募集代理店に支払う手数料の考え方

オリックス生命保険株式会社
2024年4月

1.「理想の募集代理店像」について

当社は、お客さまに「オリックス生命を選んで良かった」とご納得・ご満足いただくための「理想の募集代理店像」について、以下のとおり考えています。

理想の募集代理店像

- お客さま本位の業務運営を実践し、当社が宣言している以下の「お客さまとの約束」を当社と共に実現する募集代理店
  - ✓ お客さまのニーズに適した商品の提供
  - ✓ お客さまに寄り添ったサービスの提供
  - ✓ お客さま本位の募集活動の推進
- これらの実現のために、委託業務（募集および契約の維持管理業務）の品質向上に継続的に取組む募集代理店

当社は、募集代理店による「理想の募集代理店像」の実現に向けた取組みを以下の視点で評価することが適切と考えています。

募集代理店の評価視点

業務品質向上への取組状況

「お客さま本位の業務運営方針」を策定・公表し、その実現に向け、当社との「業務品質向上協議会」を通じ、お客さまの声を改善に活かすなど、業務品質向上に継続的に取組んでいること

＋

1. ご意向に沿った保険募集

お客さまのご意向に沿った保険募集を行いご理解・ご納得が得られていること

2. 適切なアフターフォロー

ご契約後のお客さまへのアフターフォローが適切に実施されていること

3. お客さま目線に沿った業務への取組み

委託業務遂行において、実態も含めお客さま目線で業務が行われていること

「お客さまとの約束」の実践状況

オリックス生命保険株式会社
Copyright © ORIX Life Insurance Corporation All rights reserved.

2. 募集代理店手数料の見直しについて

- 当社は「理想の募集代理店像」の実現に向けて、委託業務に対する品質向上を企図して「基本手数料」と「品質取組手数料」の2つの手数料制度に、募集品質を評価する要素を取入れています。
- 「基本手数料」は、新契約の商品性（保険種類や払込期間等）に、「品質取組手数料」算出における品質評価項目と同じ項目を一部取り入れ、全募集代理店に対し、品質向上への取組み状況を考慮した委託業務（募集および契約の維持管理業務）の対価として支払う手数料です。
- 「品質取組手数料」は、委託業務の品質向上に、より高いレベルで取組む募集代理店を評価するため、当社が定める一定の要件を満たした募集代理店に対し、所定の品質評価項目への取組み状況に応じて支払う手数料です。（手数料額は手数料全体の約4割）
  2024年4月より、新たに生命保険協会の「代理店業務品質評価運営※」における協会認定や評価項目の考え方を一部反映し、お客さま目線に沿った業務への取組みを一層評価いたします。
- 当社は、代理店手数料制度の適切な運営を通じ、当社および当社の募集代理店による「お客さま本位の業務運営」の実践を推し進めてまいります。

※生命保険協会が主体となり「業務品質評価基準」に基づいて募集代理店の業務品質向上をサポートする、消費者のための取組み。「業務品質評価基準」とは、消費者にとって理想的な代理店として求められる取組みを評価する約200項目の基準

募集代理店手数料体系見直し後の全体像＜体系イメージ＞

募集代理店手数料	=	基本手数料	+	品質取組手数料
		新契約の商品性 （保険種類、払込期間等） および品質を考慮した手数料		お客さま本位の業務運営の 取組みを考慮した手数料 ● 業務品質向上への取組状況 ＋ ● ご意向に沿った保険募集 ● 適切なアフターフォロー ● お客さま目線に沿った業務への取組み 新設

一定の要件、品質評価基準に満たない場合は支払いません

当社では、募集代理店手数料のほかに特定商品の販売量に偏った上乗せ報酬等の支払いはありません。

オリックス生命保険株式会社
Copyright © ORIX Life Insurance Corporation All rights reserved.

3. 基本手数料について

（1）基本手数料とは

「基本手数料」は、保険料に品質取組手数料における品質評価項目のひとつである「3か月脱落率」を考慮し、新契約の商品性により定められた手数料率を用いる手数料で、全代理店に対して支払われます。

（2）基本手数料の算出方法について

① 募集した契約が「お客さまのご意向に沿った保険募集であったか」を評価する品質評価項目のひとつである「3か月脱落率」を評価率に換算します。

② 募集した契約の保険料に評価率および手数料率を乗じて基本手数料を算出します。

＜基本手数料の算出イメージ＞

基本手数料 ＝ 保険料 × **評価率（基本）** × 手数料率

「3か月脱落率」を評価率に換算（代理店により変動）

保険種類、払込期間等により定められた率（全代理店共通）

【 参考：募集代理店の品質により変動する評価率（基本）の事例 】 品質評価項目について当社が基準とした数値（評価率）からの変動イメージ

適用される評価率 ← **最小0.8倍** ← **基準となる評価率**

※基準から数値が悪くなるにつれて評価率が下がります。

オリックス生命保険株式会社
Copyright © ORIX Life Insurance Corporation All rights reserved.

