

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

2019年4月



- 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。
- 今般、**委託先代理店における最適な商品・サービスの提供が行なわれる管理態勢の更なる高度化をめざし**、従来の考え方に加えて、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いたしました**。
- 具体的には、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」に、**最適な商品・サービスの提供が行なわれるための経営管理態勢や保険募集管理態勢の状況等を評価する「新たな評価テーブル（業務品質係数）」**を追加いたしました。
- この見直しにより、当社商品の販売量だけでなく、**最適な商品・サービスの提供に資する「業務品質」の評価ウェイトを高めるとともに、実効性の向上に資する当社態勢の強化などにも取り組んでまいります**。

<見直しイメージ>

～2019年3月

ご契約内容や委託先代理店による役務・サービス等を「基本手数料」で評価

最適な商品・サービスの提供が行なわれるための態勢の構築状況の評価なし（教育・指導のみ）

当社の特定商品の販売量に偏重した上乘せ報酬等の支払いなし

一部見直し

追加（新設）

継続

2019年4月～

「基本手数料」の評価（判定基準）を厳格化

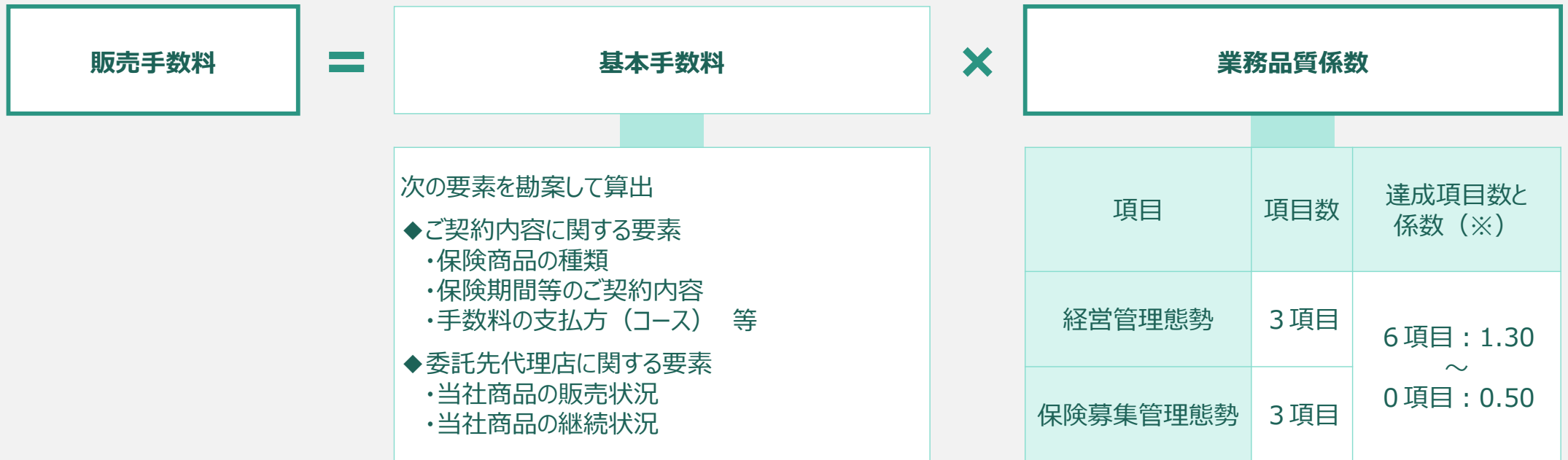
最適な商品・サービスの提供が行なわれるための経営管理態勢や保険募集管理態勢の状況等を「業務品質係数」で評価

（変更なし）

販売手数料

- 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」：組織的な取組姿勢（結果）を評価する「経営管理態勢」3項目と、募集人個人の対応力・スキル（結果）を評価する「保険募集管理態勢」3項目の達成項目数を勘案して算出
- したがって、「業務品質係数（計6項目の達成項目数）」によっては、販売手数料が3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>



