

お客さま本位の業務運営に資する 募集代理店手数料体系の考え方 (2024年8月以降の手数料体系について)

2024年7月

エヌエヌ生命保険株式会社

NNZ2024-05136



1. 募集代理店手数料の考え方

当社は、当社のすべての行動の原点はお客さまの存在とニーズであることを認識しており、「デジタル技術の活用」と「信頼できる優れた代理店網」を通じて、お客さまの利益の保護と顧客体験価値の更なる向上を目指すことを、経営基本方針の戦略的コミットメントとして掲げております。

この方針のもと、当社が保険募集を委託している代理店（以下、「募集代理店」といいます）におけるお客さま本位の業務運営をより一層後押しすることを目的として、お客さま本位の業務運営に資する手数料体系への見直しを随時実施しております。

（1）募集代理店に求める理想像

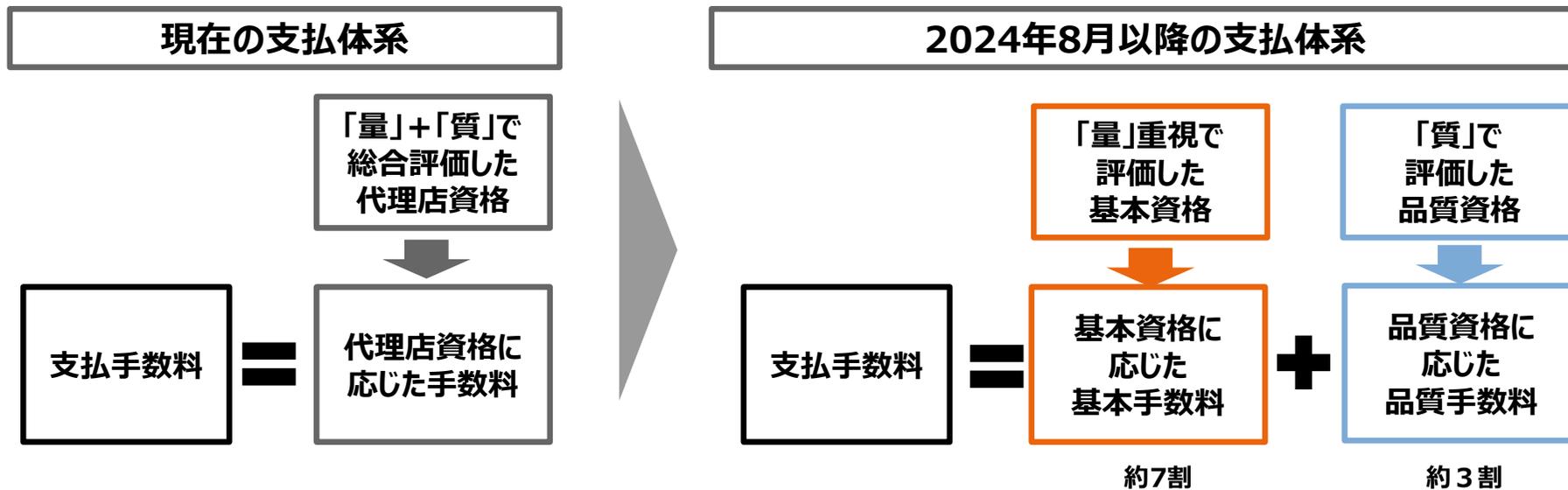
当社が募集代理店に求める理想像は、以下の取り組みを実践できる募集代理店です。

- ✓ 中小企業やその経営者・家族・社員に寄り添い、リスクやニーズに沿った営業活動・保険提案を行っていただくこと。
- ✓ 常にお客さまのニーズ変化に柔軟に対応できるアフターフォロー体制を構築いただくこと。
- ✓ 一連の提案・販売手続き・アフターフォローについて、当社が提供するデジタルツール等を積極的に活用いただくこと。
- ✓ お客さま本位の観点を以って、代理店業務の基本的な体制整備を実施するとともに、自律的・継続的な業務品質の向上に向けた推進を行っていただくこと。

