

2020年4月 代理店手数料改定

目次

1. 保険募集代理店に支払う販売手数料の考え方

- (1) 手数料改定の概要
- (2) 理想の代理店像

2. 代理店品質係数の導入

- (1) 手数料体系
- (2) 「品質取組係数」の判定項目の考え方と内容
 - ① お客さま本位の勧誘方針公表
 - ② 募集品質管理体制
 - ③ 募集人教育体制
 - ④ 取扱商品・乗合数
 - ⑤ ネットワークインフラ整備
 - ⑥ 安定的な募集活動
 - ⑦ 保有契約の維持・管理
 - ⑧ 苦情受付体制ならびに苦情発生状況

3. 実効性を高める取組

1. 保険募集代理店に支払う販売手数料の考え方

(1) 手数料改定の概要

当社HP
5月公表済内容

- 当社は、2018年4月に、特定商品や販売量に対する上乗せ報酬等の手数料支払いをいち早く廃止し、保有契約の状況・新契約の継続状況といった保険募集品質等を評価する手数料体系に改定しております。
- その上で、更に保険募集品質等を評価した手数料体系を追求し、「お客さま満足の向上」に適う保険募集品質の向上やお客さまへのアフターフォロー等を実践し、理想の代理店像を具現化している代理店の評価を向上させる手数料体系への見直しを2020年4月に実施予定です。

「お客さま満足の向上」に適う保険募集やお客さま対応を実践している代理店を評価する視点

業務品質向上への取組

保険商品の適切な説明と手続き

お客さまのアフターフォロー

手数料体系見直しイメージ

取組①

2018年4月～

販売量や特定商品への
上乗せ報酬等を廃止

「販売状況」、「保有契約の状況・新契約
の継続状況といった品質面」を踏まえ
手数料支払

取組②

2020年4月～

継続

充実

募集品質向上、アフターフォロー、募集管理体制整備等に応じた手数料支払

+

「販売状況」、「保有契約の状況・新契約の継続
状況といった品質面」を踏まえ手数料支払

見直し

※保険募集代理店へ販売手数料以外で支払う手数料はございません

1. 保険募集代理店に支払う販売手数料の考え方

(2) 理想の代理店像

<理想の代理店像>

「お客さま満足の上昇」に適う保険募集・お客さま対応を実践できる代理店

(生命保険募集の) <入口>

お客さまに対し、**比較推奨**を前提とした保険募集を実践できる代理店

<中間・出口>

加入後のお客さまに対する**フォロー体制**を整備し、**契約の継続**を高める取組を行っている代理店

◆ 上記の「理想の代理店像」の実現に向け、理想を具現化する評価項目を導入し、より一層、代理店の募集品質向上取組を評価する代理店手数料体系へ改定します。

	品質取組（比較推奨）
①	お客さま本位の勧誘方針公表
②	募集品質管理体制
③	募集人教育体制
④	取扱商品・乗合数
⑤	ネットワークインフラ整備
⑥	安定的な募集活動

	品質取組（フォロー体制・契約の継続）
⑦	保有契約の維持・管理
⑧	苦情受付体制ならびに苦情発生状況

2. 代理店品質係数の導入

(1) 手数料体系

- ◆ 当社の手数料は以下の算式から計算され、今回、新たに導入する「代理店品質係数」は、「品質取組係数」と「契約継続係数」の合計から算出されます。
- ◆ 販売量とその継続状況を反映する「契約継続係数」に対し、「品質取組係数」の評価を重視することで、品質向上に向けた取組が総合的に高い代理店を評価する手数料体系としております。

実収
保険料

×

商品別基本
手数料率

×

代理店品質係数

品質取組係数

募集品質向上、アフターフォロー等の取組に応じた係数

品質取組	係数
80 p 以上	2.40
75 p 以上	2.20
70 p 以上	2.00
65 p 以上	1.80
60 p 以上	1.60
55 p 以上	1.40
50 p 以上	1.20
50 p 未満	0.90

契約継続係数

販売状況と契約の継続状況に応じた係数

新契約 年換算保険料		13回目または 25回目継続率		係数
3,000万以上	かつ	90%	85%	0.30
2,000万以上				0.25
1,000万以上	かつ	85%	80%	0.20
500万以上				0.15
250万以上		上記未滿		0.10
250万未滿				0.00

