

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



2021年10月

1. 保険募集代理店に対する手数料の考え方

理想の代理店像と手数料体系との関係

- 当社は企業理念として「Create the New Solution－保険に、新しい選択肢を－」を掲げ、お客様、募集代理店に特徴ある新たな選択肢を提供し続ける会社でありたいと考えております。
- 当社が保険募集等を委託している募集代理店についても、こうした企業理念を共有し、お客様のより豊かで安心した人生をサポートするために、当社と協同して取り組みいただくパートナーとなることを期待し、理想としております。
- この考えに基づき、募集代理店にお支払いする手数料は、代理店をパートナーと位置づけ、販売多寡だけでなく、お客様を長期にわたりサポートいただく取り組みや業務効率向上に貢献いただく取り組みを評価する体系とし、お客様、代理店、当社の長期にわたる健全な関係構築に寄与するものとしております。
- なお、手数料体系については継続的に見直しを行い、上記理想像に向けた取り組みを推進してまいります。

2. 募集代理店手数料体系

(1) 全体像

- 当社の募集代理店手数料体系はご加入いただく商品・契約内容等に応じてお支払する「募集代理店手数料(基本手数料)」とお客様サポートや業務効率向上への貢献の程度に応じてお支払する「クオリティ手数料」から構成されます。
- なお、当社は、代理店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、代理店向けの華やかな施策等も実施しておりません。

	募集代理店手数料 (基本手数料)	クオリティ手数料
手数料率に 反映される項目	<ul style="list-style-type: none">・保険商品の種類・保険料等のご契約内容・代理店の販売量・契約継続率	<ul style="list-style-type: none">・お客様サポート・お客様の利便性向上・業務効率の向上
手数料に占める割合	約6割	約4割

※当社では主に相対での募集をする代理店と通信販売等の販路を活用して募集する代理店に応じた規程・基準を設定しています。

2. 募集代理店手数料体系

(2) クオリティ手数料の概要

- ▶ お客様サポートやお客様の利便性向上、業務効率向上などにつながる項目として以下の12項目を設定し、各項目の達成状況に応じてポイントを付与します。
- ▶ 合計ポイントに応じて、クオリティ手数料率が決定されます。

お客様サポート	お客様の利便性向上	業務効率向上	募集体制・業務改善
契約継続率	ペーパーレス利用率	拠点あたり新契約保険料	実査点検結果
保有契約保険料	指定代理請求特約の付加率	店舗稼働率	アンケート協力
早期消滅率	WEB約款選択率	募集人稼働率	
高齢者募集フォロー		電子契約の導入	

2. 募集代理店手数料体系

(3) クオリティ手数料の各項目について

① 契約継続率

考え方	代理店が丁寧なコンサルティングや継続的なアフターフォローを行うことで、お客様の契約内容への理解度・満足度が向上し、ご契約が継続する。
内容	25か月間の契約継続率を評価します。

② 保有契約保険料

考え方	代理店が新契約に偏重せず、継続的に丁寧なコンサルティングや継続的なアフターフォローを行うことで、保有契約が増加する。
内容	保有契約保険料の増減を評価します。

2. 募集代理店手数料体系

(3) クオリティ手数料の各項目について

③ 早期消滅率

考え方	代理店が丁寧なコンサルティングを行うことでお客様の契約内容への理解度・満足度が向上し、短期間での解約が抑制される。
内容	契約後6か月目までの契約継続率を評価します。

④ 高齢者募集フォロー

考え方	特に丁寧な説明が必要となる高齢のお客様に対し、代理店がお申し込み後のフォローを行うことで、お客様の契約内容への理解度・満足度が向上する。
内容	申し込み後の高齢のお客様への確認状況を評価します。

2. 募集代理店手数料体系

(3) クオリティ手数料の各項目について

⑤ ペーパーレス利用率

考え方	簡便な手続きとなるペーパーレス手続きをできる環境を用意し、お客様にご案内することでお客様の利便性が向上する。
内容	ペーパーレス手続きの利用率を評価します。

⑥ WEB約款選択率

考え方	冊子保管が不要となるWEB約款をご案内することで、お客様の利便性が向上する。
内容	WEB約款の選択率を評価します。

2. 募集代理店手数料体系

(3) クオリティ手数料の各項目について

⑦ 指定代理請求特約付加率

考え方	被保険者が給付金を請求できない場合でも、代理請求できる方を指定いただくことで、お客様の利便性が向上する。
内容	指定代理請求特約の付加率を評価します。

⑧ 拠点当たり新契約保険料、店舗稼働率、募集人稼働率

考え方	拠点・店舗・募集人単位で当社商品への習熟度が向上することで、手続き不備や誤説明などが減少し、お客様の満足度向上・業務効率向上につながる。
内容	拠点当たり新契約保険料、店舗稼働率、募集人稼働率を評価します。

2. 募集代理店手数料体系

(3) クオリティ手数料の各項目について

⑨ 電子契約の導入

考え方	紙や郵送が不要な電子契約手続きを導入することで、代理店・当社の業務効率向上につながる。
内容	電子契約の導入有無を評価します。

⑩ 実査点検

考え方	募集体制を整備することで事故等を防止し、お客様の満足度が向上する。
内容	代理店への実査点検時の指摘事項の有無を評価します。

2. 募集代理店手数料体系

(3) クオリティ手数料の各項目について

⑪ アンケート協力

考え方	業務改善に向けて協力することで、お客様の満足度向上・業務効率向上につながる。
内容	業務の改善に向けたアンケートへの協力の有無を評価します。

3. 実効性を高める取り組み

- ▶ 当社では、手数料体系をお客様、代理店、当社の長期にわたる健全な関係構築に寄与するものとなるよう、以下の取り組みを継続的に実施し、お客様・代理店の声を活かしながら、PDCA、特にCA(検証と改善)に取り組んでまいります。

お客様の声の分析	お客様サービスセンターや代理店等を通じたお客様からのお申し出・ご意見や、手続満足度調査を通じて寄せられたお客様のご意見等を集約・分析し、取り組みの改善や手数料体系の見直しを検討いたします。
代理店との対話	代理店との意見交換会やアンケート等を通じて、代理店の取り組み状況や課題の把握、取り組みの改善方法の共有を行います。
クオリティ手数料の項目の検証	各指標の達成状況の確認を通して、取り組み状況を把握するとともに、指標の悪い代理店への取り組み改善の促進や、項目や基準の見直しを検討いたします。