1. 募集代理店手数料の考え方

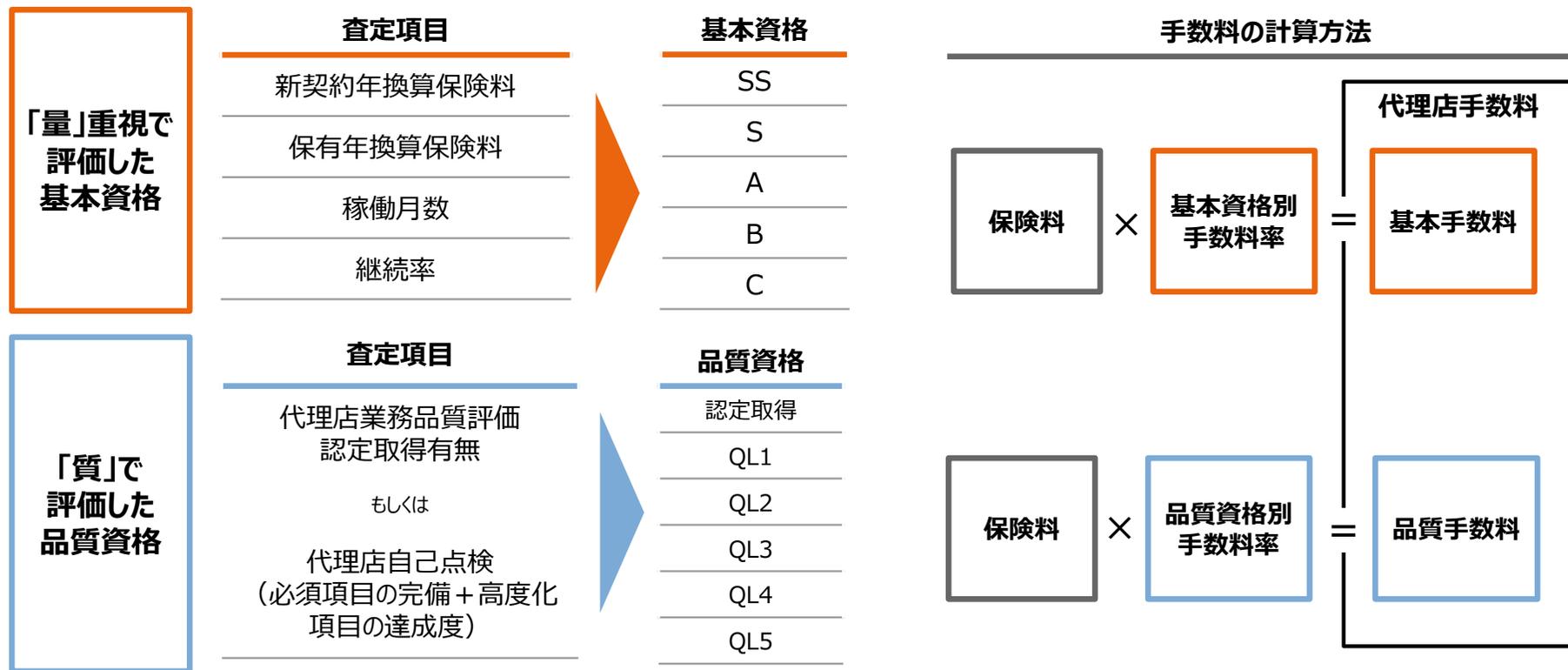
(2) 手数料体系における取り組み状況

- ✓ 当社が募集代理店に求める取り組み体制の実現に向けて、2020年1月より、従来の新契約・保有契約など保険販売の「量」の視点に加え、お客さまへのサポート状況や募集管理体制など保険販売の「質」の視点も評価する手数料体系に変更しました。
- ✓ 更に「質」の視点からの評価をより明確化し、従来以上に募集代理店におけるお客さま本位の業務運営を後押しするために、2024年8月より手数料体系の変更を実施します。具体的には、「量」の視点を重視し評価する基本資格に応じた「基本手数料」と、募集代理店業務の「質」の視点から評価する品質資格に応じた「品質手数料」に分割します。



2. 新手数料体系の全体像

- ✓ 新手数料体系においては、各募集代理店における保険販売等の「量」を重視した項目の達成状況に応じた「基本資格」と、各募集代理店における「業務品質」を評価する「品質資格」の2つの資格種類各々について査定を行い、募集代理店に適用する「基本手数料」と「品質手数料」の水準を決定します。
- ✓ なお、当社には上記の手数料体系の他に当社の特定商品の販売量に偏った上乘せ報酬等の支払はありません。