（※）不祥事件届出があった場合は、達成項目数にかかわらず、業務品質係数を削減

- 業務品質評価は、組織的な取組姿勢（結果）を評価する「経営管理態勢」3項目と、募集人個人の対応力・スキル（結果）を評価する「保険募集管理態勢」3項目で構成されます。

<業務品質の評価項目>

| 項目 | 分類 | 評価項目（詳細は次頁以降参照） | 考え方 |
|--------------|------|-------------------------|-----------------------------------|
| 経営 管理態勢 | 顧客本位 | ① F D方針の公表有無 | お客さま志向の業務運営の実現に向けた取組姿勢を評価 |
| | 体制整備 | ②内部監査／内部管理自己点検実施回数 | コンプライアンス・内部管理に関する品質および取組姿勢（結果）を評価 |
| | その他 | ③共通自己点検結果 | |
| 保険募集 管理態勢 | 募集品質 | ④生保専門課程試験合格者／F P資格保有者占率 | 募集局面のお客さま対応力・販売スキルを評価 |
| | | ⑤意向把握プロセスの適切性検証回数 | |
| | | ⑥苦情件数 | お客さま満足度を評価 |

① F D方針の公表有無

- お客さま志向の業務運営の実現に向けた取組姿勢を評価するため、委託先代理店が、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、**取組方針を公表しているか否か**をもって達否を判定いたします。

<判定方法等>

| | |
|---------|---|
| 判定方法・基準 | <ul style="list-style-type: none"> ・当社が、「代理店HPでの公表有無」または「金融庁HP（金融事業者のリスト）への掲載有無」を確認 ・いずれかが「有」の場合に、達成と判定 |
| 判定時期・期間 | <ul style="list-style-type: none"> ・判定月前月末時点（例：2019年9月判定は、2019年8月末時点） |

「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、 取組方針・KPIを公表した金融事業者のリストの公表について (平成31年1月29日更新)

金融庁では、平成29年3月30日に公表した「[顧客本位の業務運営に関する原則](#)」（以下「本原則」という。）において、本原則を採択した金融事業者に対し、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針（以下「取組方針」という。）を策定・公表することを求めています。併せて公表した金融庁としての[本原則の定着に向けた取組み](#)において、金融事業者の取組みの「見える化」を促進する観点から、取組方針や顧客本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標（以下「自主的なKPI」という。）を策定した金融事業者のリストを金融庁ウェブサイト上で公表することとしています。

また、金融庁では、平成30年6月に、「[投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI](#)」（以下「共通KPI」という。）として3つの指標を公表し、投資信託の販売会社が、これらの指標に関する自社の数値を積極的に公表することを期待しているところです。

今般、平成30年12月末までに本原則を採択し、取組方針・自主的なKPI・共通KPIを公表した金融事業者のリストを、（別紙1）のとおり取りまとめましたので、公表いたします。

（別紙1）[「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、取組方針・自主的なKPI・共通KPIの公表を行った金融事業者のリスト（平成30年12月末時点）](#)

