

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



2023年10月

1. 保険募集代理店に対する手数料の考え方

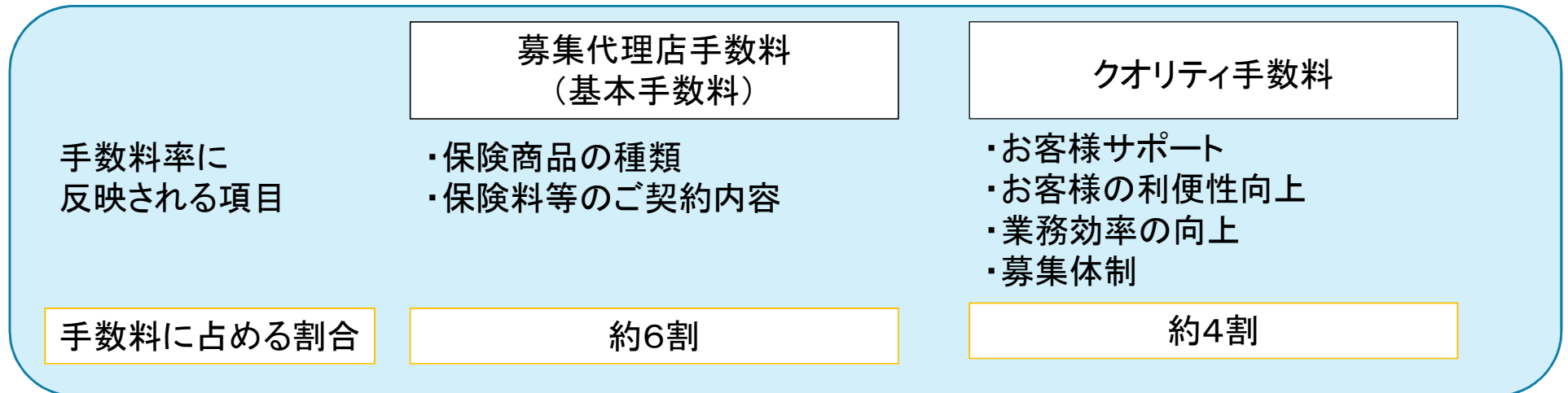
理想の代理店像と手数料体系との関係

- 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等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。



※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、保険募集体制向上などにつながる項目として以下の16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。
- 2023年4月に保険募集体制項目の増加等を行いました。

お客様サポート項目	契約継続率	早期消滅率	早期消滅率改善評価	
お客様の利便性向上項目	ペーパーレス利用率	WEB約款選択率	携帯番号取得率	
業務効率向上項目	代理店稼働評価	新契約件数・新契約ANP対前期比増加率		
保険募集体制項目	代理店自己点検	登録時研修の受講	代理店業務品質評価運営	顧客本位の業務運営方針の公表
	募集管理部門の設置	独自監査・点検の実施	募集教育部門の設置	事故発生時の再発防止

※なお、販路によって対象外となる項目があります。

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

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 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。

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 早期消滅率改善評価(2023年4月新設)

考え方	代理店がお客様への丁寧なコンサルティングを継続的に続けることで、短期間での解約抑制を改善できる。
内容	前回査定期間からの早期消滅率の改善幅を評価します。

④ 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。

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 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。

⑥ 携帯番号登録率(2023年4月新設)

考え方	契約申込時に携帯番号を登録いただくことで、保全等におけるお客様の利便性が向上する。
内容	携帯番号の登録率を評価します。

2. 募集代理店手数料体系

(3) クォリティ手数料の各項目について

⑦代理店稼働評価、新契約件数・新契約ANP対前期比増加率(2023年4月新設)

考え方	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	店舗稼働率、募集人稼働率、新契約件数・新契約ANPの増加率を評価します。

⑧代理店業務品質評価運営

考え方	2022年度より生命保険協会が実施している「代理店業務品質評価運営」について、その評価獲得を促進することで、代理店がより高い業務品質を確保し、お客様満足度が向上する。
内容	生命保険協会が実施する業務品質評価運営において「基本項目」全てを達成したことを評価します。

2. 募集代理店手数料体系

(3) クォリティ手数料の各項目について

- ⑨代理店自己点検、募集管理部門の設置、独自監査・点検の実施、募集教育部門の設置
(2023年4月新設)

考え方	募集体制の整備・点検を行うことで、適切な保険募集を維持できる。
内容	募集体制、点検結果の提出を評価します。

- ⑩登録時研修の受講(2023年4月新設)

考え方	当社商品販売時の研修を徹底することで、適切な保険募集につながる。
内容	登録時研修を完全受講していることを評価します。

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顧客本位の業務運営方針の公表(2023年4月新設)

考え方	金融庁が示す「顧客本位の業務運営に関する原則」に則り、代理店が取組方針を示すことで、適切な保険募集につながる。
内容	顧客本位の業務運営に関する取組方針を公表していることを評価します。

⑫事故発生時の再発防止(2023年4月新設)

考え方	届出事故発生時において、適切な再発防止策に取り組むことで、以後の保険募集時における事故の抑制につながる。
内容	届出事故発生後の適切な再発防止策の実施を評価します。

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。