

保険募集代理店におけるお客さま志向の業務運営 に資する手数料体系の考え方

2024年4月

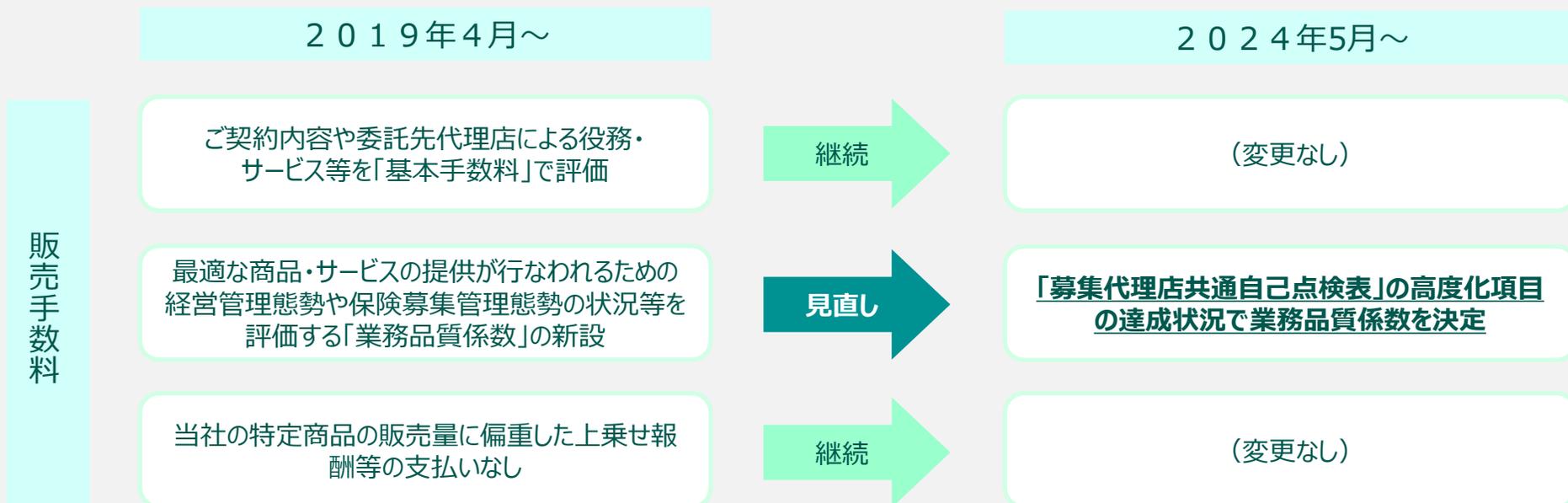
明治安田

1. 代理店手数料体系に係る基本的な考え方 …… P. 2
 2. 改正後の代理店手数料体系の全体像 …… P. 3
 3. 業務品質の評価項目 …… P. 4
 4. 実効性を高めるための当社の取組み …… P. 5
- ＜別表＞ 業務品質評価項目の詳細・達成水準 …… P. 6

1. 代理店手数料体系に係る基本的な考え方

- 当社は従来から、保険募集代理店への委託にあたり、「当社委託先として最適な商品・サービスを提供できる代理店」であるか、すなわち、お客さまのご意向に沿った商品の提案を行なえる適切な保険募集管理態勢が構築されているかを確認するとともに、当該態勢が維持・高度化されるよう、適切な教育・指導を行なっています。
- 2019年4月、委託先代理店における保険募集管理態勢の高度化に向けて、委託先代理店による役務・サービス等を評価する「基本手数料」の評価（判定基準）の厳格化、経営管理態勢や保険募集管理態勢の状況等を評価する「業務品質係数」の新設等、委託先代理店におけるお客さま志向の業務運営に資する手数料体系への見直しを実施し、運営を行なってまいりました。
- この度、委託先代理店のより一層の保険募集管理態勢の高度化に資するよう、一般社団法人生命保険協会（以下、「生命保険協会」）の「代理店業務品質評価運営」の趣旨を踏まえ、代理店手数料体系の改正を行ないました。
- 具体的には、代理店業務品質評価基準の「基本項目」（法令で求められている対応など、代理店として取り組むべき基本的な項目）について、その考え方や視点を反映した「募集代理店共通自己点検表」の「高度化項目」を、当社「業務品質評価係数」の評価項目として取り入れました。