公表・掲載「有」

達成

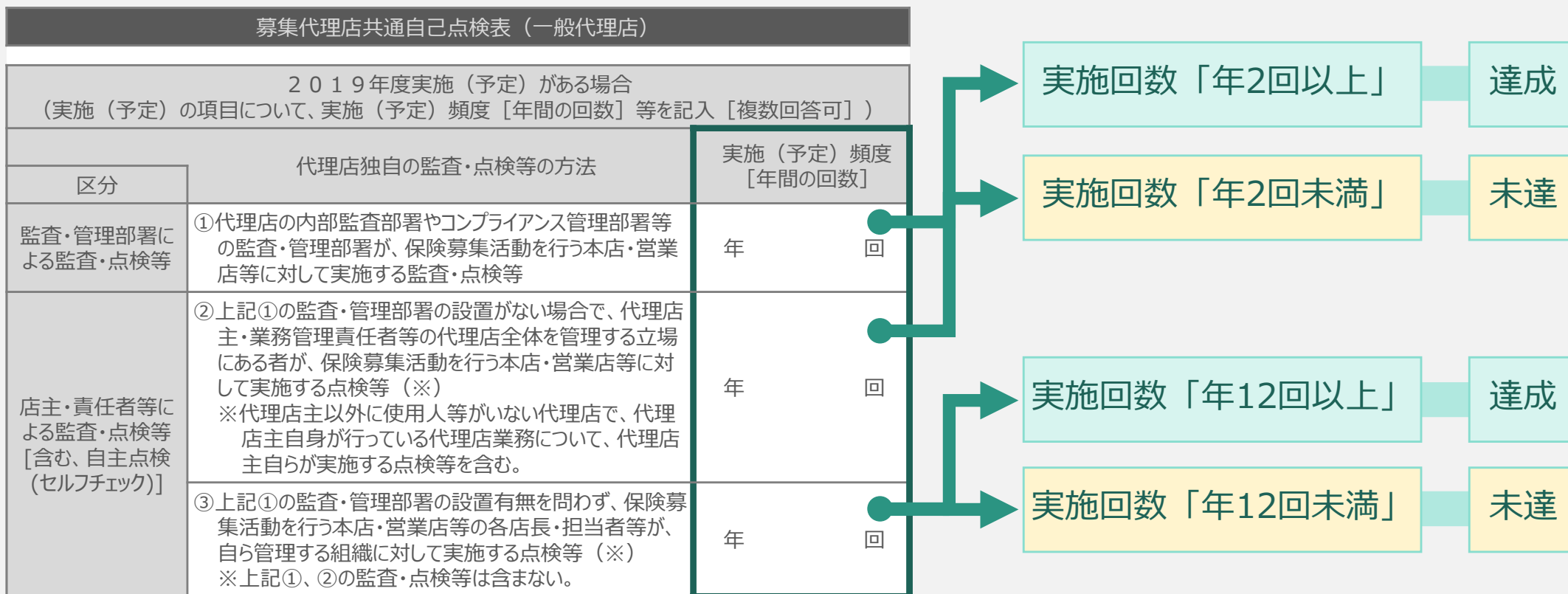
公表・掲載「無」

未達

- コンプライアンス・内部管理に関する品質および取組姿勢を評価するため、委託先代理店が内部監査を年2回以上実施しているか、または、内部管理自己点検を年12回以上実施しているか否かをもって達否を判定いたします。

<判定方法等>

| | |
|---------|---|
| 判定方法・基準 | <ul style="list-style-type: none"> ・当社に提出いただく、生命保険協会の「募集代理店共通自己点検表（一般代理店）」において、「内部監査」または「内部管理自己点検」の実施（予定）回数を確認 ・内部監査は「年2回以上」、内部管理自己点検は「年12回以上」実施している場合に、達成と判定 |
| 判定時期・期間 | <ul style="list-style-type: none"> ・判定月前月末提出分（例：2019年9月判定は、2019年8月末提出分） ※報告内容の正当性（提出後の実施分（実施予定分））については、営業担当による実査・点検等を通じて確認 |



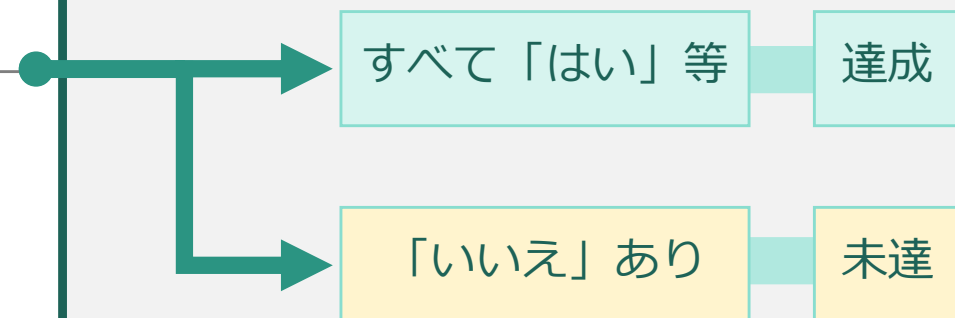
- コンプライアンス・内部管理に関する品質および取組結果を評価するため、委託先代理店における自己点検結果が良好であるか否かをもって達否を判定いたします。

