

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



1. 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。
- また、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」として、「お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供」「ご加入時のお客様への情報提供の充実」「ご加入後のお客様サービスの充実」等を掲げておりますが、募集代理店にもこれらの実践に努めていただきたいと考えております。
- こうした考えから、募集代理店への支払手数料は、販売多寡だけでなく、以下取組を評価する体系としております。

①業務品質向上に向けた保険募集体制の整備状況

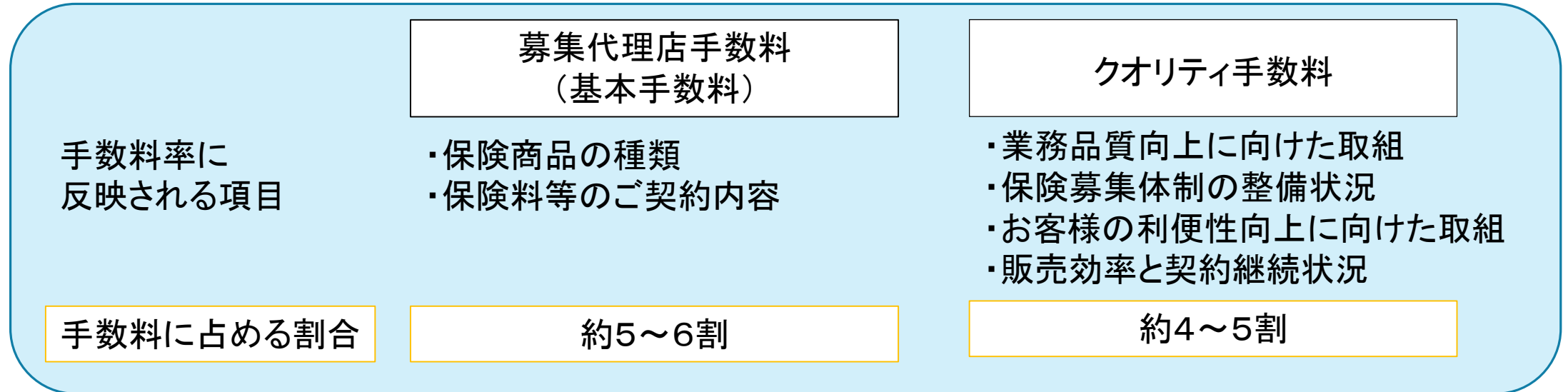
②お客様のご意向に沿った適切なご提案と継続的なサポート

③お客様の利便性向上

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、業務品質向上に向けた保険募集体制の整備状況や、お客様の利便性向上・お客様への継続的なサポートへの取組状況等に応じてお支払する「クオリティ手数料」で構成されます。
- 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

■ 算出方法

募集代理店手数料(基本手数料)の
初年度手数料



クオリティ手数料係数

■ クオリティ手数料係数

- 「業務品質に関する項目」と、「販売効率に関する項目」の取組(達成)状況でそれぞれ評価(ランク付け)を行い、ベースとなるクオリティ手数料係数を算出します。
- その際、業務品質向上に向けた保険募集体制の整備状況をより評価するべく、生命保険協会による業務品質評価の認定代理店は販売効率に関係なくベースとなるクオリティ手数料係数は最上位とします。
- 最後に、お客様のご意向に沿った適切なお提案と継続的なフォローを評価する項目である継続率が基準を下回る場合や、代理店の体制面に不備がある場合に減算を行い、決定します。
- 各項目としては次ページの12項目を設定し、それぞれ達成状況に応じてランク付けにつながるポイントの付与や、クオリティ手数料係数の減算を行います。

2. 募集代理店手数料体系

(2) クオリティ手数料の概要

・業務品質に関する項目

お客様サポート項目	契約継続率	消滅率	
お客様の利便性向上項目	ペーパーレス利用率	携帯番号取得率	
保険募集体制項目	代理店業務品質評価運営	代理店自己点検	代理店自己点検 高度化項目
	内部管理体制整備不良	過度な便宜供与の判定基準に係る社内規則策定	募集人リモートフォロー 対応

・販売効率に関する項目

業務効率向上項目	新契約ANP	代理店稼働率
----------	--------	--------

※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の考え方について

① 契約継続率(25か月)

考え方	お客様を長期にわたってサポートしていくことでお客様にご安心いただき、満足度向上につなげたいと考えます。そのために、ご加入時の丁寧なコンサルティングやご加入後の継続的なアフターフォローを真摯に行い、ご契約の継続率向上に取り組まれることを期待します。
内容	25か月間の契約継続率を評価し、一定水準を下回った場合にクオリティ手数料係数を減算します。

② 消滅率(支払回数61回未満)

考え方	お客様を長期にわたってサポートしていくことでお客様にご安心いただき、満足度向上につなげたいと考えます。そのために、ご加入時の丁寧なコンサルティングやご加入後の継続的なアフターフォローを真摯に行い、ご契約の消滅抑制に取り組まれることを期待します。
内容	保険料払込回数が61回未満の消滅率を評価し、一定水準を下回った場合にクオリティ手数料係数を減算します。

2. 募集代理店手数料体系

(3) クオリティ手数料の各項目の考え方について

③ペーパーレス利用率

考え方	ペーパーレス手続きは、手続きの簡素化を通じた効率化が見込める他、お客様の利便性向上や成立・責任開始までの期間短縮といったお客様保護に資する取組みでもありと考へます。昨今、高度情報化社会が伸展している中、こうした様々なメリットがあるペーパーレス手続きを更に推進していく観点から、情報化を積極的に推進し得る環境整備ならびに利用の促進を期待します。
内容	新契約におけるペーパーレス手続きの利用率を評価します。