3. 基本資格の評価項目について

- ✓ 当社の基本資格は、過去1年間の募集代理店における当社商品販売量や頻度、また販売後のご契約の継続等の観点から、4つの査定項目を設けて査定を行います。各査定項目の内容については下表のとおりです。
- ✓ 査定項目のうち継続率においては、従来からの24ヶ月の基準に加えて、2024年7月に実施する査定から、より長期にわたるお客さまへのアフターフォローを評価する目的で60ヶ月の基準を追加します。

査定項目	項目内容
新契約年換算保険料	募集代理店の販売量を計る指標です。 募集代理店が販売した保険契約の年換算保険料に、保障の種類に応じて所定の係数（1.0～5.0）を乗じて算出し集計します。
保有年換算保険料	募集代理店の担当契約の総量を計る指標です。 査定月の前月末において、募集代理店が担当している契約の年換算保険料の集計値です。
稼働月数	募集代理店の販売の頻度を計る指標です。 販売契約の取扱件数が1件以上となる月を稼働達成と判定し、過去12ヶ月の稼働月数を集計します。
継続率	<p>保険契約が解約・失効等とならずに有効に継続している割合です。数値が高いほど、有効に継続している保険契約が多いことを表します。 お客さまのニーズにあった保険商品の提案がなされていること、および適切なアフターフォローが行われていることを評価します。</p> $\text{継続率} = \frac{\text{分母に含まれる契約のうち、有効に継続している契約の保険料額合計}}{\text{査定月前月から過去24ヶ月もしくは60ヶ月以内の新契約の保険料額合計}} \times 100\%$

3. 基本資格の評価項目について

- ✓ 基本資格の評価は、以下の基準に基づき査定します。
- ✓ 査定の実施時期は1月（査定対象期間：前年1月～12月）および7月（査定対象期間：前年7月～当年6月）の年2回です。

基本資格査定基準

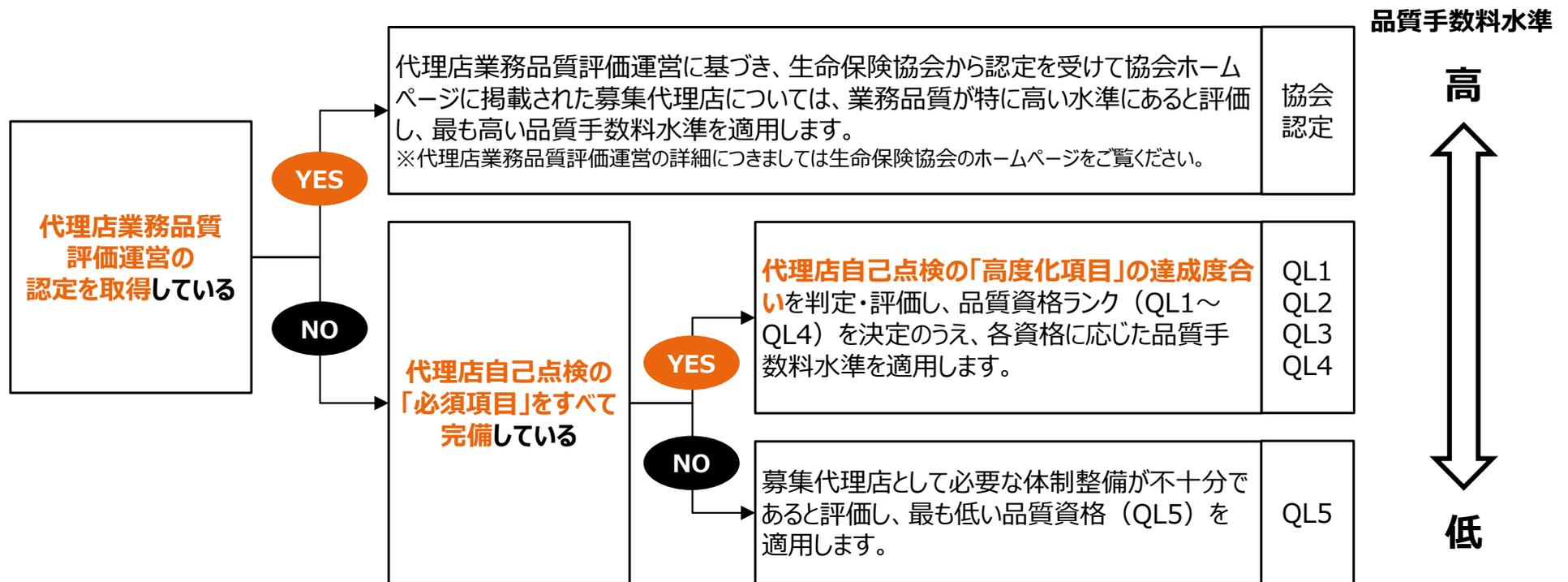
基本資格		新契約 年換算保険料	保有 年換算保険料	稼働月数	継続率	基本手数料の 増減イメージ
SS	①	3,000万円以上	-	-	かつ 以下のいずれかの基準を達成 24ヶ月継続率：90%以上 60ヶ月継続率：75%以上	1.05
	②	1,500万円以上	かつ5,000万円以上	-		
	③	750万円以上	-	かつ6ヶ月以上		
S	①	1,500万円以上	-	-	かつ 以下のいずれかの基準を達成 24ヶ月継続率：90%以上 60ヶ月継続率：75%以上	1.0
	②	750万円以上	かつ3,000万円以上	-		
	③	300万円以上	-	かつ4ヶ月以上		
A	①	750万円以上	-	-	かつ 以下のいずれかの基準を達成 24ヶ月継続率：90%以上 60ヶ月継続率：75%以上	0.9
	②	300万円以上	かつ1,500万円以上	-		
	③	150万円以上	-	かつ2ヶ月以上		
B	①	50万円以上	-	-	-	0.7
	②	-	750万円以上	-		
C	上の基準のいずれにも該当しない場合					0.6

