

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)

2020年1月

エヌエヌ生命保険株式会社

NN-Z20/01560



1. 募集代理店手数料の考え方

当社は、「中小企業とその経営者の皆さまが財務や財産の面で安定した将来を確保できるよう支援する」との経営方針のもと、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推進するとともに、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実施いたしました。

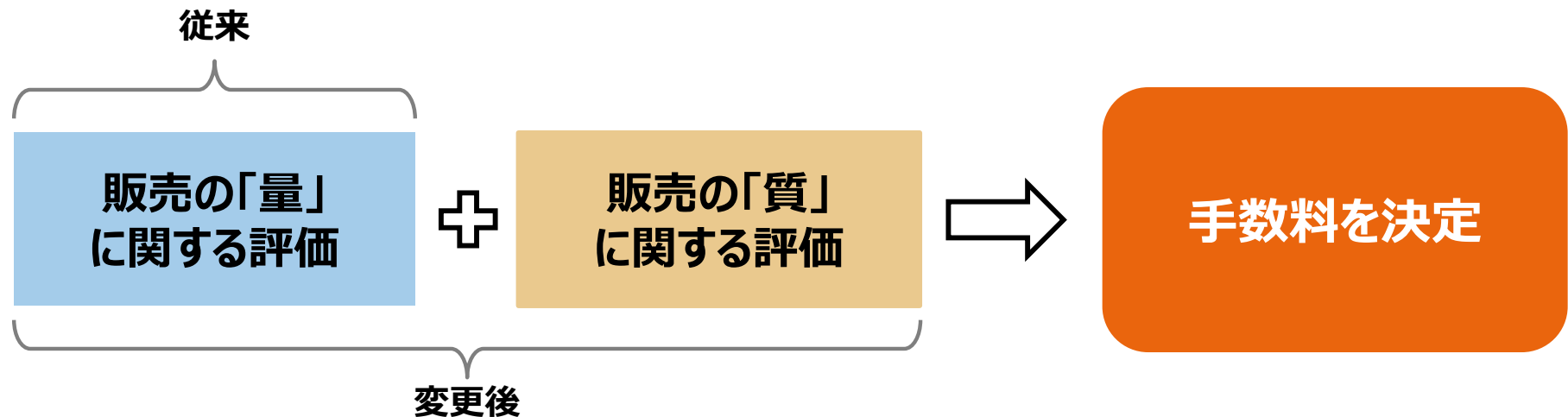
(1) 当社が募集代理店に期待する取組体制

- ✓ 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

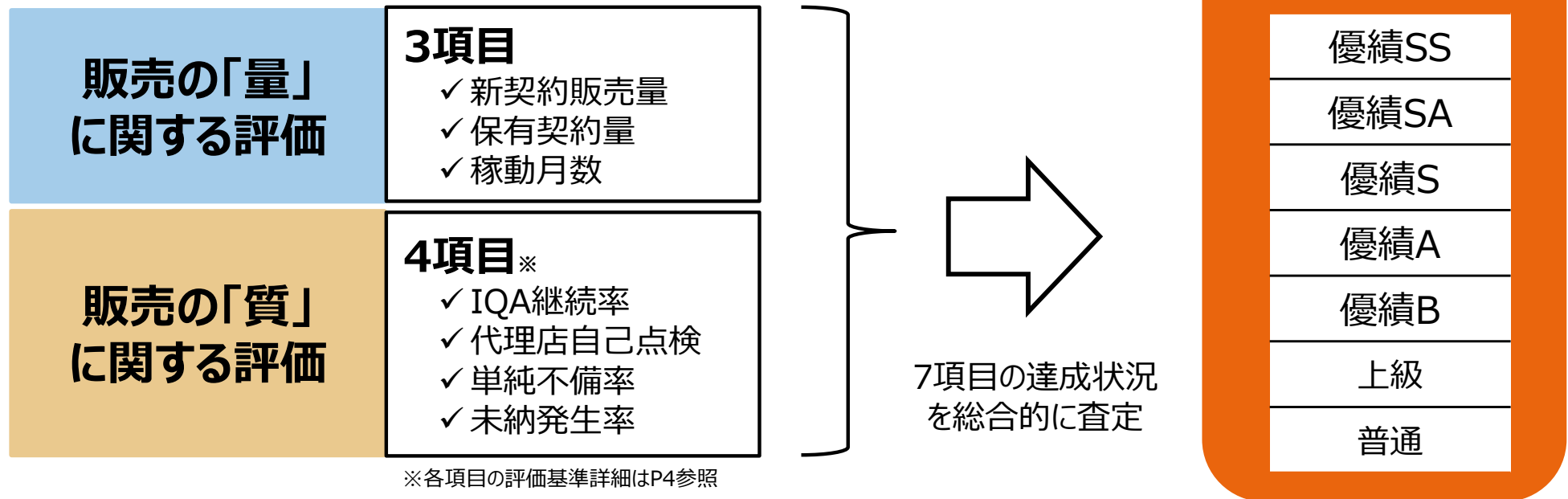
- ✓ 当社が代理店に期待する取組体制の実現に向けて、従来の新契約・保有契約など保険販売の「量」の視点に加え、お客さまへのサポート状況や募集管理体制など保険販売の「質」の視点も評価する代理店手数料体系へ変更いたしました。
- ✓ 具体的には、新契約・保有契約等の保険販売の「量」を評価する項目に加えて、「新契約販売時の品質」「アフターフォロー品質」「顧客サービスの品質」「募集代理店の内部管理体制の品質」の観点から定めた保険販売の「質」を評価する項目の達成状況に基づき、適用する手数料率を決定する体系としております。
- ✓ 新手数料体系は2020年1月より導入しております。



