

募集代理店手数料制度について

2024年4月

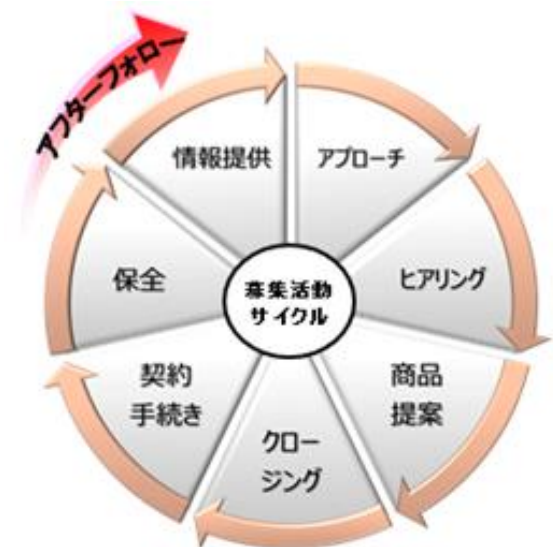
三井住友海上あいおい生命保険株式会社

MS&AD INSURANCE GROUP

1. 求める代理店像

- 当社は、生命保険募集代理店の保険募集に関わる一連の業務プロセス（アプローチ・ヒアリング、商品提案、クロージング、契約手続き、保全、情報提供）を、「募集活動サイクル」と称しています。
- 当社は、代理店が「募集活動サイクル」を確実に履行し、お客さまに対し期待以上の品質を提供して、永続的な信頼を獲得する必要があると考えています。

<募集活動サイクル>



2. 「代理店手数料制度」の考え方

■ 「代理店手数料制度」の考え方

当社は、求める代理店像の実現に向け、2018年10月に、すべての代理店を対象とした「募集活動サイクル」の履行などの業務品質を総合的に評価する「代理店品質認定制度（通称：LQ制度）」（※）を創設しました。

同制度における評価は、2019年度以降の代理店手数料に反映させています。

※ LQ：ライフエージェント・クオリティの略

■ 「代理店品質認定制度」創設の目的

「代理店品質認定制度（LQ制度）」創設の目的は以下のとおりです。

- 『「お客さま第一の業務運営」に関する具体的取組み』（公表KPI（※））における代理店に関連する指標と連動させ、お客さま第一の業務運営の浸透を図ります。
※ KPI：取組状況を客観的に評価する成果指標であり、Key Performance Indicatorの略。
- 保険募集に関する一連の業務プロセスと連動した品質指標を設定することで、代理店の「募集活動サイクル」の確実な履行を図ります。
- 代理店品質認定制度（LQ制度）の指標を、代理店手数料制度連動させることで、業務品質が代理店手数料に反映する制度とし、お客さまに対する品質向上を一層促進します。