判定例 1) 新契約年換算保険料：1,000万円、保有年換算保険料：2,000万円、稼働月数：3ヶ月、継続率（24ヶ月）：92% だった場合、基本資格は「A」

判定例 2) 新契約年換算保険料：1,000万円、保有年換算保険料：2,000万円、稼働月数：4ヶ月、継続率（60ヶ月）：80% だった場合、基本資格は「S」

4. 品質資格の評価項目について

- ✓ 生命保険業界全体がお客さま本位の業務運営に取り組む中、2022年4月より一般社団法人生命保険協会が主体となり、募集代理店の業務品質向上をサポートする取り組みとして「代理店業務品質評価運営」が開始となりました。
- ✓ 当社では、募集代理店における業務品質の向上を促すことで、より一層お客さまとの信頼と良好な関係を継続的に築いていただくことをサポートするべく、代理店業務品質評価運営に対する募集代理店の取り組み状況や体制整備状況といった業務の「質」を評価し、「品質資格」として手数料水準に反映します。



4. 品質資格の評価項目について

- ✓ 品質資格の評価は、以下の基準に基づき査定します。
- ✓ 査定の実施時期は、毎年7月に実施します。（年1回）

品質資格査定基準

品質資格	査定項目	品質資格基準	品質手数料の増減イメージ
-	代理店業務品質評価	代理店業務品質評価認定取得	1.10
QL1	代理店自己点検	必須項目完備 かつ 高度化項目60%以上達成	1.05
QL2		必須項目完備 かつ 高度化項目40%以上達成	1.0
QL3		必須項目完備 かつ 高度化項目20%以上達成	0.95
QL4		必須項目完備	0.9
QL5		上記以外	0.6

4. 品質資格の評価項目について

(1) 項目解説「代理店自己点検 必須項目」

- ✓ 生命保険協会が提供する「募集代理店共通自己点検表」に基づき、募集代理店自身が内部管理体制の整備状況や業務運営状況の点検を行うものです。
- ✓ 本点検表は「必須項目」と「高度化項目」に分かれています。このうち必須項目については、募集代理店が業務運営を行ううえで法令等により最低限整備すべき項目となっており、これらの項目について**すべて完備していること**をもって達成と評価します。



