

「あったらいいな」をいちばんに。



# 募集代理店手数料について

2019年5月10日

ネオファースト生命保険株式会社

# 1. 募集代理店手数料に係る考え方

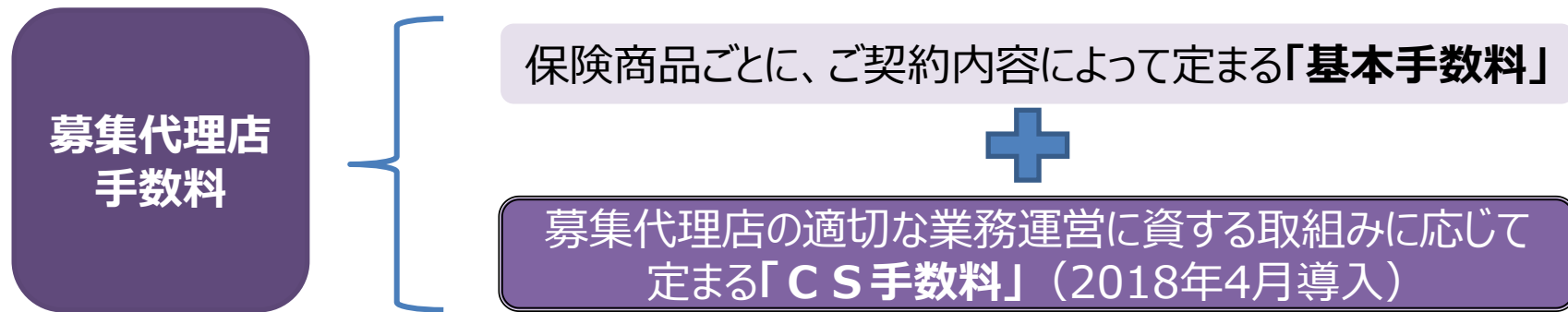
## (1) 理想の募集代理店像

- ◆ 当社は、お客さま満足の向上に資する商品サービスを提供し、その商品・コンセプトを広げることで、世の中の健康増進に対する意識向上を図り、健康寿命の延伸に寄与したいと考えております。
- ◆ 当社と協業頂く募集代理店には、上記の目的を共有頂いた上で、活動を通じてより多くのお客さまに広めて頂きたいと考えております。
- ◆ その活動は、ただ単に多くのお客さまに販売するというだけでなく、お客さまとの丁寧な対話を通じて、ニーズを的確に把握・共有し、ニーズに基づいた高度なコンサルティングや適正な比較提案の中で、最適な解をお客さまと見つけていく姿が望ましいと考えております。
- ◆ また、ご契約後もお客さまに寄り添った、しっかりとしたフォローを行っていく姿が望ましいとも考えております。
- ◆ それらを実現させるべく、募集人の採用や育成、コンプライアンス遵守等の体制やインフラの整備へ努力を継続し、結果としてお客さまの信頼をより高めていく、お客さま本位の業務運営の推進に資する募集代理店の姿を求めていきたいと考えております。

# 1. 募集代理店手数料に係る考え方

## (2) 募集代理店手数料体系の見直しについて

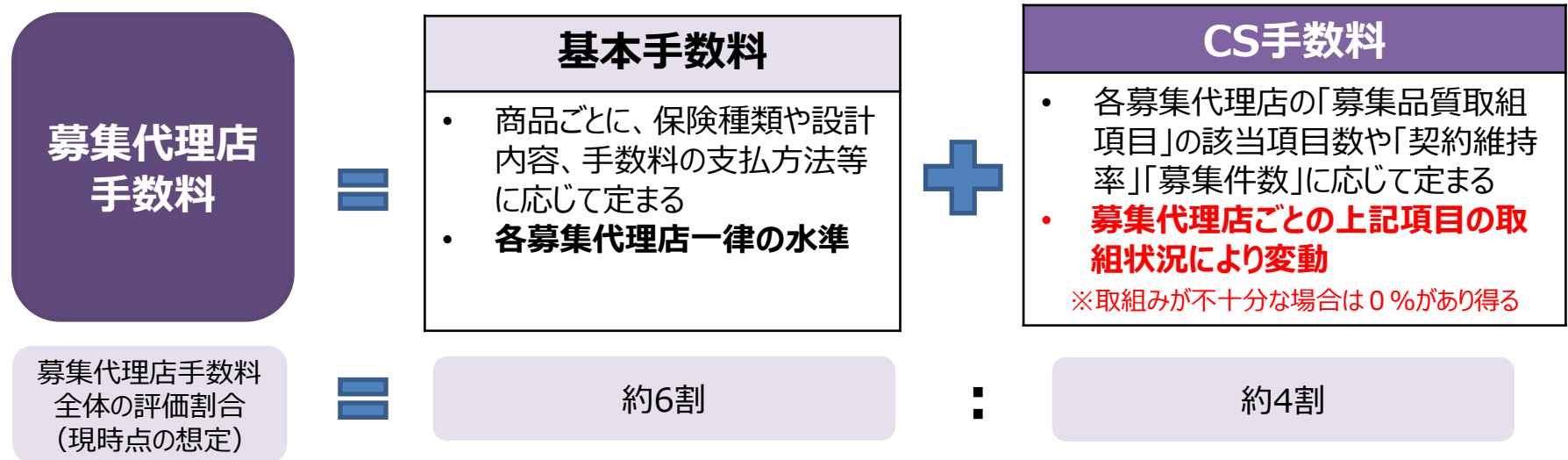
- ◆ 「理想の募集代理店像」の実現に向け、当社は2018年4月より、「基本手数料」の他、募集代理店の業務品質向上に資する取組みを評価する「CS手数料」を導入した募集代理店手数料体系への見直しを行っています。