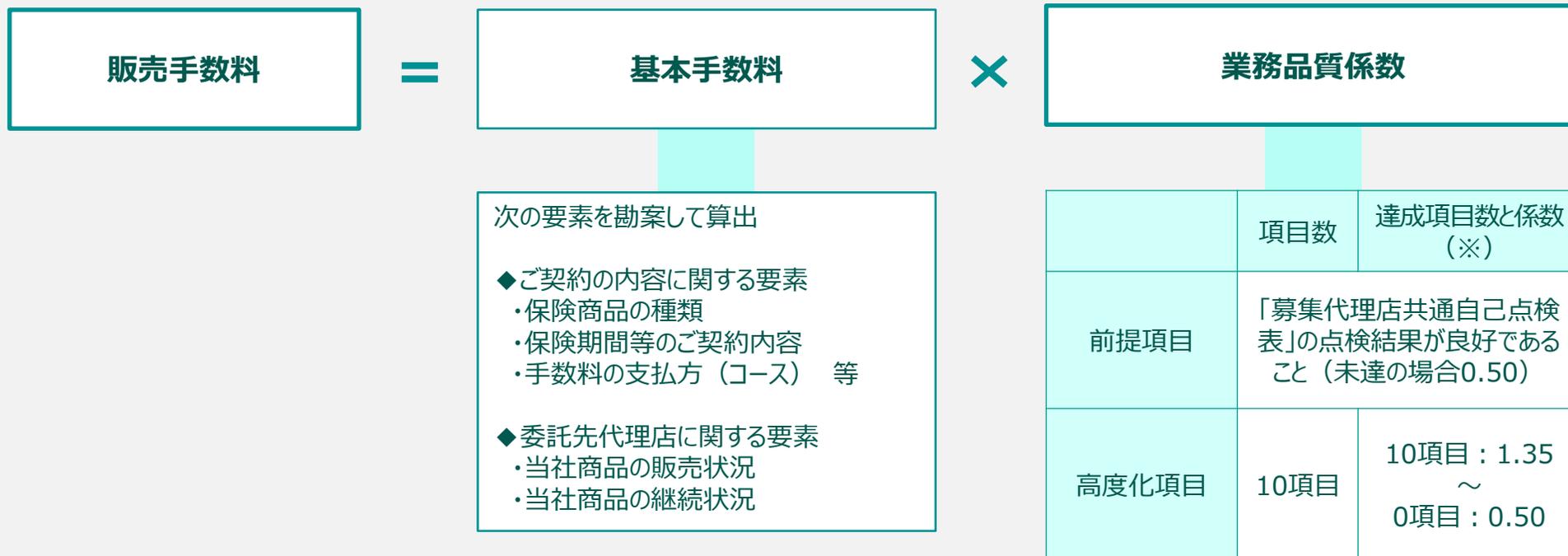
<見直しイメージ>



2. 改正後の代理店手数料体系の全体像

- 販売手数料は、「基本手数料」に「業務品質係数」を乗じて算出されます。
 - 「基本手数料」：年換算保険料に対して、ご契約内容や委託先代理店の販売状況・継続状況を勘案して算出。
 - 「業務品質係数」：生命保険協会の「募集代理店共通自己点検表」の必須項目が良好であることが前提項目の充足要件。あわせて同自己点検表の「高度化項目(10項目)」の達成項目数を勘案して算出（生命保険協会の業務品質調査による「認定代理店」は、全項目達成したものとみなして判定）
- したがって「業務品質係数（計10項目の達成項目数）」によっては、販売手数料が3.5割増し～5割減となります。
- なお、上記の販売手数料のほかに、当社の特定商品の販売量に偏重した上乘せ報酬等のお支払いはありません。

<体系イメージ>



※届出不祥事件等があった場合は、達成項目数にかかわらず、業務品質係数を削減

3. 業務品質の評価項目

- 業務品質係数は生命保険協会の「募集代理店共通自己点検表」の必須項目が良好であることを前提項目として、「高度化項目(10項目)」の達成項目数によってA~Gのランクで評価します。
- 生命保険協会の業務品質調査による「認定代理店」は、全項目達成したものとみなしてAランク判定といたします。
- 届出不祥事件等発生の場合、達成数に関わらず届出事案に応じて削減する場合があります。

<業務品質の評価項目の新旧対比>

<参考> 改正前 (現行)

評価項目	経営管理態勢	1. F D方針の公表有無
		2. 内部管理自己点検または内部監査の実施回数
		3. 共通自己点検結果
	募集品質	4. 生命保険専門課程試験合格者率または専門資格保有者占率
		5. 意向把握プロセスの適切性検証回数
		6. 苦情件数

