

# お客さま本位の業務運営の推進に向けた 代理店手数料の考え方

2025年4月  
大同生命保険株式会社

# 1. 代理店手数料の考え方

## ● 当社が代理店に求める理想像

“中小企業に信頼されるパートナー”を目指すという当社の企業理念に沿い、適切な募集活動や保険募集態勢の整備等を通じて、中小企業で働くすべての方に充実した保障とサービスを提供することにより、中小企業の事業継続に貢献できる代理店

## ● 代理店手数料の考え方

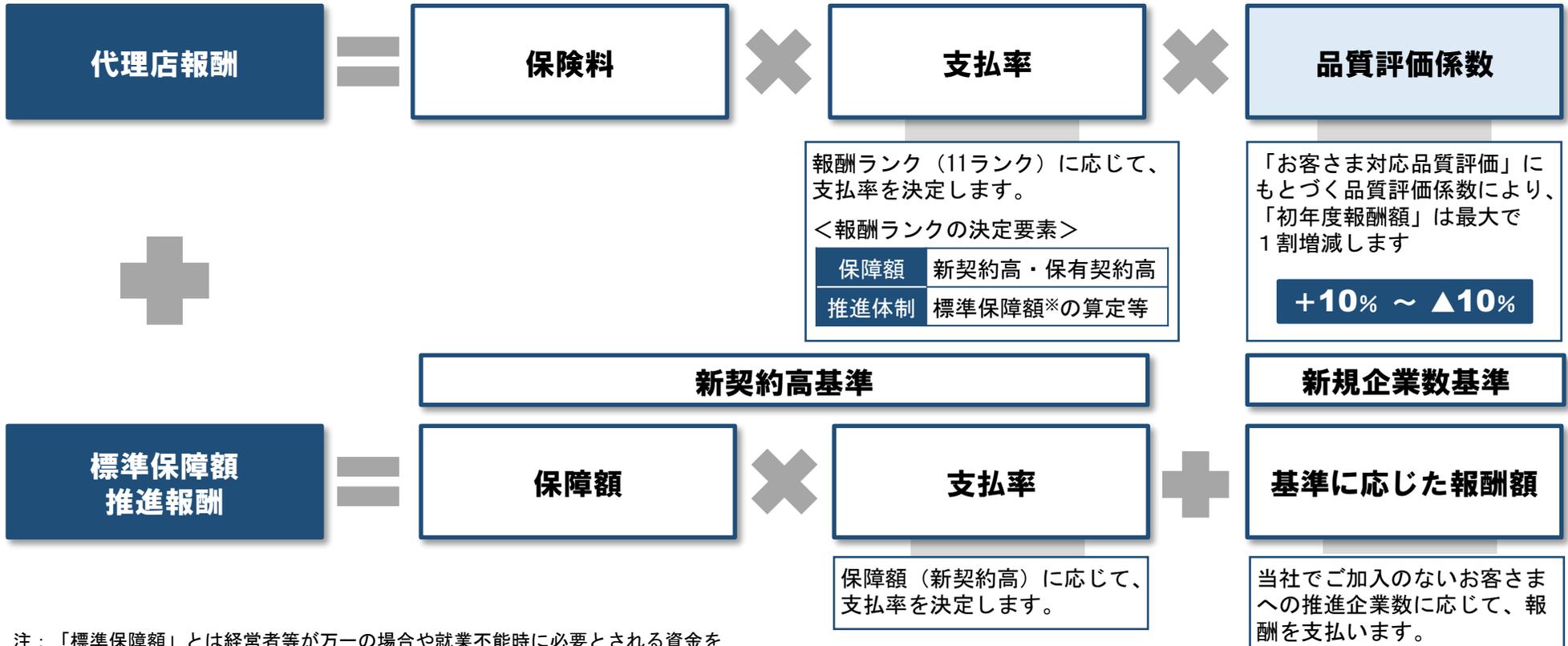
- ・当社では、中小企業のお客さまに提供している“価値”を表す最も重要な指標が「保障額」であると考えており、代理店の手数料体系にとどまらず、会社の経営計画から従業員の評価に至るまで「保障額」を中心とした指標を設定しております。
  - ・今後も、中小企業のお客さまに必要な「保障額」を提供していくため、「保障額」を重視した手数料体系を継続いたします。
  - ・加えて、「お客さま本位の業務運営」「サービス向上に資する取組み」「体制整備の状況」等を多面的に評価することで、代理店の業務品質向上を促進するため、代理店報酬規程に「お客さま対応品質評価」を導入しております。
  - ・「お客さま対応品質評価」には生命保険協会による「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反映しており、当社が代理店に求める理想像に向けた取組みや態勢の整備を評価できる体系としております。
- ※生命保険協会が主体となり、消費者にとって理想的な乗合代理店として求められる約200項目の取組みを調査・公表することで代理店の業務品質向上をサポートする運営

