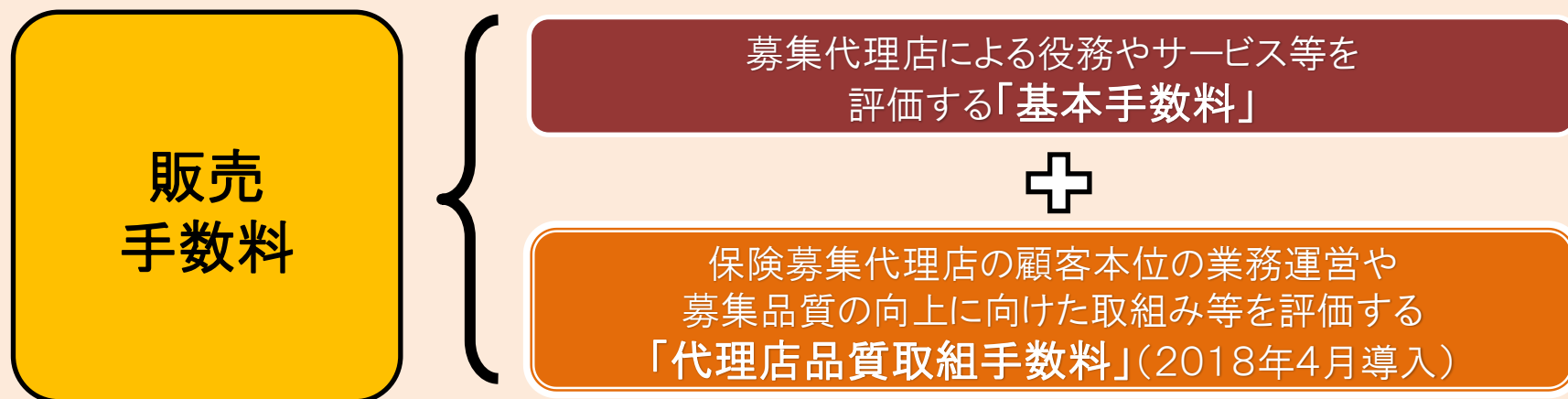
1. 保険募集代理店に係る販売手数料の考え方

- 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。
- 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。
- 【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。

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、各代理店における新契約件数の状況、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せん、また、代理店向けの華美な施策等も実施していません。

- 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

+

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「新契約件数」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

販売量や取組内容に関わらず
定まる一律の水準

代理店ごとの取組状況や、新契約件数・
継続率の水準により変動

品質評価の寄与度
(評価割合)

=

約6割

:

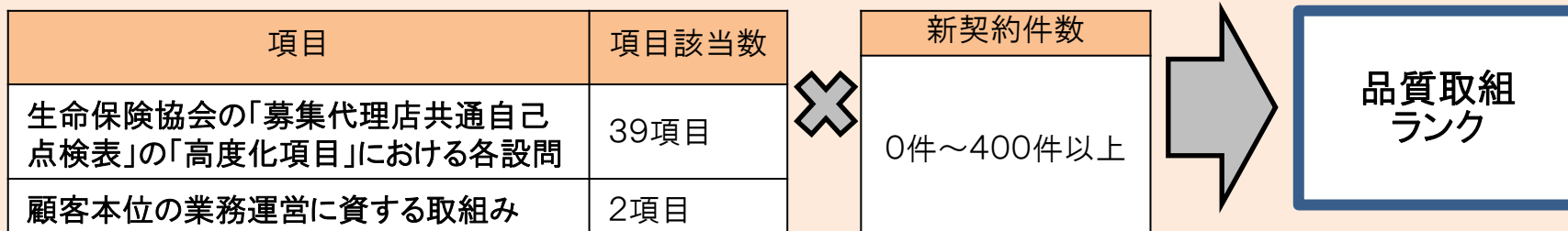
約4割

- 「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进行评估するのではなく、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。

(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(41項目／次頁以降参照)」の該当項目数および「新契約件数」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。