- ◆ 「CS手数料」は適宜見直しを行い、2019年4月には募集代理店の適切な業務運営に資する募集品質取組項目として7項目を定めています。
- ◆ 「CS手数料」は、各募集代理店ごとに、募集品質取組項目の達成項目数、募集契約の継続状況および募集状況に基づき算出されます。
- ◆ なお当社は、募集代理店手数料以外に、比較推奨を歪めるおそれのある「当社特定商品の販売量に偏った上乘せ報酬」等の支払いはありません。また社会通念からみて過度な「代理店向け施策（表彰・研修等）」等は実施していません。

### (1) 全体像

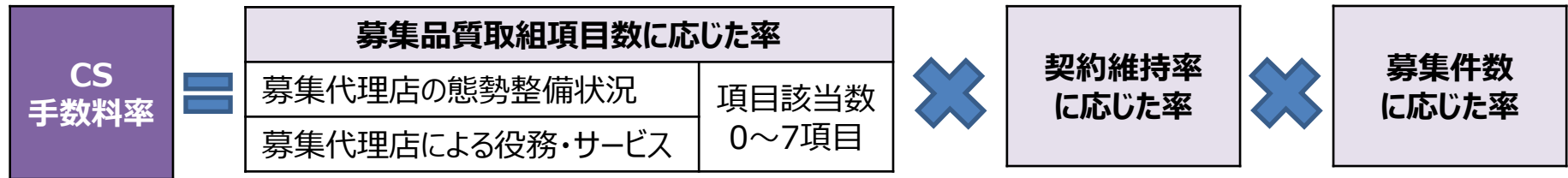
- ◆ 当社の募集代理店手数料は、ご加入いただく保険商品のご契約内容等に応じて定まる「基本手数料」と、募集代理店の適切な業務運営に資する取組みを評価する「CS手数料」から構成され、基準となる保険料にそれぞれの適用料率を乗じて算出します。
- ◆ 「CS手数料」の導入により、お客さま満足の向上に資する募集代理店の態勢整備、役務・サービスの提供等の取組を評価する手数料体系としています。
- ◆ 理想の募集代理店像の実現に向け、各募集代理店の取組み状況を継続的に確認のうえ、振り返りや分析等に活用し、募集代理店手数料体系の不断の見直しを実施していく予定です。