## 2. 代理店手数料体系の全体像

### ● 代理店手数料体系の全体像

- ・ 当社の代理店手数料は、「保障額」を主な評価指標とした「代理店報酬」と「標準保障額推進報酬」の2つで構成しています。
- ・ 「代理店報酬」に「お客さま対応品質評価」を導入し、代理店の業務品質をより多面的に評価できる態勢を構築しています。
- ・ なお、当社では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。

#### <手数料体系>



注：「標準保障額」とは経営者等が万一の場合や就業不能時に必要とされる資金を独自の基準でお客さまの状況に応じて算出したものです。

### 3. お客様対応品質評価 ①全体像

#### ● お客様対応品質評価（全体像）

- ・「代理店業務品質評価運営」の協会認定状況や評価項目および、「お客様本位の業務運営」「サービス向上に資する取組み」「体制整備の状況」等、各評価指標の達成状況をポイント化のうえ、ポイントの合計で「お客様対応品質ランク」を決定し、当該ランクにもとづく「品質評価係数」を「初年度報酬額」に反映します。
- ・なお、代理店業務品質評価運営における協会認定を取得した乗合代理店は、ポイントに関わらずランクを「S」とします。（前年度「S」以上の場合は「SS」とします）

#### <評価指標とお客様対応品質ランク>

評価指標	ポイント
高度化項目充足状況	5~25pt
FD方針の策定・提示	10pt
ニーズ点検活動実施状況	5~25pt
契約の継続率（25月目・37月目）	5~30pt
苦情の発生状況	10pt
連続格付評価	—

品質ランク	判定基準	品質評価係数
SS	・ S以上に2年連続該当	1.10 (+10%)
S	・ 100pt または ・ 代理店業務品質評価運営における協会認定を取得	1.05 (+5%)
A	・ 80pt 以上 100pt 未満	1.02 (+2%)
B	・ 30pt 以上 80pt 未満	1.00 (±0%)
C	・ 10pt 以上 30pt 未満	0.98 (▲2%)
D	・ 0pt 以上 10pt 未満	0.95 (▲5%)
E	・ D以下に2年連続該当	0.90 (▲10%)

↑ 増 ↓ 減

初年度報酬額

### 3. お客様対応品質評価 ②高度化項目充足状況

#### ● 高度化項目充足状況

評価の趣旨	<ul style="list-style-type: none"> <li>「代理店業務品質評価運営」の趣旨や考え方を踏まえ、代理店の皆さまの業務品質向上に関する取組みを評価に一層反映させていただく観点から、代理店自己点検における「高度化項目」の充足状況を評価します。</li> </ul>
評価基準等	<ul style="list-style-type: none"> <li>代理店自己点検における「高度化項目」の充足数に応じて、ポイントを付与します。</li> <li>「代理店業務品質評価運営」における生保協会調査に申込した代理店は、生保協会により業務品質に関する取組状況調査を受けることから、代理店自己点検の実施対象外とし、「高度化項目充足状況」ポイントは満点（25pt）とします。</li> <li>※申込を取り下げた場合は、代理店自己点検の対象とします。</li> </ul>