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① 手数料ランク（資格）を評価する項目



2. 新手数料体系の全体像

✓ 保険販売の「質」に関する評価は、以下の基準に基づき査定を行います。

当社の代理店新手数料体系のイメージ② 手数料ランク（資格）の評価・決定方法

手数料ランク	販売の「質」に関する評価			手数料の増減イメージ
	IQA継続率	代理店自己点検	募集品質スコア ※	
			単純不備率	
優績SS	92%以上	実施済	150ポイント以上	1.1
優績SA	92%以上		150ポイント以上	1.05
優績S	90%以上		125ポイント以上	1.0
優績A	90%以上		100ポイント以上	0.9
優績B	90%未満		75ポイント以上	0.8
上級	90%未満		50ポイント以上	0.7
普通	90%未満		いずれも該当しない場合	

※両指標を点数化し、評価（P10参照）

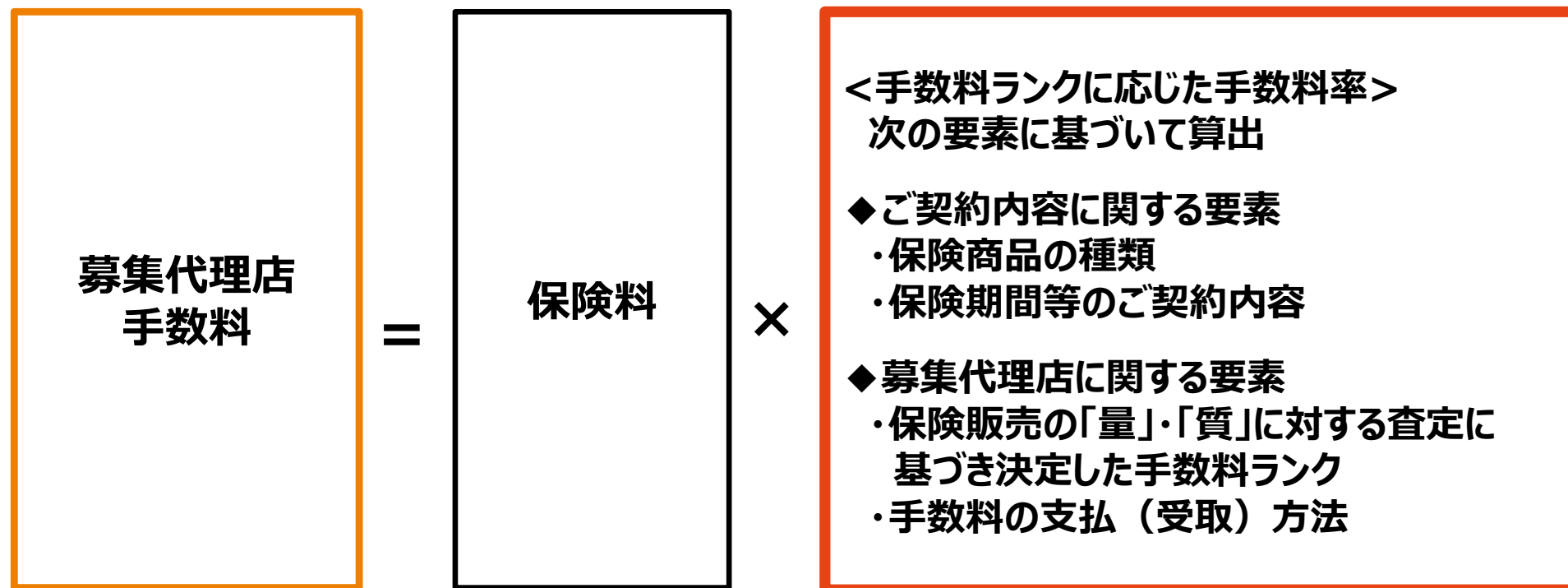
例1：IQA継続率100%、代理店自己点検未実施、募集品質スコア200ポイントの場合、普通資格判定

