

# 保険募集代理店にお支払いする手数料について

2019年6月12日

チューリッヒ生命



1 .	当社が大切にしていること	...	P.3
2 .	募集代理店手数料の考え方	...	P.4
3 .	募集代理店手数料体系の全体像	...	P.5
4 .	募集品質の評価項目	...	P.6
5 .	実効性を高めるための取組み	...	P.7

# 1 . 当社が大切にしていること

- 当社は、革新的な商品と高品質なサービスを、適正な価格と十分な情報をもって提供し、常にお客様の視点で業務を運営するため、以下の6つの方針を掲げています。

- 1 . お客様本位の業務運営を企業文化として定着させ、「お客様第一主義」を徹底します
- 2 . お客様のニーズに合わせた商品の開発と、高品質なサービスの提供を目指します
- 3 . チューリッヒ生命の商品やサービス等について、お客様に十分に説明します
- 4 . お客様の声を経営に活かすとともに、常にお客様の視点で考える社員を育成し、評価します
- 5 . お客様のチューリッヒ生命に対する信頼を維持するため、内部管理態勢を保持します
- 6 . 本方針をチューリッヒ生命の企業文化として維持・発展させるため、本方針を定期的に見直します

- Zurich Qualityとして掲げる以下の5つを、お客様へのお約束とし実践します。

- 1 . 私たちは常に、お客様を第一に考え、頼れる存在でいます
- 2 . お客様一人ひとりの立場や状況を理解し、親身になって寄り添います
- 3 . お客様のニーズをしっかりと受け止め、的確に対応します
- 4 . お客様の期待を上回る価値の提供を目指します
- 5 . お客様のご満足・ご安心が、スタッフのやりがいと喜びです

## 2 . 募集代理店手数料の考え方

### ■ 当社が理想とする募集代理店像

---

当社は、当社と共に同じ視点でお客様に革新的な商品と高品質なサービスの提供に努めることができる募集代理店をビジネスパートナーとすることを理想としています。具体的には、「当社が大切にしていること」を理解するだけでなく、募集代理店として持続可能なビジネスモデルを持ち、安定的に事業を展開し、お客様のニーズや意向を反映した適切なサービスを提供できる募集代理店に業務を委託します。

### ■ 手数料体系の見直し

---

お客様のニーズや意向を反映した革新的な商品と高品質なサービスの提供は、ご契約の継続とその結果としての保有の増加という事象を生み出すことに着目し、2019年よりこれまでの募集の「量」の評価に加え、「質」の評価を含む手数料体系に改定しました。

2020年は更に、よりお客様にご満足いただける保険募集の実践を評価する手数料規定に改定いたします。

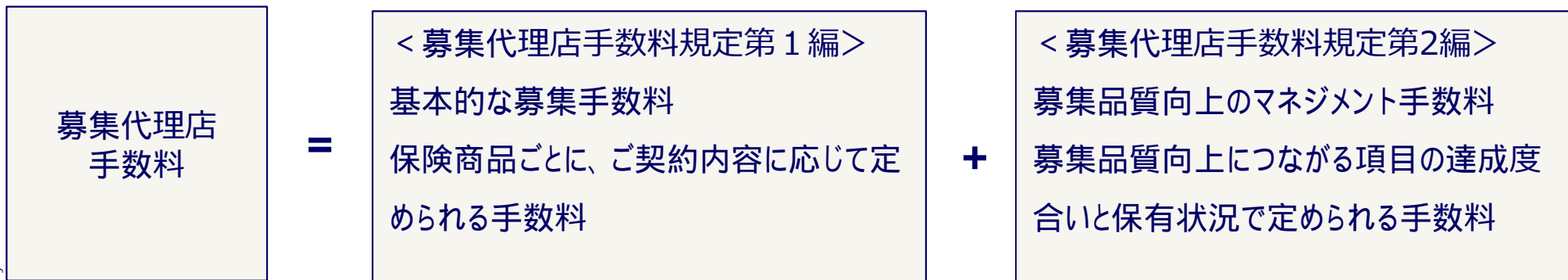
この見直しで、代理店に高品質なサービスの提供の実践を求める「募集品質」の評価を高め、顧客本位の業務運営を着実に実現してまいります。

今後については、2019年末までに募集品質の評価項目などについて見直し検討を行なう予定です。

### 3 . 募集代理店手数料体系の全体像

- 見直し後の手数料体系は、保険商品の種類、ご契約内容や代理店のランク等によって算出される、基本的な募集手数料と、代理店としての募集品質向上に取り組むマネジメントに関する手数料に区分し、「募集代理店手数料規定第1編」「募集代理店手数料規定第2編」として規定化しています。
- なお、上記募集手数料のほかに当社特定商品の募集量に偏重した上乘せ報酬等のお支払いはありません。

#### <イメージ>



## 4. 募集品質の評価項目

項目	分類	考え方	具体的な評価方法
代理店登録可否要件	顧客本位	業務品質向上に取り組む代理店を当社の募集代理店として業務を委託する。	<p>委託候補先である代理店については、代理店設置事前審査会において、下記項目を評価し業務を委託する代理店としての適格性を慎重に判定する。 不十分と判断した場合は代理店登録は行なわない。 【代理店委託契約】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客本位の業務運営に取り組む経営の実践状況</li> <li>募集品質を確保できる教育の実践状況</li> <li>明確なビジネスモデルと、募集基盤の確立状況</li> <li>適性募集プロセスの実践状況</li> <li>個人情報の取扱に対する適性措置の構築状況</li> </ul> <p>【代理店委託契約の更改】</p> <p>管理体制が不十分となった代理店は指導・委託解除</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>募集状況のモニタリング</li> <li>代理店に関するお客さまの声の連携</li> <li>コンプライアンス事案に対する対応</li> </ul>
	体制整備		
	その他		
手数料規定	継続率	生命保険契約の継続率は、募集人の適正な募集プロセスを受けた募集時のお客様の満足度、その後の募集人のかかわりにより良好化することに着目し評価する。	募集後一定期間が経過した段階でご契約が継続しているかを社内データで確認し評価する。
	超早期消滅率	一方、募集時のお客様のご不満は、申込直後に契約の消滅という形で顕在化することが多いことに着目し評価する。	募集後早期のうちに消滅したご契約を社内データで確認し評価する。
	ペーパーレス利用率	お客様にストレスのない事務手続きで、適切な引受事務・査定プロセスを経て、迅速に保険証券をお届けする姿勢を評価する。	新契約手続において、ペーパーレスシステムを利用して成立した契約数を社内データで確認して評価する。

## 5 . 実効性を高めるための取組み

取組み	内容
募集品質項目の評価基準の検証	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 設定した募集品質評価項目の実績から、求める水準の妥当性を検証します。</li><li>■ 募集品質の向上につながる評価項目、水準について継続して検討します。</li></ul>
募集品質に関するPDCAの実践	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 各種委員会に報告される業務状況から、募集品質に関わる課題を確認します。</li><li>■ 募集品質向上につなげる解決策を作成し、実践します。</li><li>■ 年度単位でのPDCAを基本としますが、改善状況は各種委員会に報告され、必要に応じて次の改善策の策定、実践というサイクルにつなげます。</li></ul>
募集代理店との意見交換	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 当社で確認した募集品質に関する情報を代理店に提供し意見交換を行います。</li><li>■ 代理店の募集品質向上に関する考え、取組みを確認し意見交換を行います。</li></ul>