達成項目数	6	5	4	3	2	1	0
業務品質係数	1.3	1.25	1.2	1.0	0.8	0.6	0.5

改正後

前提項目	共通自己点検表の必須項目の点検結果が良好であること (未達の場合は0.5)
+	
高度化項目 (注1)	1. 保険募集に関する法令の遵守等、適切な募集態勢の構築に係る取組として、独立性を確保した担当部門(担当者)の設置状況の確認
	2. 個人情報漏えい防止に係る取組の確認
	3. 意向把握・確認義務(意向把握に用いた帳票等の保存等)
	4. 不適切事案(コンプライアンス上の懸念事案)に係る対応及び再発防止に係る取組の確認
	5. 苦情に係る管理体制および再発防止に係る取組の確認
	6. 短期解約に係る管理体制および改善策に係る取組の確認
	7. 継続率の管理体制および改善策に係る取組の確認
	8. 契約保全の業務に係る取組の確認
	9. 災害時に係る対応の確認
	10. 従業員の労務管理に係る取組の確認

達成項目数	10 (注2)	9~8	7~6	5~4	3~2	1	0
評価	A	B	C	D	E	F	G
業務品質係数	1.35	1.3	1.2	1.0	0.8	0.6	0.5

(注1) 高度化項目ごとに複数の小項目がある場合は、小項目の全項目を達成したことをもって達成と判定。
 (注2) 生命保険協会の「認定代理店」も含む。

4. 実効性を高めるための当社の取組み

- 当社は、手数料体系等の見直しの実効性を高めるため、次の取組みを実施しております。

<取組み>

取組み		概要
①	代理店からの報告内容の正当性検証スキームの導入	<ul style="list-style-type: none">• 業務品質係数の判定について、申告内容の正当性を確保する観点から、営業担当による報告内容の確認・精査、サンプル調査等を実施• あわせて、本社監査部門等による訪問点検・実査を、約4～5年サイクルで全委託先代理店を対象に実施• 虚偽報告が発覚した場合は、業務品質係数を0.50と判定
②	「評価検討会」の開催	<ul style="list-style-type: none">• 業務品質係数の判定について、判定結果の客観性を確保する観点から、委託先代理店を所管する営業部門だけでなく、お客さま志向統括部、コンプライアンス統括部、リスク管理統括部等で組成する評価検討会を開催
③	「『お客さまの声』白書」での公表	<ul style="list-style-type: none">• 手数料体系の見直し等を含む、当社の代理店教育・指導等に係る取組内容について、「お客さま志向の業務運営方針－お客さま志向自主宣言－」の振り返りとして「『お客さまの声』白書」において公表
④	委託先代理店との意見交換会の実施	<ul style="list-style-type: none">• 手数料体系の見直しを踏まえ、委託先代理店におけるお客さま志向の業務運営に資する当社への要望等について、広く意見交換を実施し、当社取組みに反映

<高度化項目（10項目）の詳細・達成水準>

高度化項目（大項目）	小項目	達成水準
1	<p>保険募集に関する法令の遵守等、適切な募集態勢の構築に係る取組として、独立性を確保した担当部門（担当者）の設置状況の確認</p> <p><営業部門からの独立性を確保した担当部門（担当者）の有無> ①お客様からの苦情を一元的に管理する担当部門（担当者）を設置している ②代理店内に内部監査を職務とする担当部門（担当者）を設置している ③保険募集に係る法令等遵守を管理する担当部門（担当者）を設置している</p> <p><代理店独自の自己点検や、内部監査の実施について> ①代理店独自の自己点検の実施について定めた規程がある ②規程に基づく自己点検表がある ③全拠点が自己点検を実施している ④内部監査の範囲は全拠点を対象としている ⑤内部監査結果および改善策について、経営層へ報告を行っている</p>	小項目 すべて達成
2	<p>個人情報漏えい防止に係る取組の確認</p> <p><個人データに係る（社外への）情報漏えい対策等について> ①個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際の情報漏えい（宛先誤りの誤送信）をシステムにより防止する仕組み（送信が自動で保留となり、宛先や添付内容を送信者がセルフチェックした上で改めて送信する仕組み、上席者の事前承認が必須な仕組み等）がある ②個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際に、システムによりデータを暗号化する仕組み（添付ファイルは自動暗号化され、開封 PW（は別途送信等）がある ③個人データに係る社外へのメール送信について、社内規程等にて禁止の旨、定めている ④ウイルス対策ソフトの更新状況やバージョンを本社のシステム担当部門・システム担当者が把握する態勢が整備されている ⑤ウイルスの発生を検知する仕組みおよび業務用PCのOS/ソフトウェアの更新状況を本社のシステム担当部門・システム担当者が把握する態勢が整備されている ⑥個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止、もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存禁止していることが定期的に確認・管理されている、または、システムにより個人所有電子機器の利用および個人情報の保存を制御している ⑦従業員が業務上利用する電子機器へのソフトウェアのインストールをシステム制御（権限設定によりインストール不可、インストールした際は事後的にシステムで検知および削除を指示等）している ⑧従業員が会社所定（会社がセキュリティ上問題ないと判断したもの）以外のメールアドレスを業務上使用できないようシステム制御している</p>	小項目 すべて達成