<判定方法等>

| | |
|---------|--|
| 判定方法・基準 | <ul style="list-style-type: none"> ・当社に提出いただく、生命保険協会の「募集代理店共通自己点検表（一般代理店）※」において、点検項目すべての「評価・回答」を確認 ※別シート使用の場合であっても、当該自己点検表記載の点検項目がすべて記載されていれば、代替可 ・評価・回答がすべて「はい」もしくは「対象外」、（実施状況等が）「完了」等の場合に、達成と判定 |
| 判定時期・期間 | <ul style="list-style-type: none"> ・判定月前月末提出分（例：2019年9月判定は、2019年8月末提出分） ※報告内容の正当性（提出後の実施分（実施予定分）等）については、営業担当による実査・点検等を通じて確認 |

募集代理店共通自己点検表（一般代理店）

| 項番・項目名 | 点検項目 | 評価・回答 | | | | | | | |
|---------|--|--|----------------------------|----------------------------|-----|-------------------------|---|--|---|
| 募集人登録 | <p>▶ 保険募集に従事している者は全員募集人登録(変額保険等を募集する場合は各所属保険会社への変額保険販売資格者登録)を行っている。</p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="2">判断基準</td> <td>はい</td> <td>■ 保険募集に従事している者全員の登録もれがない場合</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>■ 一部でも登録もれがある場合</td> </tr> </table> | 判断基準 | はい | ■ 保険募集に従事している者全員の登録もれがない場合 | いいえ | ■ 一部でも登録もれがある場合 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ | | |
| 判断基準 | はい | | ■ 保険募集に従事している者全員の登録もれがない場合 | | | | | | |
| | いいえ | ■ 一部でも登録もれがある場合 | | | | | | | |
| 使用人等の要件 | <p>▶ 募集人は、全員使用人等の要件を満たしており、監査役・監査委員等にも該当しない。</p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="3">判断基準</td> <td>はい</td> <td>■ 募集人全員が使用人等の要件を満たしている場合</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>■ 一部でも使用人等の要件を満たしていない場合</td> </tr> <tr> <td>対象外</td> <td>■ 対象となる使用人がおらず、かつ、法人代理店にあっては対象となる役員（代表権のない取締役等）もない場合</td> </tr> </table> | 判断基準 | はい | ■ 募集人全員が使用人等の要件を満たしている場合 | いいえ | ■ 一部でも使用人等の要件を満たしていない場合 | 対象外 | ■ 対象となる使用人がおらず、かつ、法人代理店にあっては対象となる役員（代表権のない取締役等）もない場合 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 対象外 |
| 判断基準 | はい | | ■ 募集人全員が使用人等の要件を満たしている場合 | | | | | | |
| | いいえ | | ■ 一部でも使用人等の要件を満たしていない場合 | | | | | | |
| | 対象外 | ■ 対象となる使用人がおらず、かつ、法人代理店にあっては対象となる役員（代表権のない取締役等）もない場合 | | | | | | | |
| XXXX | ▶ XXXX | | | | | | | | |



- 募集局面のお客さま対応力・販売スキルを評価するため、委託先代理店における生保専門課程試験合格者占率が80%以上か、または、FP資格保有者占率が30%以上か否かをもって達否を判定いたします。