### (2) CS手数料について

#### 【CS手数料の算出方法】

- ① 募集代理店ごとに、「募集品質取組項目」（7項目/次頁以降参照）の該当項目数、「契約維持率」および「募集件数」に応じてCS手数料率を算出

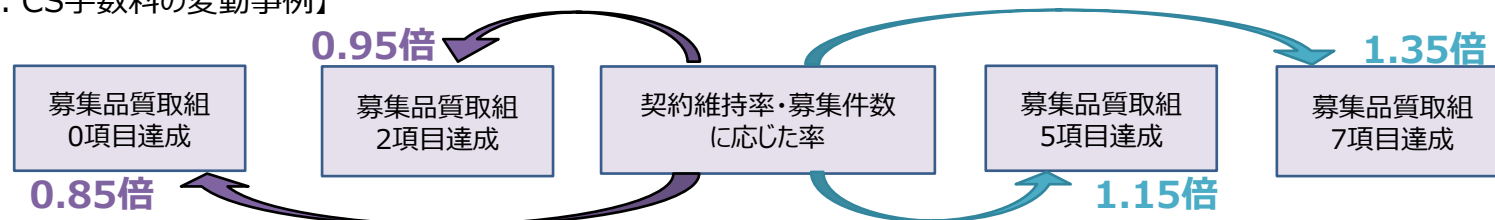


- ② 基準となる保険料にCS手数料率を乗じて、CS手数料を算出

#### 【評価要素の考え方】

- 募集品質等取組項目  
 …当社と協業いただく募集代理店が理想の募集代理店像に近づくことを企図し、募集代理店の態勢整備、募集代理店による役務・サービスの提供等の観点で具体的取組項目を設定しています。（各項目の考え方は次頁以降参照）
- 契約維持率  
 …保険契約を一定期間にわたり継続されるお客さまについては、募集時にご意向に沿った適切な勧誘・説明ならびに適切なアフターフォローが行われているため、お客さま満足度が高いとの考え方にに基づき設定しています。
- 募集件数  
 …募集代理店の適切な業務運営により、お客さまの信頼が高まり、結果として、ご加入されるお客さまの増加に繋がるとの考え方にに基づき設定しています。

【参考：CS手数料の変動事例】



※契約維持率、募集件数による変動は考慮していません

## 2. 募集代理店手数料体系

### (3) 募集品質取組項目

- ◆ 当社が求める「理想の募集代理店像」に基づき以下の観点で7項目を設定しています。
- ✓ 募集代理店の態勢整備状況
  - 募集代理店自身による取組方針の策定・公表等、経営管理態勢の整備状況
  - お客さまのご意向に沿った商品の提案が行われるための募集管理態勢の整備状況
- ✓ 募集代理店による役務・サービス
  - お客さまのご意向に沿った保険募集
  - お客さまの満足度向上に資するアフターフォロー
- ◆ 各項目における評価基準、判定方法および考え方についてはつぎのとおりです。

#### ① 「顧客本位の業務運営」に係る方針の策定・公表

観点	• 経営管理態勢の整備状況
評価基準	• 「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、取組方針の公表を行っている
判定方法	• 金融庁ホームページ上の取組方針・KPIを公表した金融事業者のリストを確認し判定
考え方	• 募集代理店自ら、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、取組方針を策定・公表することで保険募集等に関する姿勢をお客さまへ説明していることを評価 • 募集代理店自身による基本方針の遵守ならびに自主的な募集品質改善に向けた取組が期待できる

#### ② 募集代理店ホームページ上への「勧誘方針」等の掲載有無

観点	• 経営管理態勢の整備状況
評価基準	• ホームページに「勧誘方針」「個人情報保護宣言」「企業情報」等の最新情報を掲載している
判定方法	• 判定期間末時点での代理店ホームページ掲示内容を確認し判定
考え方	• 募集代理店自ら、勧誘方針等を策定・公表することで保険募集等に関する姿勢をお客さまへ説明していることを評価 • 募集代理店自身による基本方針の遵守ならびに自主的な募集品質改善に向けた取組が期待できる

## 2. 募集代理店手数料体系

### (3) 募集品質取組項目

#### ③ 募集品質向上・管理に係る態勢整備

観点	<ul style="list-style-type: none"><li>募集管理態勢の整備状況</li></ul>
評価基準	<ul style="list-style-type: none"><li>営業部門とは独立した募集品質向上・管理に資する部門を設置している</li></ul>
判定方法	<ul style="list-style-type: none"><li>判定期間末時点での設置状況を確認し判定</li><li>✓ 生命保険協会の「募集代理店共通自己点検表（一般代理店用）」や代理店検査等でも確認する</li></ul>
考え方	<ul style="list-style-type: none"><li>最適な商品・サービスの提供が行われるための態勢整備に関する取組を評価</li><li>募集代理店自身によるコンプライアンスの遵守ならびに募集品質改善に向けた取組が期待できる</li></ul>

#### ④ 募集人教育に係る態勢整備

観点	<ul style="list-style-type: none"><li>募集管理態勢の整備状況</li></ul>
評価基準	<ul style="list-style-type: none"><li>営業部門とは別に教育部門・教育担当者を配置している</li></ul>
判定方法	<ul style="list-style-type: none"><li>判定期間末時点での配置状況を確認し判定</li><li>✓ 生命保険協会の「募集代理店共通自己点検表（一般代理店用）」や代理店検査等でも確認する</li></ul>
考え方	<ul style="list-style-type: none"><li>当社商品等に関する知識の蓄積によって、最適な商品・サービスの提供に資する募集人のスキルアップを目指す募集代理店の取組を評価</li><li>最適な商品・サービスの提供が行われるための態勢整備に関する取組を評価</li></ul>