4. 品質取組手数料について

（1）品質取組手数料とは

「品質取組手数料」は委託業務の品質向上に向けたより高いレベルの取組みとして、「業務品質向上協議会」（P6参照）の実施等、一定の要件を充足する募集代理店に適用し、複数の「品質評価項目」の数値やお客さま目線に沿った業務の取組み状況を評価に使用する手数料です。（業務品質向上協議会を実施しない場合や、品質評価項目の数値が一定基準以下の場合は支払いません）

（2）品質取組手数料の算出方法について

① 品質評価項目の数値をポイント化し、そのポイントの合計により決定した評価率に支給係数を乗じて品質取組手数料率を算出します。

② 募集した契約の基準保険料に品質取組手数料率を乗じて品質取組手数料を算出します。

業務品質向上協議会の実施等、一定の要件※1 を満たす募集代理店に適用します ※1:P5,P6参照

＜品質取組手数料の算出イメージ＞

品質取組手数料 ＝ 基準保険料 × 品質取組手数料率（評価率（品質取組） × 支給係数）

- 基準保険料：保険料に商品ごとの係数を乗じたもの
- 評価率（品質取組）：品質評価項目※2 をポイントに換算、合計ポイントで評価率を算出 ※2:品質評価項目はP7参照
- 支給係数：募集代理店の営業活動における生産性を表した数値

【 参考：募集代理店の品質により変動する評価率（品質取組）の事例 】 品質評価項目について当社が基準とした数値（評価率）からの変動イメージ

評価率における最高、最低の変動幅　3.3倍

適用される評価率（最低段階） ← 0.5倍 ← 基準となる評価率 → 1.7倍 → 適用される評価率（最高段階）

オリックス生命保険株式会社
Copyright © ORIX Life Insurance Corporation All rights reserved.

5. 品質取組手数料の支払いにあたって

品質取組手数料の支払いには以下の要件を満たすことが必要です。

要件	内容
【1】お客さま本位の業務運営方針（FD ※1 宣言）の策定・開示	• 募集代理店が真にお客さまの利益に資する業務運営を行うことを、具体的な方針として定めていること • お客さまが募集代理店を選択する際の情報として、お客さま本位の業務運営方針を開示（説明）していること
【2】お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）におけるKPI ※2（指標）の設定・開示	• お客さま本位の業務運営の実践にあたり、具体的な指標を設定し、その達成度合いを定期的に量ることで、計画的な業務品質向上活動が行われていること • お客さまが募集代理店を選択する際の情報として、募集代理店ごとの課題に応じた具体的な数値目標を掲げお客さまに開示（説明）していること

※1　FDとは・・・
フィデューシャリー・デューティー（Fiduciary Duty）の略語であり、金融機関（Fiduciary:受託者）がお客さまに果たすべき義務のことを指します。
FD宣言は、多くの場合、「お客さま（顧客）本位の業務運営方針」あるいは「お客さまとの約束」として策定されています。

※2　KPIとは・・・
ケー・ピー・アイ（Key Performance Indicator）の略語であり、目標を達成するための重要な評価指標のことを指します。
FD宣言におけるKPIとは、個々の募集代理店がお客さま本位の業務運営を実践するにあたり、設定する評価指標のことを指します。

オリックス生命保険株式会社
Copyright © ORIX Life Insurance Corporation All rights reserved.

5. 品質取組手数料の支払いにあたって

要件	内容
【3】業務品質向上協議会の実施	• 募集代理店および当社社員を参加者とする業務品質向上協議会を定期的（四半期ごと）に開催すること • 業務品質向上協議会において、募集代理店のFD宣言におけるKPIの達成状況や、下表の情報から得られる課題点や今後の対応等を協議し、お客さま本位の業務運営について、継続的な改善を図ること

ツール	情報および活用方法
Agency Report （エージェンシーレポート）	• Agency Report（エージェンシーレポート）は、当社が募集代理店に提供する定期レポートで、募集代理店の取扱契約の継続状況や、ご契約手続き時の品質を表す指標等の情報を掲載しています。 • 品質取組手数料の品質評価項目や募集代理店が個別にKPI（指標）として設定した項目を中心に、その数値の推移等について協議します。
お客さまの声	募集代理店や当社に届いた相談、苦情その他お客さまのさまざまな声を共有し、課題・改善点、今後の対応等について協議します。
お客さま向けアンケート	募集代理店や当社が行った募集代理店業務の品質について等のお客さま向けアンケートの結果を共有し、課題・改善点、今後の対応等について協議します。

オリックス生命保険株式会社
Copyright © ORIX Life Insurance Corporation All rights reserved.