<別表> 業務品質評価項目の詳細・達成水準

<高度化項目（10項目）の詳細・達成水準>

高度化項目（大項目）		小項目	達成水準
3	意向把握・確認義務 （意向把握に用いた帳票等の保存等）	<p><乗合代理店> ①代理店で全件保存・管理している</p> <p><専属代理店> ②代理店で全件保存・管理している ③保険会社で全件保存・管理している</p>	<p><乗合代理店> ①を達成 <専属代理店> ②～③ いずれか達成</p>
4	不適切事案（コンプライアンス上の懸念事案）に係る対応及び再発防止に係る取組の確認	<p><規程・権限等について> ①法令等遵守に関する責任者・担当部署の確認事項・対応内容・権限を規定している ②不適切事案が発生した際の対応をする担当部署または対応責任者を明確にしている ③不適切事案惹起時の罰則を規程している ④不適切懸念事案全件および対応結果について、経営層が出席する会議等の最高意思決定機関への報告規程がある</p> <p><不適切事案発生後の対応について> ①規程に沿った対応を行い経営層への報告が迅速に行われている ②規程に定められた懲戒処分を行う態勢を整備している（懲戒処分の是非の妥当性を管理している） ③発生した不適切事案に対する原因分析（経緯の確認・原因の把握）、再発防止策を経営層が出席する会議等で共有した上で、再発防止教育・再発防止策を実施し、改善状況を確認する態勢を整備している ④不適切懸念事案の発生状況および対応結果（発生していない場合は発生していない旨の報告）について、経営層が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ定期的に報告している</p>	<p>小項目 すべて達成</p>
5	苦情に係る管理体制および再発防止に係る取組の確認	<p><苦情に係る管理体制および再発防止について> ①顧客からの苦情(不満足の表明含む)について、全件管理しており、発生経緯・原因を特定している ②経営層に対して苦情の状況を共有しており、必要に応じ社内共有化・再発防止策等を実施している</p>	<p>小項目 すべて達成</p>
6	短期解約に係る管理体制および改善策に係る取組の確認	<p>短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールに従う）での失効・解約について、理由・経緯を分析・管理し、取扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導する態勢を整備している</p>	<p>小項目 すべて達成</p>

<高度化項目（10項目）の詳細・達成水準>

	高度化項目（大項目）	小項目	達成水準
7	継続率の管理体制および改善策にかかる取組の確認	継続率を定期的に把握・分析し、解約理由・経緯等を踏まえ、必要に応じて改善策（募集人への指導等）を実施している	小項目 すべて達成
8	契約保全の業務に係る取組の確認	<p><契約保全の業務に係る取組について></p> <p>①顧客申出があった場合の保険会社への連絡フロー（保険会社から代理店で取次がず保険会社のコールセンター等への案内を求められている場合は当該案内をすること）が明文化されている</p> <p>②保全対応もれが発生しない態勢（保全対応状況の一覧管理および対応状況確認等）を整備している</p> <p>③（保全対応を実施する際に、その他契約情報を確認した上で対応する観点から）お客さまの情報（氏名・住所等）や契約内容を管理し最新の状態に保つ態勢を整備している</p>	小項目 すべて達成
9	災害時に係る対応の確認	<p><災害時の対応について></p> <p>①従業員の安否確認に向けた緊急連絡の方策を整備している</p> <p>②災害等により通常事業の継続が困難または事業を縮小せざるを得ない場合を想定し、事業の優先順位（保険会社への給付金請求の取次等）を設定している</p>	小項目 すべて達成
10	従業員の労務管理に係る取組の確認	<p><規程等について></p> <p>①就業規則や給与・賃金規程がある</p> <p>②時間外労働に関する労使協定（36協定）がある</p> <p><勤務管理の対応について></p> <p>③有給休暇取得状況を常時把握の上、取得勧奨が行われ、法令上取得すべき有給日数（年5日）を全員が取得している</p> <p>④時間外勤務の状況が常時把握され、適切に指導が行われている</p> <p>⑤従業員向けの定期健康診断を実施している</p> <p>⑥従業員の勤怠状況および活動状況について、本人による申請・管理者による承認・本部による定期的な確認が仕組み化されている</p> <p>⑦時間外勤務の上限について目標が設定され、社内に周知されている</p>	小項目 すべて達成