3. 代理店手数料制度の概要

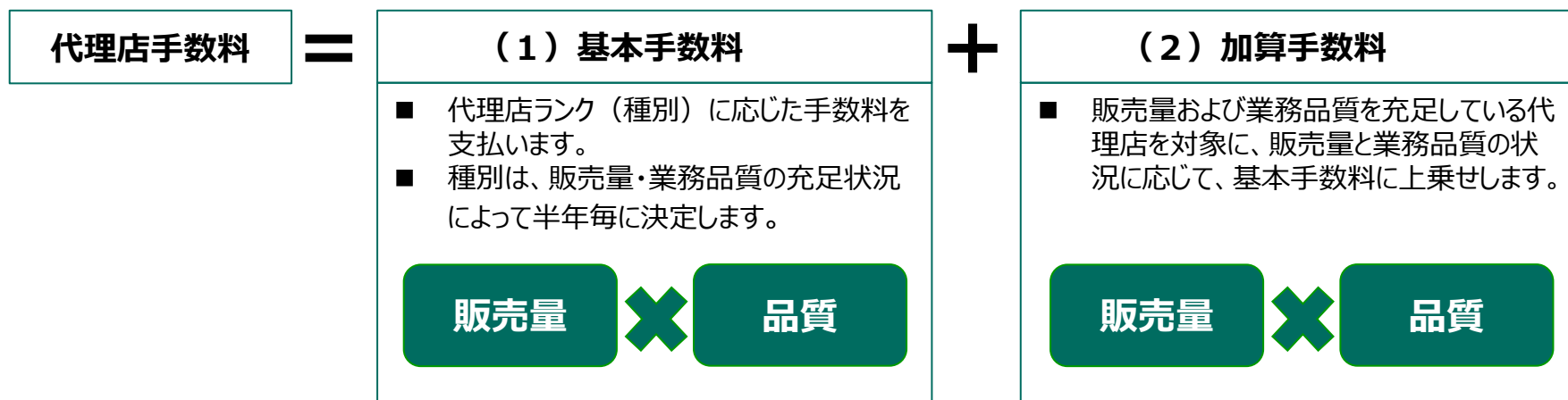
■ 代理店手数料制度の改定

- ・ 当社は、2018年10月に、代理店手数料制度において、「代理店品質認定制度」の指標の基準充足を評価する仕組みを導入しました。

■ 代理店手数料制度の概要

- ・ 当社は、代理店がお客さまから募集した保険契約について代理店手数料制度に基づき代理店手数料を支払います。
- ・ 代理店手数料制度における代理店手数料は、「基本手数料」と「加算手数料」で構成されており、概要は以下のとおりです。

<代理店手数料制度の概要>



※ 当社は、代理店手数料のほかには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はしていません。

3. 代理店手数料制度の概要

(1) 基本手数料

■ 種別

- ・ 半年ごとに、下表の種別査定基準に基づき、代理店の種別を決定します。（主な内容を抜粋）

種別	種別新規AAP (※)	種別保有AAP (※)	継続率要件
GT	5億円以上	100億円以上	24ヶ月：91.0%以上 60ヶ月：81.0%以上 60ヶ月（除く法人契約） ：86.0%以上
G1	5億円以上	15億円以上	
G2	4億円以上	12億円以上	
H1	3億円以上	9億円以上	
H2	2億円以上	6億円以上	
H3	1億円以上	3億円以上	
M1	5,000万円以上	1.5億円以上	
M2	2,000万円以上	6,000万円以上	
E	—	—	

※AAP（Adjusted Annualized Premiumの略）とは、「保険契約の販売量を表す指標」で、保険契約ごとの年換算保険料に、収益性等を踏まえた保険種類・保険料払込期間別の一定の係数を乗じて算出します。

種別新規AAP … 一定期間の新規の保険契約のAAP合計

種別保有AAP … 査定期間末における主に保険料払込期間中の保険契約のAAP合計

※半年ごとの種別査定に加え、期初から3ヶ月経過時点において種別新規AAP基準の1/2の基準を充足する場合に、期中で種別を変更する場合があります。

3. 代理店手数料制度の概要

(2) 加算手数料

■ 対象等

- ・ 加算手数料は、販売量および業務品質を充足している代理店が対象です。
- ・ 販売量と業務品質の状況に応じて、基本手数料に上乗せして代理店に支払います（3ヶ月ごと）。

■ 加算手数料の計算方法（概要）

- ・ 加算手数料は、保険契約ごとに、「年換算保険料×係数」で計算します。
- ・ 係数は、①販売量、②業務品質、③保険種類・払込期間などにより決定します。

<業務品質の補足>

代理店品質認定制度（LQ制度）の認定要件（3ランク）と、継続率の要件で構成し、充足状況によって決定します。

4. 品質評価の考え方

(1) ランク

- 代理店品質認定制度（LQ制度）では、募集活動サイクルの徹底に向け、認定した代理店を基本的な業務品質を充足した代理店（LQランク）、高品質な業務品質を充足した代理店（HLQランク）、高品質な業務品質を幅広く充足した代理店（ELQランク）の3ランクに分け、1年ごとに認定します。

ELQ（エクセレント・ライフエージェント・クオリティ）	高品質な業務品質を幅広く充足
HLQ（ハイ・ライフエージェント・クオリティ）	高品質な業務品質を充足
LQ（ライフエージェント・クオリティ）	基本的な業務品質を充足

(2) 「募集サイクル」との連動

- 代理店品質認定制度（LQ制度）の指標項目は、お客さまへのアプローチからヒアリング、商品提案を経て契約手続きを行い、アフターフォロー（保全、情報提供）を通じて更に情報提供を行うという、代理店の募集に関わる一連の活動サイクルである「募集活動サイクル」と連動しています。
- 各指標は、代理店品質認定制度（LQ制度）を通じて代理店手数料に連動することから、代理店間の公平性にも配慮し、客観的に把握可能なことをその選定要件としております。

