

保険募集代理店にお支払いする代理店手数料について



2019年11月
住友生命保険相互会社

1. 代理店手数料見直しの背景

- 当社では、「お客さま本位の業務運営方針」を2017年5月に策定し、公表しました。
- お客さまの最善の利益に適う商品・サービスを追求するとともに、お客さまから信頼され選ばれる会社であり続けるために、本方針に基づく具体的な取組みを積極的に推進いたします。
また、定期的に振返りを行い、各種取組みの実効性を高めるべく取り組んでおります。
- 募集代理店においても、お客さまの意向に最適な生命保険商品の提供を通じ、お客さま満足度の維持・向上にお取組みいただきたいとの考えから、今般、代理店手数料の体系に募集代理店の募集管理態勢の取組みを評価する「品質」の考え方を導入することといたしました。
- お客さまから信頼され選ばれる会社の実現に向けて、当社は募集代理店とともにサービスの向上に努めてまいります。

2. 募集代理店に係る代理店手数料の考え方

(1) 理想の募集代理店像

当社は、保険加入に際しお客さまに安心と満足を実感いただくために、募集代理店による保険募集において以下が必要と考えており、そのような保険募集を実践できる募集代理店が「理想」と考えております。

- お客さまのご意向を踏まえたうえで、ニーズに合致する保険商品を十分に説明しご提供できること
- 比較推奨販売を適切に実践し、お客さまに最適な保険を選んでいただけること
- 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し続けること

上記項目を実践している募集代理店を評価する観点から、以下の3視点で募集代理店の品質を評価する代理店手数料体系に改訂いたします。

顧客本位の業務運営

募集品質向上

アフターフォロー

主体的かつ継続的な取組みを評価

当視点に基づく品質取組項目を設定し、創意工夫ある取組みの実践により達成いただくことで、募集代理店に、当社の「理想の募集代理店像」を実現いただけるものと考えております。

(2)代理店手数料の見直しにあたって

- 当社では、従前から、募集代理店においてお客さまの商品選択が適切に行われるよう配慮する等の観点から、基本手数料のみをお支払いする手数料体系としておりました。
- 一方、今回の見直しでは、お客さまへの「丁寧な意向把握」、「情報提供の充実」、「適切な比較推奨販売」における募集代理店独自の工夫を評価するとともに、結果としての継続率(※)も勘案する代理店手数料体系といたします。
- 募集代理店における、新たな代理店手数料体系に導入する「品質取組項目」への継続的な取組みの実施は、「継続率向上」にも繋がる取組みであり、お客さまサービスの向上への寄与と募集代理店の収益向上と安定化への寄与を両立するものと考えております。

※ 生命保険契約の継続状況を示す指標。

3. 代理店手数料の見直し

(1) 代理店手数料見直しの全体像

現行の代理店手数料体系

代理店手数料以外の名目での手数料
支払いは従来からありません

継続

新たな代理店手数料体系

引き続き代理店手数料以外の名目での
手数料支払いは行いません

代理店
手数料

【基本手数料】
ご加入いただく保険商品の
「ご契約内容」「払込期間」
「保険金額」等の商品性に基づき
設定する

変更

代理店
手数料

【新・基本手数料】
ご加入いただく保険商品の
「ご契約内容」「払込期間」
「保険金額」等の商品性に基づき
設定する

【品質取組手数料】
「主体的かつ継続的な取組み」と
「その結果としての継続状況」を評価

品質評価の結果に応じて変動します

(2) 見直し後の代理店手数料体系

- 代理店手数料は、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」に、募集代理店の品質への取組みを評価する「品質乗数」を適用した「品質取組手数料」を加算して算出します。

代理店
手数料

=

基本手数料

- 商品ごとに、契約内容に応じて定まる手数料
- 募集代理店一律の水準

+

品質取組手数料

基本手数料 × 品質乗数

品質評価の
寄与度
(評価割合)

=

約7割

:

約3割

募集代理店の取組状況や継続率の水準により変動します。取組みが不十分な場合は支払わないこともあります。

品質乗数について

- 品質乗数は、募集代理店の「品質取組項目(次項参照)」の充足状況と継続率による乗率となります。
- 「品質取組項目充足状況」は、品質取組項目充足状況チェックシート(※)にて1年に1回見直しを行います。
- 継続率は、四半期に1回見直しを行います。

※ 募集代理店の品質取組項目への取組状況を、自己点検表の点検項目等を踏まえて判定する当社独自のチェックシート

(3) 募集代理店を評価する項目(品質評価の項目)

