

「お客さま基点」の業務運営に資する 代理店手数料体系の考え方

2020年4月

富国生命保険相互会社



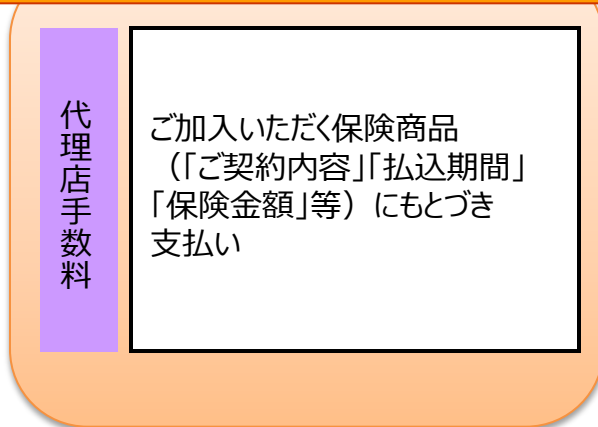
すてきな未来応援します

フコク生命

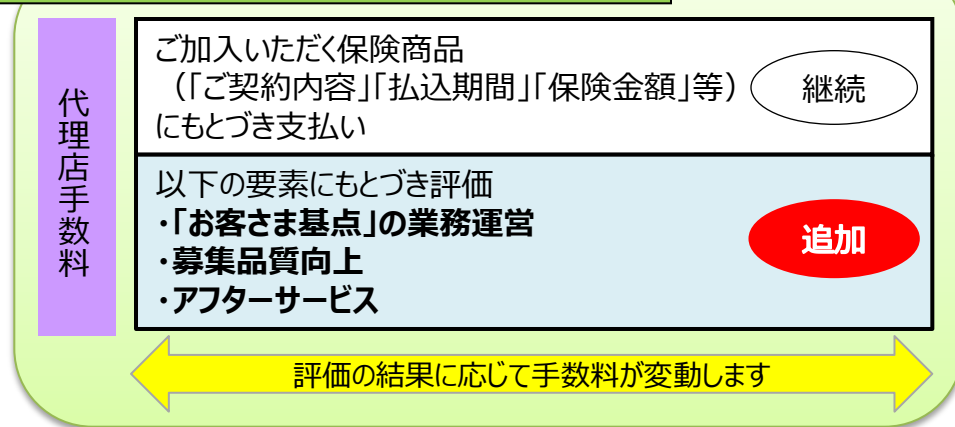
1. 「お客さま基点」の業務運営に資する代理店手数料体系の考え方

- 当社では募集代理店による保険募集に際し、長期にわたりお客さまの負託にお応えできるよう、乗合募集代理店における比較推奨販売等の業務の健全かつ適切な運営を確保すべく、販売状況に応じた現行の手数料体系に、募集品質等の評価を法人募集代理店を対象に、新たに組み込む方向で見直します。
- 評価向上に繋がる取組みを募集代理店に促すことで、「お客さま基点」の業務運営を実践する「理想の代理店像」を実現できるものと考えています。
- 具体的には、以下の要素で募集代理店を評価する手数料体系への見直しを行います。