<判定方法等>

| | |
|---------|--|
| 判定方法・基準 | <ul style="list-style-type: none"> ・当社に提出いただく、当社独自の「自己点検表シート」において、「委託先代理店に所属する生命保険募集人のうち、保険募集に従事している者」、「生保専門課程試験合格者数」、「FP資格保有者数※」を確認 ※FP技能検定1～3級、AFP、CFPのいずれか ・生保専門課程試験合格者占率が「80%以上」またはFP資格保有者占率が「30%以上」の場合に、達成と判定 |
| 判定時期・期間 | <ul style="list-style-type: none"> ・判定月前月末提出分（例：2019年9月判定は、2019年8月末提出分） ※報告内容の正当性については、営業担当による実査・点検等を通じて確認 |

| 自己点検シート | | |
|---------------|---|--|
| 項番・項目名 | 点検項目 | 評価・回答 |
| 生保専門課程試験合格者占率 | <p>▶保険募集に従事している者のうち、「生保専門課程試験合格者占率」が募集人全体のうち一定以上の占率で在籍している。</p> <p>算出方法 $\frac{\text{分母人数のうち、生保専門課程試験合格の募集人数}}{\text{代理店さまに所属する生命保険募集人数のうち保険募集に従事している者}} \times 100$</p> | <p>合格者人数 <input type="text"/> 人</p> <p>募集人数 <input type="text"/> 人</p> <p>合格者占率 <input type="text"/> %</p> |
| FP資格保有者占率 | <p>▶保険募集に従事している者のうち、「FP資格保有者」(※)が募集人全体のうち一定以上の占率で在籍している。 ※FP技能検定1～3級、AFP、CFPのいずれか</p> <p>算出方法 $\frac{\text{分母人数のうち、FP資格保有の募集人数}}{\text{代理店さまに所属する生命保険募集人数のうち保険募集に従事している者}} \times 100$</p> | <p>合格者人数 <input type="text"/> 人</p> <p>募集人数 <input type="text"/> 人</p> <p>合格者占率 <input type="text"/> %</p> |

占率「80%以上」

達成

占率「80%未満」

未達

占率「30%以上」

達成

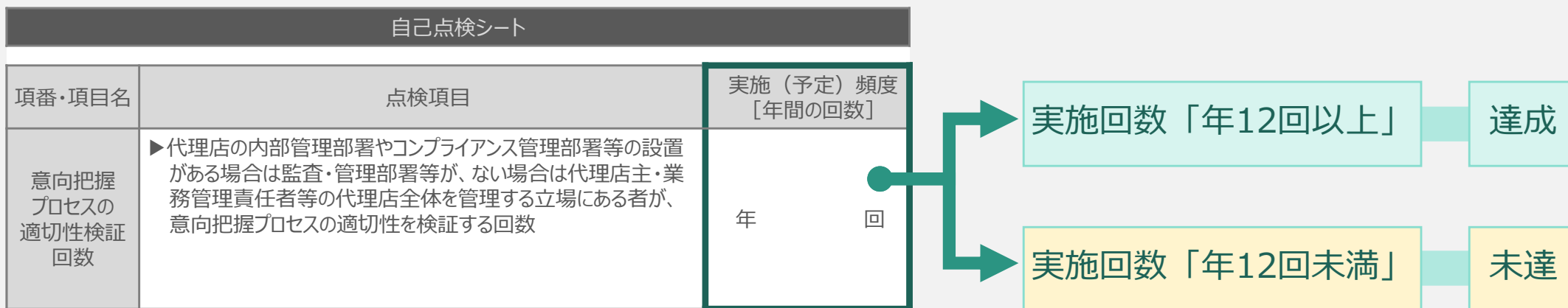
占率「30%未満」

未達

- 募集局面のお客さま対応力・販売スキルを評価するため、委託先代理店における意向把握プロセスの適切性検証回数が年12回以上か否かをもって達否を判定いたします。

<判定方法等>

| | |
|---------|--|
| 判定方法・基準 | <ul style="list-style-type: none"> ・当社に提出いただく、当社独自の「自己点検表シート」において、「意向把握プロセスの適切性検証」の実施（予定）回数を確認 ・「年12回以上」の場合に、達成と判定 |
| 判定時期・期間 | <ul style="list-style-type: none"> ・判定月前月末提出分（例：2019年9月判定は、2019年8月末提出分） ※報告内容の正当性（提出後の実施分（実施予定分））については、営業担当による実査・点検等を通じて確認 |