○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。

(3) 代理店を評価する項目(代理店品質取組項目)について

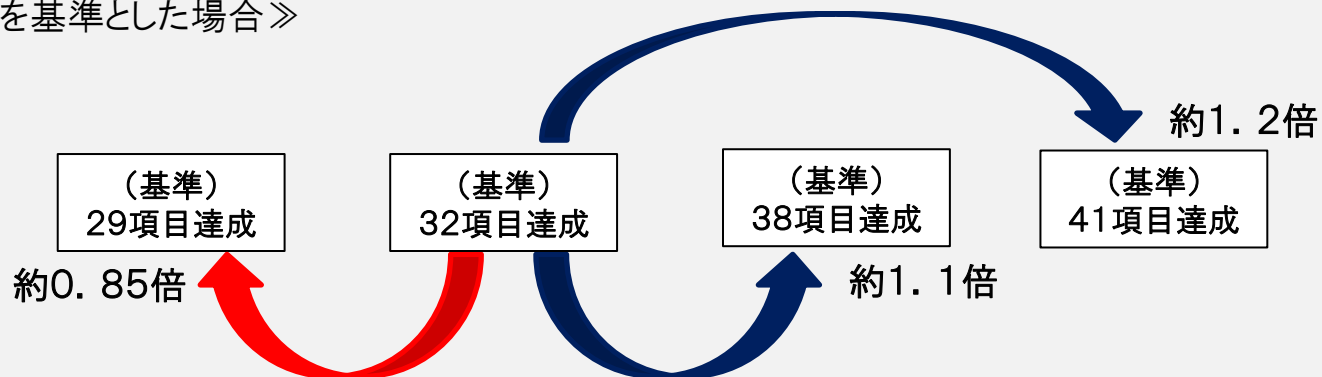
- この度、当社が掲げる【理想の代理店像】の実現に向け、生命保険協会主導による「代理店業務品質評価運営」の考え方を取り入れた代理店手数料体系の見直しを行います。
「代理店業務品質評価運営」は生命保険協会が主体となり、「代理店業務品質評価基準」に基づいて代理店の業務品質向上をサポートする消費者のための取組みとして創設されました。
- 代理店業務品質評価基準の「基本項目」(法令で求められている対応など、代理店として取り組むべき基本的な項目)について、その考え方や視点を導入した「募集代理店共通自己点検表」の「高度化項目」の各設問(39項目)および顧客本位の業務運営に資する取組み(2項目)を「代理店品質に関する取組項目」として設定しております。
なお、「代理店業務品質評価運営」において評価基準を達成したと認定された代理店(認定代理店)は、「代理店品質取組項目」の判定において全項目達成として取扱います。
- 各項目の詳細は次頁のとおりです。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。

(3) 代理店を評価する項目(代理店品質取組項目)について

カテゴリー	共通自己点検表における 高度化項目	設問(代表例)	設問数
顧客対応	意向把握帳票の保存等	当初意向・最終意向の把握に用いた帳票等の保存	1
アフターフォロー	苦情管理体制・再発防止体制	経営層への報告状況等	2-3
	短期解約契約の管理体制 継続率の管理体制	契約データの把握、短期解約の理由分析、対応策の策定等	4-5
	契約保全に係る取組み	顧客への連絡フロー、対応漏れのチェック体制等	6-8
個人情報保護	個人情報漏洩防止対策の状況	ウイルス対策ソフトの更新等管理状況、個人用端末の使用禁止等	9-15
ガバナンス	販売部門から独立性を確保した担当部門(担当者)の設置	独立した内部監査部門の設置、自己点検の対応状況、苦情管理等	16-22
	不祥事件への対応・再発防止策の策定	不祥事件発生時の規程整備、報告体制等	23-30
	災害発生時の対応準備	従業員の安否確認方法の確立、災害時の業務の優先順位付け、労働時間管理、健康診断等	31-39
	従業員の労務管理		
顧客本位の業務運営に資する取組み		FD宣言と公表	40
		KPI設定と公表	41

【ご参考：代理店品質取組手数料の変動事例】

《32項目達成を基準とした場合》



* 新契約件数、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。

(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">・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】・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】
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">・「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年1回実施】・「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・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】
③委託先の保険募集代理店 との対話	<ul style="list-style-type: none">・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】

➤ 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。