必須項目
完備

品質資格は「QL4」以上となります。
更に、代理店自己点検の「高度化項目」の達成度合い（次ページをご参照ください）を判定・評価し、QL1～QL4のいずれかに決定します。

必須項目
完備せず

品質資格は「QL5」となります。
募集代理店として必要な体制整備に不備があると評価します。

4. 品質資格の評価項目について

(2) 項目解説「代理店自己点検 高度化項目」

- ✓ 代理店自己点検表には、必須項目とは別に、より高度な業務品質を確保するための項目である「高度化項目」が設けられています。必須項目を完備することを前提として、高度化項目に対する募集代理店の取り組み状況を評価し、その達成度に応じて品質資格（QL1～QL4）を決定します。

募集代理店共通自己点検表
(一般代理店)

2023年1
生命保

＜高度化項目＞

【高度化項目】
本点検表は、募集各社が委託先募集代理店に提出する。本点検表は、代理店が自社の業務品質を向上させるための取り組みを評価するための項目であり、必須項目とは別に、より高度な業務品質を確保するための項目である。本点検表は、必須項目を完備することを前提として、高度化項目に対する募集代理店の取り組み状況を評価し、その達成度に応じて品質資格（QL1～QL4）を決定します。

※ 本点検表は、募集各社が委託先募集代理店に提出する。本点検表は、代理店が自社の業務品質を向上させるための取り組みを評価するための項目であり、必須項目とは別に、より高度な業務品質を確保するための項目である。本点検表は、必須項目を完備することを前提として、高度化項目に対する募集代理店の取り組み状況を評価し、その達成度に応じて品質資格（QL1～QL4）を決定します。

高度化項目の達成度		品質資格
60%以上	⇒	QL1
40%以上	⇒	QL2
20%以上	⇒	QL3
必須項目完備	⇒	QL4

5. 手数料の支払方式（手数料支払タイプ）

- ✓ 当社における手数料の支払方式は、大別して「L字支払型」と「フラット支払型」の2種類あります。
- ✓ 「L字支払型」には「A型／B型／C型」の3種類あり、初年度に支払う手数料を次年度以降に支払う手数料よりも多く支払う方式です。なお、L字支払B型およびC型は、次年度以降手数料の配分を高めることでご契約の長期メンテナンスやアフターフォローを後押しするための選択肢として、2024年8月から新設します。
- ✓ フラット支払タイプは、全手数料支払期間にわたって一定の手数料額を支払います。

手数料支払タイプ	手数料支払期間	特徴	手数料支払イメージ
L字支払A型	5年	初年度（1年目）の手数料を多く、次年度以降（2年目～5年目）の手数料を抑制した支払方式です。	<p>基本手数料 品質手数料</p>
L字支払B型	5年	L字支払A型と比較して初年度手数料を抑え、次年度以降手数料を高く設定した支払方式です。支払総額はA型と同等もしくは高くなります。	
L字支払C型	15年	手数料支払期間を長期に設定するとともに、次年度以降手数料について2年目～8年目と比較して9年目～15年目の手数料を高く設定した支払方式です。支払総額はL字支払B型と同等もしくは高くなります。	
フラット支払型	10年	初年度手数料／次年度以降手数料の区別はなく、全手数料支払期間にわたって一定の手数料を支払う方式です。支払総額はL字支払型よりも高くなります。	

6. 実効性を高めるための取り組み

- ✓ 当社は手数料体系の見直しの実効性を高めるため、以下のとおり取り組んでまいります。

取り組み項目	取り組み内容
品質評価に係る検証	募集代理店からの報告内容等について、代理店訪問点検やサンプル調査等により妥当性を検証します。
モニタリングと経営層への報告	保険募集ならびに代理店管理体制に係るモニタリングを実施し、当社の経営層へ報告するとともに、今後の代理店教育・指導等の取り組みに反映します。
お客さま本位の業務運営に係る振り返りの実施、ならびにその公表	当社のお客さま本位の業務運営方針に係るPDCAサイクル（計画→実行→評価→改善の一連の流れ）の中で、手数料体系に関する振り返りについても実施・公表します。
募集代理店との対話・意見交換を通じた、お客さま本位の業務運営の推進	募集代理店との対話・意見交換を適宜実施し、当社や募集代理店におけるお客さま本位の業務運営の推進に努めてまいります。



NN