- 募集局面のお客さま対応力・販売スキルやお客さま満足度を評価するため、当社が把握した委託先代理店を起因とする苦情件数が、当社商品の保有契約高が10億円以上の委託先代理店は5件以下か（同10億円未満の委託先代理店は3件以下か）否かをもって達否を判定いたします。

<判定方法等>

| | |
|---------|--|
| 判定方法・基準 | <ul style="list-style-type: none"> ・当社が把握した委託先代理店を起因とする苦情件数で判定※ ※当社コールセンター受付苦情に加え、消費生活センター・国民生活センター・生命保険協会・金融庁等経由の苦情を含む ・なお、苦情件数は、起票案件すべてではなく、当社内で代理店起因か否かを個別判定 ・当社商品の保有契約高が10億円以上の委託先代理店は「5件以下」、同10億未満は「3件以下」の場合に、達成と判定 |
| 判定時期・期間 | <ul style="list-style-type: none"> ・保有契約高は判定月末時点（例：2019年9月判定は、2019年9月末時点） ・苦情件数は判定月から過去1年間の受付（例：2019年9月判定は、2018年10月～2019年9月の受付） |

< 当社商品の保有契約高 10 億円以上 >

苦情件数「5件以下」

達成

苦情件数「6件以上」

未達

< 当社商品の保有契約高 10 億円未満 >

苦情件数「3件以下」

達成

苦情件数「4件以上」

未達

- 委託先代理店による不祥事件届出があった場合、業務品質評価の達成項目数にかかわらず、業務品質係数を削減いたします。

<判定方法等>

| | |
|---------|---|
| 判定方法・基準 | <ul style="list-style-type: none"> ・委託先代理店が発生させた不祥事件について、保険業法第127条第1項第8号、保険業法施行規則第85条第1項第17号および同規則第5項に基づく、当社による金融庁への届出状況を確認 ・届出件数が「1件以上」の場合に、業務品質評価の達成項目数にかかわらず、業務品質係数を削減 |
| 判定時期・期間 | <ul style="list-style-type: none"> ・判定月から過去1年間の届出（例：2019年9月判定は、2018年10月～2019年9月の届出） |

