

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

(2020年1月以降の新手数料体系について)

2019年4月

エヌエヌ生命保険株式会社

NN-Z19/03225

1. 募集代理店手数料の考え方

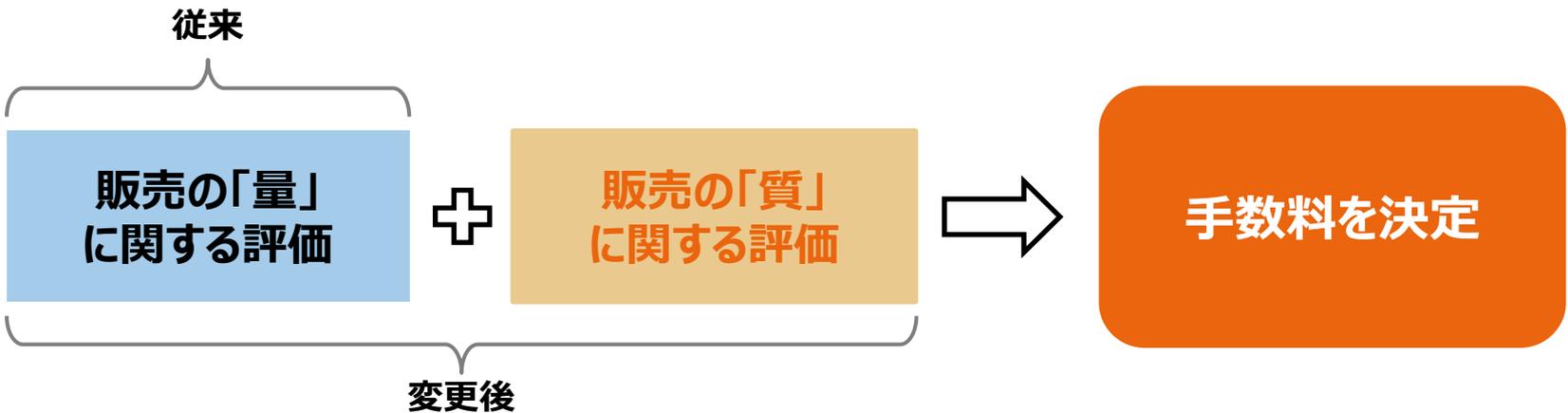
(1) 当社が募集代理店に期待する取組体制

- ✓ 創意工夫によりお客さま本位の営業活動・保険提案を行っていただけること。
- ✓ 継続的なメンテナンス活動により、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けること。
- ✓ 保険代理店としての一連の提案・販売手続き・アフターフォローについて、自立して完結いただける、または自立化に向けた取組みを推進いただけること。
- ✓ お客さま本位の観点を以って、代理店業務およびこれに係る体制整備を推進いただけること。

1. 募集代理店手数料の考え方

(2) 期待する取組体制と新手数料体系との関係

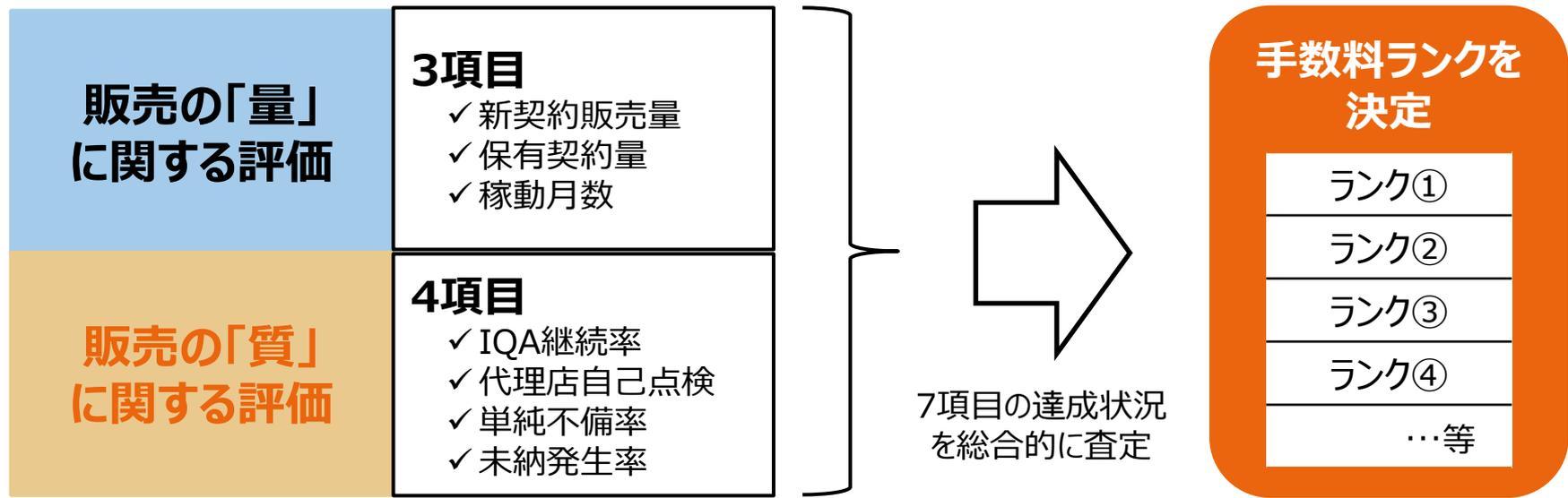
- ✓ 当社が代理店に期待する取組体制の実現に向けて、従来の新契約・保有契約など保険販売の「量」の視点に加え、お客さまへのサポート状況や内部管理体制など保険販売の「質」の視点も評価する代理店手数料体系への変更を予定しております。
- ✓ 具体的には、新契約・保有契約等の保険販売の「量」を評価する項目に加えて、「新契約販売時の品質」「アフターフォロー品質」「顧客サービスの品質」「募集代理店の内部管理体制の品質」の観点から定めた保険販売の「質」を評価する項目の達成状況に基づき、適用する手数料率を決定する体系としております。
- ✓ 新手数料体系は2020年1月より導入予定です。