6. 募集代理店の品質評価項目について

募集代理店による募集活動の品質を端的に表す指標として、以下の3項目を品質評価項目として活用します。
うち、基本手数料においては（1）、品質取組手数料においては（1）から（3）の全項目を活用します。

（1）ご意向に沿った保険募集

品質評価項目	3か月脱落率
考え方	• 募集時にお客さまのご意向に沿った保険募集を行い、ご理解・ご納得が得られているかをあらわす指標です。 • ご契約が短期に消滅（解約など）したことで、商品・サービスの提供を十分果たせず結果的にご意向に沿えなかったものとみなして、一定の値を超えると評価が下がります。
定義（判定方法）	• 契約日から3ヶ月以内に消滅（解約など）した契約の割合

（2）適切なアフターフォロー

品質評価項目	37か月継続率
考え方	• ご契約後のお客さまへのアフターフォローが適切に実施されているかをあらわす指標です。 • この値が高いほど、お客さまのご意向に沿ったご契約内容であったとともに、ご契約後も継続して適切なアフターフォローが実施されていると考えます。
定義（判定方法）	• 契約日から37か月以上継続している契約の割合

オリックス生命保険株式会社
Copyright © ORIX Life Insurance Corporation All rights reserved.

6. 募集代理店の品質評価項目について

（3）お客さま目線に沿った業務への取組み

品質評価項目①	契約保全に係る取組み
考え方	• ご契約後のお客さまへのアフターフォローが漏れなく、適切に対応可能な体制が構築できているかを評価します。 • 具体的には、関連する業務手順等の整備状況を確認します。
定義（判定方法）	• 当社が定める契約保全に係る項目のうち、一定数の項目を充足
品質評価項目②	**個人情報漏えい防止に係る取組み**
考え方	• お客さまの個人情報に関する漏えい防止策の実施状況を評価します。 • 具体的には、システム等の導入・制御の実施状況等を確認します。
定義（判定方法）	• 当社が定める個人情報漏えいに係る項目のうち、一定数の項目を充足
品質評価項目③	**不適切事案に係る対応及び再発防止に係る取組み**
考え方	• 未然の防止策および発生時に適切な対応可能な体制が構築できているかを評価します。 • 具体的には、関連する社内規程の整備や対応ルール等を確認します。
定義（判定方法）	• 当社が定める不適切事案に係る対応及び再発防止に係る項目のうち、一定数の項目を充足
品質評価項目④	**保険募集に関する法令の遵守等、適切な募集態勢の構築に係る組織面での取組み**
考え方	• 具体的には、営業部門からの独立性を確保した部門の設置状況を評価します。
定義（判定方法）	• 当社が定める適切な募集態勢の構築に係る項目のうち、一定数の項目を充足
品質評価項目⑤	**生命保険協会の「代理店業務品質評価運営」における認定**
考え方	• 募集代理店が生命保険協会による業務品質調査を受審した結果、生命保険協会の認定を受けた代理店は、高いレベルでお客さま目線に沿った業務への取組みが行われていると評価します。
定義（判定方法）	• 生命保険協会の認定を受けていること

オリックス生命保険株式会社
Copyright © ORIX Life Insurance Corporation All rights reserved.

7.「理想の募集代理店像」の実現性を高めるための取組みについて

当社は「理想の募集代理店像」の実現性を高めるため以下の取組みを実施し、今後も継続的に募集代理店に対する評価視点、ひいては代理店手数料規程の体系、内容の改定を行ってまいります。

取組み	内容
募集代理店との対話や意見交換の実施	業務品質向上協議会や募集代理店に対する業務検査等を通じて募集代理店との対話・意見交換を実施し、募集代理店の品質向上に向けた取組み等を共有します。
品質評価項目の適切性の検証	当社における全募集代理店の各品質評価項目の状況をモニタリングし、募集代理店の品質向上活動の効果を検証します。また、その結果により品質評価項目の見直しを行います。
手数料体系・内容の見直しにかかるPDCAサイクルの構築	品質評価項目にとどまらず多様な指標についてのモニタリングを実施し、募集代理店の評価視点の妥当性の検証を行うとともに、お客さまの声やアンケート結果を活用するなど、お客さまが当社や募集代理店に期待する事柄を捉え、手数料体系見直しにかかるPDCAサイクルの構築を通じて品質評価項目や手数料体系および内容の定期的な見直しを行います。

オリックス生命保険株式会社
Copyright © ORIX Life Insurance Corporation All rights reserved.