+

2. 代理店品質係数の導入

(2) 「品質取組係数」の判定項目の考え方と内容

◆ 品質取組の具体的な判定項目は8項目とし、各項目の体制に応じた品質ポイントの合計によって、判定します。

		品質取組	考え方	判定項目	品質ポイント																			
比較推奨	①	お客さま本位の勧誘方針公表	代理店自ら、募集品質管理等の遵守・改善をしていく姿勢をお客さまへ公表することで、お客さまへ安心感を提供していることを評価	金融庁HPでのFD企業リスト掲載	15 p																			
				自社HPでの勧誘方針公開	10 p																			
				事務所内で勧誘方針掲示	5 p																			
	②	募集品質管理体制	募集品質管理体制を整備し、お客さまへの最適な商品・サービス提供の実現をしていることを評価	営業部門から独立した募集品質管理部門設置	15 p																			
				比較販売管理実施	5 p																			
	③	募集人教育体制	募集人への教育体制を整備し、幅広い商品ラインアップについて、お客さまへわかりやすい説明を実践していること評価	営業部門から独立した教育部門設置	15 p																			
継続教育以外の研修実施				5 p																				
④	取扱商品・乗合数	幅広い商品ラインナップ（取扱商品・乗合会社数）を揃え、お客さまへの最適な商品を提供していることを評価	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">第一生命 取扱商品数</th> <th colspan="2">乗合会社数</th> </tr> <tr> <th>10社以上</th> <th>10社未満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全商品</td> <td>30 p</td> <td>15 p</td> </tr> <tr> <td>一部商品</td> <td>15 p</td> <td>0 p</td> </tr> </tbody> </table>	第一生命 取扱商品数	乗合会社数		10社以上	10社未満	全商品	30 p	15 p	一部商品	15 p	0 p										
第一生命 取扱商品数	乗合会社数																							
	10社以上	10社未満																						
全商品	30 p	15 p																						
一部商品	15 p	0 p																						
⑤	ネットワークインフラ整備	比較推奨を前提としたお客さまへの提案を実践しやすい募集環境（共同GW）を整備していることを評価。また、共同GWを活用することで、お客さまの既契約管理・アフターフォローも実践し易くなることを踏まえ、評価	共同GWの導入・活用	15 p																				
⑥	安定的な募集活動	特定の期間に偏ることのない安定的な募集の実施、また新契約事務の安定化を通じた契約品質の向上を評価	12ヶ月稼働	15 p																				
			8ヶ月稼働	10 p																				
			4ヶ月稼働	5 p																				
フ 契 約 の 継 続 制	⑦	保有契約の維持・管理	ご加入いただいているお客さまの契約の維持・管理による、お客さま満足向上の取組を評価	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">保有件数</th> <th colspan="3">保有契約維持率</th> </tr> <tr> <th>100%</th> <th>96%以上</th> <th>94%以上</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150件以上</td> <td>30 p</td> <td>20 p</td> <td>15 p</td> </tr> <tr> <td>50件以上</td> <td>20 p</td> <td>15 p</td> <td>10 p</td> </tr> <tr> <td>50件未満</td> <td>15 p</td> <td>10 p</td> <td>5 p</td> </tr> </tbody> </table>	保有件数	保有契約維持率			100%	96%以上	94%以上	150件以上	30 p	20 p	15 p	50件以上	20 p	15 p	10 p	50件未満	15 p	10 p	5 p	
			保有件数	保有契約維持率																				
100%	96%以上	94%以上																						
150件以上	30 p	20 p	15 p																					
50件以上	20 p	15 p	10 p																					
50件未満	15 p	10 p	5 p																					
⑧	苦情受付体制ならびに苦情発生状況	お客さまの声を通じて、お客さま満足の向上、改善に努めていく取組を評価	苦情発生率0%	15 p																				
			苦情発生率2%以下	10 p																				

3. 実効性を高める取組

◆ 当社は、今般の改定の実効性を高めるために、次の取組を通じてPDCAを回してまいります。

	取組	内容
1	定期的なモニタリング・経営層へのレポート	<ul style="list-style-type: none"> 定期的に品質項目の達成度・分布等を検証し、品質向上の進捗を確認します。 内容は、当社の経営層へ報告を行います。 検証結果をもとにPDCAを回し、更なる募集品質向上の実現に向けて、代理店手数料体系・評価項目のブラッシュアップを検討してまいります。
2	品質項目の検証	<ul style="list-style-type: none"> 代理店による報告内容は、内部監査部門（第3の防衛線）による業務点検にて、内容の正当性を検証します。
3	募集代理店との意見交換	<ul style="list-style-type: none"> 委託募集代理店との意見交換を通じて、より一層のお客さま満足向上に適う保険募集・お客さま対応の実践を推進します。