現行の手数料体系（～2020年3月）



新たな手数料体系（2020年4月～）



※新たな手数料体系は2020年4月より改正されます。

※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。

2. 見直し後の代理店手数料体系の全体像

<基本部分（継続）>

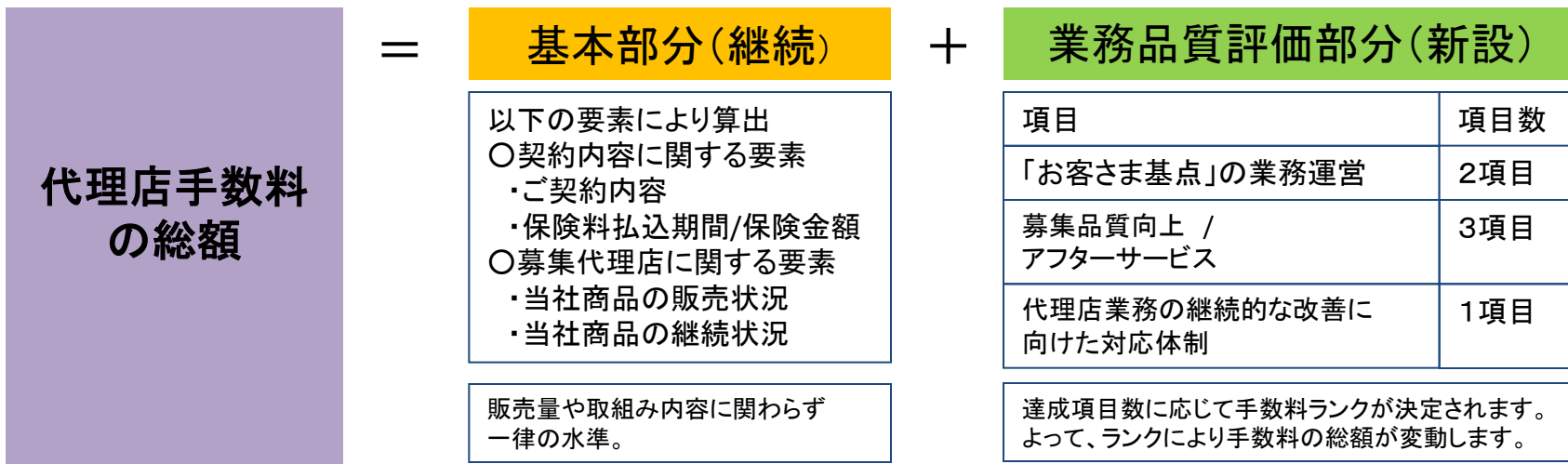
保険料比例にて手数料を支払う商品については「当月に精算された営業保険料」に対し、また成績計上比例にて手数料を支払う商品については「当月に成績計上された支給成績」に対して、ご契約内容や募集代理店の販売状況・継続状況を勘案して算出します。販売量や取組内容に関わらず一律の水準となります。

<業務品質評価部分（新設）>

「お客さま基点」の業務運営の実現に向けた取組み姿勢と、保険募集に関する法令等の遵守に係る教育・管理・指導に対する取組みを評価する『「お客さま基点」の業務運営』（2項目）、代理店としての安定挙績、お客さまニーズの適切な把握と提案、また募集人定着率を評価する「募集品質向上/アフターサービス」（3項目）、そして業務等の改善や再発防止に向けた対応体制の整備に対して評価する「代理店業務の継続的な改善に向けた対応体制」（1項目）の達成状況を勘案して算出します。

これにより、「業務品質評価部分（計6項目の達成項目数）」については、代理店手数料が代理店ごとの取組み状況の結果に応じて変動します。

よって、代理店手数料の総額（基本部分+業務品質評価部分）についても、業務品質評価部分の達成項目数に応じて変動することとなります（例：特約組立型総合保険の場合、標準的な手数料（初年度）に対して、全項目達成（6項目）で154%程度の水準となります。逆に1つも達成できていない場合（0項目）で81%程度の水準となります）。



3. 業務品質の評価項目

業務品質評価は、「お客さま基点」の業務運営（2項目）、募集品質向上/アフターサービス（3項目）、代理店業務の継続的な改善に向けた対応体制（1項目）で構成されます（①～⑥）。