例2：IQA継続率91%、代理店自己点検実施済、募集品質スコア60ポイントの場合、上級資格判定

2. 新手数料体系の全体像

- ✓ 保険販売の「量(3項目)」および「質(4項目)」(P3参照)の達成状況を総合的に査定し決定した手数料ランク(資格)に応じた手数料率等に基づき、募集代理店手数料を計算します。

当社の代理店新手数料体系のイメージ③ 手数料の計算方法



3. 販売の「質」の評価項目について

保険販売の「質」を評価する項目は、以下の4項目で構成されます。

判定時期	・年2回、1月査定(期間:前年1月～12月)、7月査定(期間:前年7月～当年6月)
------	---

分類	項目	評価の考え方
基本品質	IQA継続率	保険契約が有効に継続している割合を示す指標であり、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。
体制整備	代理店自己点検	募集代理店による自己点検を通じて、内部管理体制の整備状況や業務運営状況を確認します。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。
募集品質	単純不備率	適切かつスムーズにお申込み手続きが実施されることにより、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。
	未納発生率	お客さま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、お客さまの保障を適切に継続いただいていることを評価します。

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が行われていることを評価します。

判定方法・基準	・IQA継続率が「90%以上」または「92%以上」の場合であることを確認
---------	--------------------------------------

IQA継続率の算出方法	
IQA 継続率	$= \frac{\text{分母に含まれる契約のうち、有効に継続している契約の保険料額合計}}{\text{査定月前月から過去 24ヶ月以内の新契約の保険料額合計}} \times 100\%$

⇒

優績SS	92%以上
優績SA	
優績S	90%以上
優績A	
優績B	
上級	90%未満
普通	

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。

判定方法・基準	<ul style="list-style-type: none"> ・当社に提出いただく点検表において、点検項目すべての「評価・回答」を確認 ・代理店の内部管理体制や業務運営状況を確認(7月査定時のみ)
----------------	--

募集代理店共通自己点検表

募集代理店共通自己点検表
(一般代理店)