- ✓ 品質取組項目は、5項目設定しております。
- ✓ 各項目の評価の意味合いについては以下のとおりです。

品質取組項目	評価の意味合い
①顧客本位の業務運営方針への取組み	募集代理店における「顧客本位の業務運営」に対する取組みを推進する観点から、募集代理店の取組方針および自主的なKPI等の「公表」や「募集時におけるお客さまへの提示(宣言)」を評価いたします。
②情報提供における取組みの工夫	お客さまに最適な保険を選んでいただける募集態勢の実現を推進する観点から、「意向把握、情報提供、比較推奨」の各場面における募集代理店の取組みを評価いたします。
③募集管理態勢整備における管理部門の設置状況	募集代理店における「募集品質の向上」に繋がるコンプライアンス・内部管理態勢の更なる充実、整備の観点から、管理部門の設置状況を評価いたします。
④お客さまサービスへの取組み	確実な保険金・給付金等の支払に資する、募集代理店での「アフターフォロー」の取組みを推進する観点から、募集代理店の契約の維持管理に資する取組みを評価いたします。
⑤お客さまの声を活かす取組み	募集代理店における「アフターフォロー」の取組みを推進する観点から、お客さまの苦情等のご意見を反映する取組みを評価いたします。

① 顧客本位の業務運営方針への取組み

判定方法	顧客本位の業務運営を実現するために、金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」に沿った運営をしているか、「ホームページへの公表」「店舗での掲示」「顧客宛提示帳票の作成」等、募集人が顧客宛に説明する環境の整備状況を「品質取組項目充足状況チェックシート」の記載で確認いたします。
目指す姿	顧客本位の業務運営の取組方針や自主的なKPIの公表、および振返り結果の業務運営への反映を通じた自律的なお客さま満足度の向上。

② 情報提供における取組みの工夫

判定方法	募集代理店におけるお客さまへの「丁寧な意向把握」、「情報提供の充実」、「適切な比較推奨販売」への取組み、およびこれを推進する「研修の実施状況」について、募集代理店独自の教材・教育ツールの有無、意向把握帳票等における工夫の有無等を踏まえ「品質取組項目充足状況チェックシート」の記載内容で判定いたします。
目指す姿	お客さまに最適な保険を選んでいただける募集態勢の実現に向けた募集代理店独自の教材やツールの活用、およびその効果の確認結果を踏まえた業務運営見直しを通じたお客さま満足度の向上。

③ 募集管理態勢整備に関する間接部門の設置状況

判定方法	募集品質に係る間接部門(内部監査部門、コンプライアンス管理部門等)の設置状況、当該部署による本店、営業店への「定期的な監査・点検」を通じた指導状況を「品質取組項目充足状況チェックシート」の記載により判定いたします。
目指す姿	コンプライアンス上の課題把握に基づく(募集代理店自身の)自律的な改善。

④ お客さまサービスへの取組み

判定方法	契約の維持管理を目的とする保険会社と連携したお客さま対応の実施状況を「品質取組項目充足状況チェックシート」の記載内容により判定いたします。
目指す姿	確実な保険金・給付金等の支払いに向けた自主的な契約維持管理、および契約内容の情報提供等を通じたお客さまサービスの向上。

⑤ お客さまの声を活かす取組み

判定方法	お客さまからの苦情や、募集代理店自ら実施した顧客満足度調査、覆面調査等のお客さまの声を収集し、「顧客対応マニュアル」の策定等、業務に反映する仕組みの導入状況を、「品質取組項目充足状況チェックシート」の記載内容で判定いたします。
目指す姿	苦情等のお客さまの声を活かした業務運営改善によるお客さま満足度の向上。

4. 実効性を高める取組み

代理店手数料体系の見直しの実効性を高める取組みとして、次のとおり実施を予定しております。

取組項目	取組内容
品質評価に係る検証	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 募集代理店からの報告内容を、提出資料等に基づき、「苦情の発生状況との突合」や「対応記録等の取寄せ」を行う等、サンプル調査を実施すると共に、品質取組項目の充足状況と継続状況の相関性等を検証いたします。また、取組結果を踏まえた評価の在り方を検討します。
好取組事例の共有	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 収集した募集代理店独自の取組事例や「品質取組項目充足状況の分布」等については、上記「品質評価に係る検証」等を通じ、募集代理店と共有化いたします。
募集代理店との対話	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 品質評価の通知、自己点検等、様々な場面を通じて募集代理店との対話を行い、品質評価に係る情報収集やフィードバックを推進します。
当社としてのPDCA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 新たな代理店手数料体系導入後、「募集代理店の品質項目への取組み状況や継続状況」等の変化を分析し、今後の「募集管理態勢高度化への取組み」に資する、当社の取組みの見直しに反映します。