合計6項目について、それぞれの評価項目の達成状況に応じて、代理店手数料が変動します。

<業務品質の評価項目>

評価項目	項目	分類	評価ポイント
①1年間の新契約取扱件数	募集品質向上/ アフターサービス	安定挙績	代理店として一定件数を取り扱うことが、事務の安定化等に繋がることを評価
②「顧客本位の業務運営」に係る方針の策定、公表の有無	「お客さま基点」の業務運営	顧客本位	「お客さま基点」の業務運営の実現に向けた取組み姿勢を評価
③代理店が独自に実施する研修等	「お客さま基点」の業務運営	体制整備	保険募集に関する法令等の遵守に係る教育・管理・指導に対する取組みを評価
④適切な意向把握・確認義務	募集品質向上/ アフターサービス	募集品質	募集時におけるお客さまニーズの適切な把握と提案に対する取組み姿勢を評価
⑤募集人定着率	募集品質向上/ アフターサービス	顧客サポート	良好な定着率が日ごろのお客さまへの対応やアフターサービスに繋がることを評価
⑥改善に向けた対応体制の整備	代理店業務の継続的な改善に向けた対応体制	継続的な改善に向けた対応体制	監査・点検等やお客さまからの苦情を通じて、業務等の改善や再発防止に向けた対応体制の整備に対する評価

① 1年間の新契約取扱件数

代理店として一定件数を取り扱うことが、事務の安定化等に繋がることを評価。1年間の取扱件数が10件以上か、10件未満か、をもって「達成」・「未達」の判定をします。

判定方法・基準

当社商品の査定期間中(1年間)の新契約取扱件数が「10件以上」か「10件未満」か、をもって「達成」・「未達」を判定

② 「顧客本位の業務運営」に係る方針の策定、公表の有無

「お客さま基点」の業務運営の実現に向けた取組み姿勢を評価するにあたり、「顧客本位の業務運営」に係る方針の策定、公表の有無、をもって「達成」・「未達」の判定をします。

判定方法・基準

「金融庁ホームページ(金融事業者のリスト)への掲載有無」や当社に提出される「自己点検表」において策定・公表の有無を確認

③ 代理店が独自に実施する研修等

保険募集に関する法令等の遵守に係る教育・管理・指導に対する取組みを評価するにあたり、募集代理店内における研修等の実施状況をもって「達成」・「未達」の判定をします。

判定方法・基準

当社に提出される、「自己点検表」において研修の実施状況を確認

④適切な意向把握・確認義務

募集時におけるお客さまニーズの適切な把握と提案に対する取組み姿勢を評価するにあたり、募集代理店における自己点検結果をもって「達成」・「未達」の判定をします。

判定方法・基準

当社に提出される「自己点検表」において自己点検結果を確認

⑤募集人定着率

募集人がその代理店に永く勤め、定着することが、日ごろのお客さまへの対応やアフターサービスにもつながっていくという観点から、募集人の定着率をもって「達成」・「未達」の判定をします。

判定方法・基準

募集代理店に入社した募集人が、入社から1年以上在籍している割合(定着率)が「80%以上」か「80%未満」か、をもって「達成」・「未達」を判定
※直近3年以内に入社した募集人が対象

⑥改善に向けた対応体制の整備

監査・点検等やお客さまからの苦情を通じて、業務等の改善や再発防止に向けた対応体制の整備に対する評価をするにあたり、募集代理店における自己点検結果をもって「達成」・「未達」の判定をします。

判定方法・基準

当社に提出される、「自己点検表」において自己点検結果を確認

4.実効性を高める取組みについて

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に以下の取組みを実施する予定です。

取組み	概要
業務品質評価に係る検証	業務品質評価につき、募集代理店からの報告にもとづくものは、サンプル調査等を実施します。
経営層で構成される会議体への報告	今般の手数料体系の見直しを含む、募集代理店に対する教育・指導に係る取組み結果について、経営層で構成される会議体への報告を実施し、将来の取組み内容に反映します。
『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果への公表	今般の手数料体系の見直しを含む、募集代理店に対する教育・指導に係る取組み結果について、『「お客さま基点」の業務運営方針』のふり返しとして、その取組結果を公表します。
募集代理店との意見交換を通じた「お客さま基点」の業務運営のさらなる推進	今般の手数料体系の見直し後、新しい代理店手数料規程が導入された後、募集代理店との意見交換を実施し、当社および募集代理店における「お客さま基点」の業務運営のさらなる推進を実現していきます。