④携帯番号登録率

考え方	ご加入後も長期的にお客様をサポートするためには、お客様とのつながりやすさが重要であると考えます。携帯番号登録により、電話・SMS双方での対応ができるため、保全等の手続き時の繋がりやすさ・認証利用等、お客様の利便性向上につながります。そのために、ご加入時の携帯電話番号の登録促進を期待します。
内容	新契約における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) クオリティ手数料の各項目の考え方について

⑤代理店業務品質評価運営

考え方	お客様からの信頼をより一層獲得するためには、業務品質を高め、お客様に対するサービスの向上に取り組むことが重要と考えます。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、その評価獲得に取り組まれることで、より高い業務品質を確保し、お客様満足度向上につなげていただくことを期待します。
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。

⑥代理店自己点検

考え方	お客様からの信頼をより一層獲得するためには、業務品質を高め、お客様に対するサービスの向上に取り組むことが重要と考えます。代理店が自社の業務運営を評価し、改善点を見つけるための手段として、代理店自己点検は必須の対応であり、提出期日までの点検完了に取り組まれることを期待します。
内容	期日までの点検結果の提出を評価します。

2. 募集代理店手数料体系

(3) クオリティ手数料の各項目の考え方について

⑦代理店自己点検高度化項目

考え方	お客様からの信頼をより一層獲得するためには、業務品質を高め、お客様に対するサービスの向上に取り組むことが重要と考えます。高度化項目は、業務品質評価運営の審査項目と同様の項目が含まれるため、達成に取り組まれることで、より高い業務品質を確保し、お客様満足度向上につなげていただくことを期待します。
内容	代理店自己点検高度化項目の達成状況を達成率で評価します。

⑧内部管理体制整備不良

考え方	内部管理体制を整備することにより、ルールを遵守した募集・内部管理の促進・コンプライアンス遵守の徹底につながると考えます。行政処分を受けた場合や内部管理体制等の整備不良が判明した場合には早急に対応を行い、改善に努めていただくことを期待します。
内容	業務停止命令・業務改善命令を受けた場合や、弊社による代理店点検時に内部管理体制等の整備不良が判明した場合等に、不備内容に応じて、クオリティ手数料係数を減算します。

2. 募集代理店手数料体系

(3) クオリティ手数料の各項目の考え方について

⑨ 過度な便宜供与の判定基準に係る社内規則策定

考え方	2025年の監督指針改正で、保険会社・代理店において、過度な便宜供与により比較推奨販売に影響を与え、お客様の適切な商品選択を阻害することのないよう、適切な措置を講じることが求められております。 社内規則を策定し遵守することにより、適切な比較推奨が確保・促進されることを期待します。
内容	自己点検等にて、過度な便宜供与の判定基準に係る社内規則の策定状況を評価します。

⑩ 募集人リモートフォロー対応

考え方	お客様が適切に商品内容をご理解のうえご加入いただくためには、募集人の当社商品や取扱方法の理解度向上が重要と考えます。 当社拠店からフォローが届きづらい拠店にてリモートフォロー対応を選択いただくことで、募集人フォロー・教育が充実しますので、研修参加による商品知識・手続き習熟度向上や適切な保険募集につなげていただくことを期待します。
内容	リモート対応の営業拠点割合、募集人のリモート研修の参加率を評価します。

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

⑪新契約ANP

考え方	新契約ANPの規模は、募集人の当社商品の販売習熟度に関係しますので、手続き不備や誤説明等の減少により、お客様の満足度向上や業務効率向上につながると考えます。 また、販売規模が向上することは代理店がより多くのお客様の信頼を得られていることと評価でき、その結果として当社の企業理念の実現につなげていただくことを期待します。
内容	6か月間の新契約ANPを評価します。

⑫代理店稼働率

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等が減少し、お客様の満足度向上・業務効率向上につながると考えます。 店舗・募集人単位での業務品質向上の取組・当社商品への習熟度向上を通じてお客様からの更なる信頼獲得・当社の企業理念実現につなげていただくことを期待します。
内容	店舗・募集人それぞれの稼働率を合計し評価します。

3. 実効性を高める取り組み

- ▶ 当社では、手数料体系をより良い内容とし、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にするべく、以下取組みを継続的に実施することで今後も定期的に見直しを行ってまいります。

お客様の声の反映	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・ご意見等を確認のうえ、お客様の利便性向上につながる取組を追加する等、手数料体系の見直しを検討いたします。
代理店との対話	代理店との定例会やアンケート、点検・監査等を通じて、代理店の取組状況や課題の把握、改善方法の共有を行うとともに、業務品質向上に向けた好取組事例があれば他代理店にも共有し、各代理店の業務品質向上を目指していきます。 また、好取組事例については手数料評価項目への反映(見直し)につなげることも検討いたします。
代理店の自己評価項目の確認	代理店からの自己評価に関する項目については代理店点検等でのサンプリング調査で齟齬がないか確認してまいります。
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、取組み状況を把握するとともに、指標の悪い代理店への取組み改善の促進を行います。 また、項目や基準において課題があれば、役員会議で協議の上、手数料体系の見直しを実施してまいります。