## 2. 募集代理店手数料体系

### (3) 募集品質取組項目

⑤ ネットワークインフラを利用した態勢整備	
観点	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集管理態勢の整備状況</li> </ul>
評価基準	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社の既契約等に関する的確な情報管理態勢の整備に向けて、保険会社共同ゲートウェイ（ネットワークインフラ）を利用している</li> </ul>
判定方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>判定期間末時点での利用状況（データ）にて判定</li> </ul>
考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社の委託済募集代理店において、保険会社共同ゲートウェイを利用している募集代理店ほど、お客さまの意向に沿った比較推奨の募集が定着しているといった募集品質の他、未入金勧奨等、お客さま保護の観点によるアフターフォローにも前向きに取り組んでいるとの考え方に基づき評価</li> </ul>
⑥ 苦情受付に関する体制整備ならびに苦情発生状況	
観点	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集管理態勢の整備状況、適切な役務・サービスの提供（保険募集・アフターフォロー）</li> </ul>
評価基準	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情受付体制を整備し、お客さまの声を把握し、募集改善に努めており、受け付けた苦情等を保険会社へ連携している。また苦情発生の抑制取組を行い、当社設定の発生率を下回っている。</li> </ul>
判定方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>判定期間末時点での体制整備状況を確認し判定</li> <li>✓ 生命保険協会の「募集代理店共通自己点検表（一般代理店用）」や代理店検査等でも確認する</li> <li>判定期間末時点での苦情の発生状況に基づき判定</li> </ul>
考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集代理店自ら、お客さまの声を通じ、お客さま満足度の向上、改善に努めていく取組（募集代理店とお客さまの継続的な関係構築の実現に向け、苦情を真摯に受け止める姿勢）を評価</li> </ul>



## 2. 募集代理店手数料体系

### (3) 募集品質取組項目

⑦ 早期消滅契約抑制に関する体制整備ならびに早期消滅契約発生状況	
観点	<ul style="list-style-type: none"><li>募集管理態勢の整備状況、適切な役務・サービスの提供（保険募集・アフターフォロー）</li></ul>
評価基準 （内容）	<ul style="list-style-type: none"><li>契約後のフォロー、未入金契約への入金勧奨等により、早期消滅契約の抑制取組を行っており、所定の発生率を下回っている</li></ul>
判定方法	<ul style="list-style-type: none"><li>判定期間末時点での体制整備状況を確認し判定<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 生命保険協会の「募集代理店共通自己点検表（一般代理店用）」や代理店検査等でも確認する</li></ul></li><li>判定期間末時点での早期消滅契約の発生状況に基づき判定</li></ul>
考え方	<ul style="list-style-type: none"><li>早期消滅契約は募集時の適切な勧誘・説明がなされていない等、募集品質面で課題があるとの考え方に基づき、契約早期における未入金契約への入金勧奨の取組等を評価</li></ul>

### (4) 実効性を高める取組

◆ 当社は、募集代理店手数料体系の見直しの実効性を高める方策として、つぎのとおり取り組んでまいります。

	取組	内容
①	品質評価に係る 妥当性検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>各募集代理店の態勢（体制）整備に係る評価項目に関して、代理店検査等を実施する際に評価の妥当性を検証</li> <li>検証内容については、経営会議等にて報告 ＜代理店検査等の検証・経営会議等への報告も年1回実施＞</li> </ul>
②	募集代理店との 対話	<ul style="list-style-type: none"> <li>委託先の募集代理店との対話・意見交換等を通じて、お客さま満足向上に向けた募集代理店の適切な業務運営に資する取組みを推進 ＜各年度を通じて適宜実施＞</li> </ul>
③	募集代理店手数料 体系見直しに係る PDCAサイクルの 構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集代理店の評価状況、募集手数料支払状況等を分析し、経営会議等にて報告</li> <li>上記を通じて認識した課題に対して対応策等を検討し、募集代理店手数料体系を見直した際は、改めて公表する ＜経営会議等への報告は四半期ごと年4回実施予定＞</li> </ul>

◆ これらの取組を通じて、評価要素・項目の実効性の確認や分析等を行い、募集代理店手数料体系の不断の見直しを行うことを通じて、理想の募集代理店像の実現に繋げていきたいと考えております。