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の「量」を評価する項目の達成状況と、保険販売の「質」を評価する項目の達成状況を併せて、総合的に査定を行い、代理店に適用する手数料率をランク分けします。
- ✓ なお、当社には上記の代理店手数料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いはありません。

当社の代理店新手数料体系のイメージ



3. 販売の「質」の評価項目について

(1) 項目解説 「IQA継続率」

- ✓ 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。この指標の数値が高いほど、有効に継続している保険契約が多いことを表します。
- ✓ お客様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を評価します。

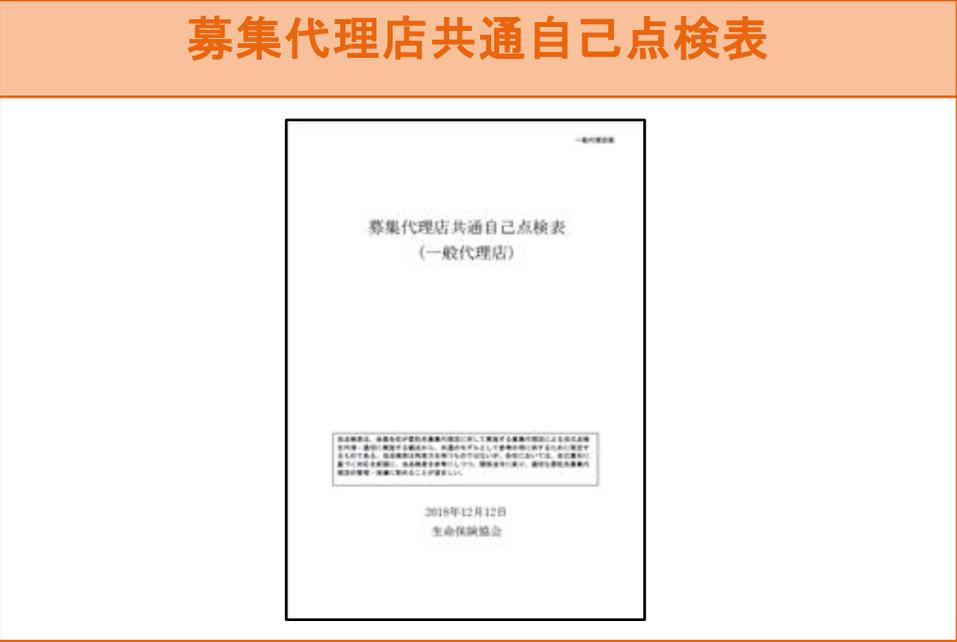
IQA継続率の算出方法

$$\text{IQA継続率} = \frac{\text{分母に含まれる契約のうち有効契約の保険料額合計}}{\text{査定月前月から過去24ヶ月以内の新契約の保険料額合計}} \times 100\%$$

3. 販売の「質」の評価項目について

(2) 項目解説 「代理店自己点検」

- ✓ 一般社団法人生命保険協会が提供する「募集代理店共通自己点検表」に基づいた代理店の内部管理体制の整備状況や業務運営状況の点検です。
- ✓ 本点検を適切に実施していることを以って、代理店の内部管理体制の品質向上、および、それによる販売の品質向上への取組みを評価します。



3. 販売の「質」の評価項目について

(3) 項目解説 「単純不備率」

- ✓ 新契約申込書類の記入漏れなど保険契約申込手続き上の単純不備の発生割合です。指標の数値が低いほど、適切かつスムーズに手続きが実施されていることを表します。
- ✓ 新契約成立までの期間を短縮し、お客さまの利便性向上に貢献いただいていることを評価します。

単純不備率の算出方法

$$\text{単純不備率} = \frac{\text{分母のうち単純不備が発生した契約件数}}{\text{査定月前月までの過去 12 ヶ月間における新契約件数}} \times 100\%$$

3. 販売の「質」の評価項目について

(4) 項目解説 「未納発生率」

- ✓ 保有契約における保険料の未納発生割合です。指標の数値が低いほど、保険料が適切に充当されていることを表します。
- ✓ お客様のニーズにあった保険商品の提案がなされるとともに、入金勧奨などを通じて保険料未納を抑えることで、お客様の保障を適切に継続いただいていることを評価します。

未納発生率の算出方法

$$\text{未納発生率} = \frac{\text{分母のうち未納が発生した契約件数の合計}}{\text{査定月前月までの過去 12 ヶ月間の各月末における保有件数合計}} \times 100\%$$

4. 実効性を高めるための取組み

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

取組み	内容
代理店の自己点検に係る検証	品質評価項目のうち、代理店からの報告による「代理店自己点検」に関して、代理店訪問点検等を実施する際に妥当性を検証します。
IQA継続率、単純不備発生率、未納発生率、のモニタリングと経営層で構成する会議体への報告	品質評価項目のうち、「IQA継続率」「単純不備発生率」「未納発生率」に関してモニタリングを実施し、当社の経営層で構成する会議体等にその状況・結果の報告、当社の代理店教育・指導に反映します。
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。
委託先代理店との対話・意見交換を通じた、お客さま本位の業務運営の推進	委託先代理店との対話・意見交換を適宜実施し、当社や委託先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。