●●財務局長 殿

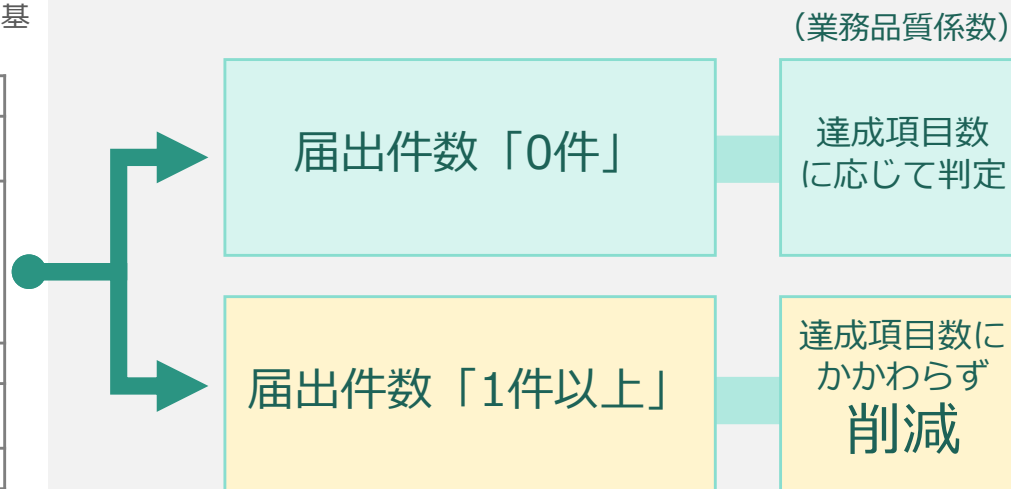
第●●—●●●号
20●●年●月●日

明治安田生命保険相互会社
社長 ●● ●●

不祥事件届出書

保険業法第127条第1項第8号及び保険業法施行規則第85条第1項第17号の規定に基づき、下記のとおりお届けします。

| | | | |
|--------------------|--------------|----------|---------|
| 保険会社名 | 明治安田生命保険相互会社 | 事故発生支社 等 | — |
| 代理店名 (店主名) 及び委託状況 | | | |
| 事故者 | 氏名 | | |
| | 職名 | | |
| | 生年月日及び年齢 | | |
| | 入社年月日 | | |
| 法令違反の該当規定 | | | |
| 保険会社等が不祥事件の発生を知った日 | ●●年●月●日 | 発生日 | ●●年●月●日 |
| 事故金額 | XXXXX | うち実損見込み | XXXXX |
| 発生の端緒 | XXXXXXXX | | |
| XXXX | XXXXXXXX | | |

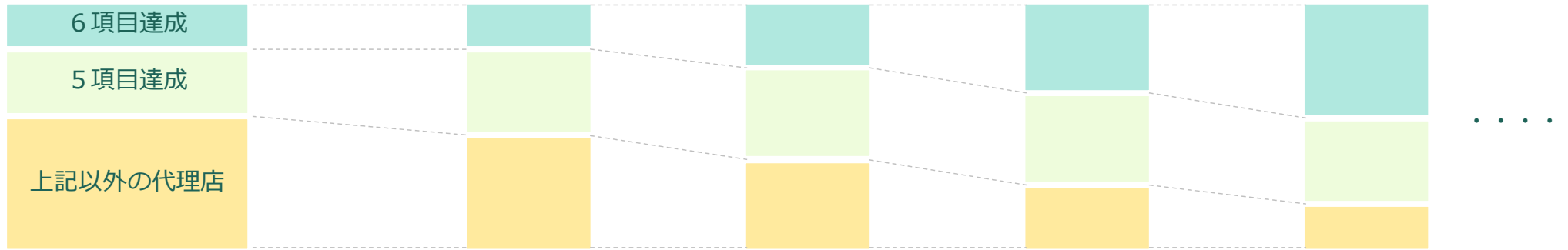


- 当社は、**今般の手数料体系の見直しの実効性を高めるため**、次の取組みを実施いたします。

<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、基礎データ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」の新設 | <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、「お客さまの声」統括部、コンプライアンス統括部、リスク管理統括部、内部監査部等で組成する評価検討会を新設 |
| ③ 「お客さまサービス推進諮問会議」への報告 | <ul style="list-style-type: none">・今般の手数料体系の見直しを含む、当社の代理店教育・指導に係る取組内容・結果について、取組状況の検証に社外の視点を取り込む観点から、社外委員や当社社長等で構成する「お客さまサービス推進諮問会議」へ報告し、今後の当社取組みに反映 |
| ④ 「お客さまの声白書」での公表 | <ul style="list-style-type: none">・今般の手数料体系の見直しを含む、当社の代理店教育・指導に係る取組内容・結果について、「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、例えば、当社が求める代理店像に合致する代理店占率、評価項目ごとの達成代理店占率など、お客さまの声白書において公表 |
| ⑤ 委託先代理店との意見交換会の実施 | <ul style="list-style-type: none">・今般の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、今後の当社取組みに反映 |

業務品質評価達成代理店数イメージ



(従来) 態勢の構築状況の確認、教育・指導



手数料体系見直し

本適用



実効性を高めるための取組み

① 正当性検証スキーム

② 評価検討会

判定・通知

② 評価検討会

判定・通知

② 評価検討会

判定・通知

② 評価検討会

判定・通知

③ 諮問会議

③ 諮問会議

④ 白書公表

④ 白書公表

⑤ 意見交換会

⑤ 意見交換会

当社の取組み

2018年度

2019年度

2020年度

2021年度～