2016年12月12日
生命保険協会

項目名	点検項目	評価・回答				
【No.1】 募集人登録	<p>1. 保険募集人の体制整備義務全般 (1) 役員・使用人の適格性の確保等</p> <p>【No.1】 <A欄>または<B欄>のいずれかの欄にチェック・記入下さい。 無登録募集防止のために代理店内で実施している対応方法について、実施している場合は、<A欄>の該当する対応方法にチェック【複数回答可】して下さい。また、実施していない場合は、<B欄>に今後の改善予定【時期・内容等】を記入下さい。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;"><A欄> 実施している場合 <small>(該当の対応方法にチェック【複数回答可】)</small></th> <th style="width: 50%; text-align: center;"><B欄> 実施していない場合 <small>(今後の改善予定【時期・内容等】を記入)</small></th> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> ①募集人登録が完了するまで募集が行えない旨社内規程・マニュアル・社内通知等で徹底 <input type="checkbox"/> ②募集開始可能日を本人に連絡通知(含む、上場等経由の連絡通知) <input type="checkbox"/> ③各代理店事務所で確認可能なシステム等に募集開始可能日を掲載 <input type="checkbox"/> ④募集可能リストを各代理店事務所に備付 <input type="checkbox"/> ⑤これまで使用人等の採用実績なし <input type="checkbox"/> ⑥その他(以下に記入票) </td> <td style="vertical-align: top;"></td> </tr> </table>	<A欄> 実施している場合 <small>(該当の対応方法にチェック【複数回答可】)</small>	<B欄> 実施していない場合 <small>(今後の改善予定【時期・内容等】を記入)</small>	<input type="checkbox"/> ①募集人登録が完了するまで募集が行えない旨社内規程・マニュアル・社内通知等で徹底 <input type="checkbox"/> ②募集開始可能日を本人に連絡通知(含む、上場等経由の連絡通知) <input type="checkbox"/> ③各代理店事務所で確認可能なシステム等に募集開始可能日を掲載 <input type="checkbox"/> ④募集可能リストを各代理店事務所に備付 <input type="checkbox"/> ⑤これまで使用人等の採用実績なし <input type="checkbox"/> ⑥その他(以下に記入票)		<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ ※ ※【別紙1】も記入
<A欄> 実施している場合 <small>(該当の対応方法にチェック【複数回答可】)</small>	<B欄> 実施していない場合 <small>(今後の改善予定【時期・内容等】を記入)</small>					
<input type="checkbox"/> ①募集人登録が完了するまで募集が行えない旨社内規程・マニュアル・社内通知等で徹底 <input type="checkbox"/> ②募集開始可能日を本人に連絡通知(含む、上場等経由の連絡通知) <input type="checkbox"/> ③各代理店事務所で確認可能なシステム等に募集開始可能日を掲載 <input type="checkbox"/> ④募集可能リストを各代理店事務所に備付 <input type="checkbox"/> ⑤これまで使用人等の採用実績なし <input type="checkbox"/> ⑥その他(以下に記入票)						
【No.2】 使用人等の要件	<p>2. 保険募集人は、全員使用人等の要件(※)を満たしており、監査役・監査委員会等に該当しない。</p> <p>※ 職上階級、本人の職階は法人職員、代理人から保険募集に関し職階の制限(管理・監督を受ける者)を指す。また、労働関係法に基づく「雇員」「出向」以外の形態である必要がある。【別紙1】「職階」「出向」を記載する場合は、職階別・出向先を記載する必要がある。なお、本人の職階は代理人で、代理人は本人として職階を記載する。【別紙1】「職階」に記載する場合は、本人の職階を記載する。【別紙1】「出向」に記載する場合は、出向先を記載する。【別紙1】「職階」「出向」に記載する場合は、本人の職階を記載する。【別紙1】「職階」「出向」に記載する場合は、本人の職階を記載する。</p>	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ ※ ※【別紙1】も記入				



優績SS	実施済
優績SA	
優績S	
優績A	
優績B	
上級	未実施
普通	

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。

判定方法・基準

- ・お客さまの利便性向上に貢献する、単純不備が抑制されているかを確認
- ・5%未満:100ポイント ~20%超:0ポイント までのレンジ毎にポイントを算出
- ・P9記載の「未納発生率」のポイントと合計し、スコアを集計(P11参照)

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。

判定方法・基準	<ul style="list-style-type: none">・ニーズに合った保険提案の実施、およびアフターフォロー活動を確認・5%未満:100ポイント ~ 20%超:0ポイント までのレンジ毎にポイントを算出・P8記載の「単純不備率」のポイントと合計し、スコアを集計(P11参照)
----------------	--

未納発生率の算出方法	
未納発生率	$= \frac{\text{分母のうち保険料の未納が発生した契約件数の合計}}{\text{査定月前月までの過去 12ヶ月間の各月末における保有契約件数の合計}} \times 100\%$

3. 販売の「質」の評価項目について

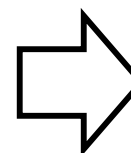
(5) 項目解説 「単純不備率」「未納発生率」の点数化(スコア化)

✓ お客さまに対し新契約から保全まで継続的なサポートを行っていることを評価します。

判定方法・基準 ・単純不備率、未納発生率項目を点数化することで総合的に判断いたします。

「QoS(クオリティ・オブ・セールス)(募集品質)」スコアの算出方法

QoSスコア算出基準			
単純不備率(過去12ヶ月)		未納発生率(過去12ヶ月)	
レンジ	ポイント	レンジ	ポイント
5%未満	100	5%未満 ²	100
10%未満	75	10%未満	75
15%未満	50	15%未満	50
20%未満	25	20%未満	25
20%以上	0	20%以上	0



優績SS 優績SA	150ポイント以上
優績S	125ポイント以上
優績A	100ポイント以上
優績B	75ポイント以上
上級	50ポイント以上
普通	50ポイント以下

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(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。
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。