4. 品質評価の考え方

(3) 代理店品質認定制度（LQ制度）指標項目と認定基準の概要

※2024年4月

指標項目		基準値	LQ	HLQ	ELQ
認定要件	生保かんたんモード利用率	70%以上	8項目中 4～5項目 充足	8項目中 6～7項目 充足	8項目中 8項目 充足
	安心お届け日数（新契約）	9.0日以内			
	家族Eye登録	20件以上			
	お客さまWebアンケート回答	10件以上			
	お客さまWebサービス ・MSAケア登録	20件以上			
	お客さま第一の業務運営 に関する方針	策定・公表、 取組内容の報告			
	募集人資格	応用課程保有者 1名以上在籍			
	サイバーセキュリティ（eラーニング）	受講修了者 1名以上在籍			

■ 基準値等の考え方

- ・基準値は、当社代理店の平均を超える水準での設定を基本的な考え方としており、代理店が備えるべき業務品質を充足することを企図しています。
- ・HLQランク以上では、LQランクよりもさらに高い水準（項目数）を設定することで、より幅広く高品質な業務品質を充足することを企図しております。

4. 品質評価の考え方

(3) 代理店品質認定制度（LQ制度）指標項目と認定基準の概要

※2024年4月

指標項目		指標項目の定義	評価の考え方
認定要件	生保かんたんモード利用率	ペーパーレス手続きの割合	お客さまへのわかりやすく丁寧な保険募集、適正な募集時説明、正確・迅速な申込み手続きを評価
	安心お届け日数（新契約）	申し込みからご契約が成立するまでの日数	契約手続きを迅速に進め、保険証券を早期にお客さまにお届けすることを評価
	家族E y e登録	親族の緊急連絡先の登録件数	大規模災害発生時のスムーズな安否確認等に繋がる、お客さまサービス向上取組みを評価
	お客さまW e bアンケート回答	お客さまW e bアンケートの回答状況	品質向上・業務改善取組を行うため、お客さまからの評価やご意見を広く取り入れていることを評価
	お客さまW e bサービス・M S Aケア登録	お客さまW e bサービスの登録状況	お客さまの生活スタイルやニーズの変化に即したデジタル活用を進めることで、お客さまサービスの向上等に繋げていることを評価
	お客さま第一の業務運営に関する方針	「お客さま第一の業務運営に関する方針」の取組み	代理店が、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、方針を「策定・公表」して、取組むことを評価
	募集人資格	生命保険に関する資格（応用課程）	保険販売に関連する専門知識・周辺知識の修得を評価
	サイバーセキュリティ（eラーニング）	eラーニング（サイバーセキュリティ）の受講修了	サイバー攻撃の手口を理解し、日頃から適切なサイバーセキュリティ対策を講じていることを評価

4. 品質評価の考え方

(4) 代理店手数料制度との連動

■ 加算手数料

- ・ 加算手数料においては、L Qランク以上の要件を充足した場合、プラス評価します。

■ 手数料への影響

- ・ 代理店品質認定制度（L Q制度）のランク要件が未充足の場合、代理店手数料の減少影響（加算手数料のプラス評価がなくなる影響）は最大約3割（※）となります。

※当社主要商品である新収入保障保険の契約例で算出

5. 実効性を高める取組み

- 当社は、代理店手数料制度、代理店品質認定制度（LQ制度）の実効性を高めるため、次の取組みを実施しています。

品質評価に係る検証

・さらなる品質向上に向け、代理店品質認定制度（LQ制度）の指標項目について効果検証を行い、基準値や指標項目の見直しを検討します。

「お客さま第一の業務運営」に係る振り返り

・代理店手数料制度、代理店品質認定制度（LQ制度）を含む、「『お客さま第一の業務運営』に関する具体的取組み」について、取組状況を公表します。

「お客さま第一の業務運営」の浸透・定着

・代理店手数料制度、代理店品質認定制度（LQ制度）について、お客さまや代理店の意見を収集し、当社や代理店における「お客さま第一の業務運営」の浸透・定着に努めます。