高度化項目充足数	3～5項目	6～7項目	8項目	9項目	10項目
ポイント	5pt	10pt	15pt	20pt	25pt

#### <参考：高度化項目概要>

- 「高度化項目」は、「代理店業務品質評価運営」の考え方を踏まえた新規点検項目（10項目）です。
- 「高度化項目」の自己点検を通じて、代理店さまに未対応状況を把握いただき、より質の高い業務品質運営に役立てていただくものです。

高度化項目			
No. 1	独立性を確保した担当部門(担当者)の設置状況確認	No. 6	短期解約に係る管理体制・改善策に係る取組確認
No. 2	個人情報漏えい防止に係る取組の確認	No. 7	継続率の管理体制および改善策・取組の確認
No. 3	意向把握・確認義務(帳票等の保存等)	No. 8	契約保全の業務に係る取組の確認
No. 4	不適切事案に係る対応・再発防止に係る取組の確認	No. 9	災害時に係る対応の確認
No. 5	苦情に係る管理体制・再発防止に係る取組の確認	No.10	従業員の労務管理に係る取組の確認

### 3. お客様対応品質評価 ③FD方針の策定・提示

#### ● お客様本位の業務運営（FD）方針の策定・提示

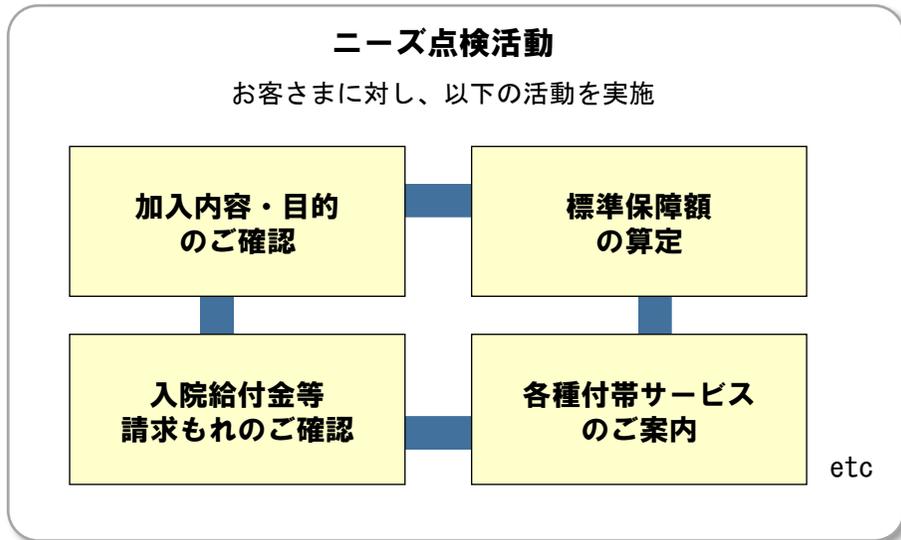
<p><b>評価の趣旨</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客様本位の業務運営やお客様サービス向上の実現に向けた「主体的な取組み姿勢」や「体制整備の状況」を直接的に評価する観点から、代理店における「お客様本位の業務運営方針の策定・提示」を評価します。</li> </ul>
<p><b>評価基準等</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「お客様本位の業務運営方針」を策定・提示されている場合、ポイントを付与します。</li> <li>・ 代理店専用システムに「お客様本位の業務運営方針」を登録（アップロード）することで、代理店の策定・提示の有無を判定します。（3月末時点の登録状況で判定）</li> </ul>



### 3. お客様対応品質評価 ④ニーズ点検活動実施状況

#### ● ニーズ点検活動実施状況

<p><b>評価の趣旨</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様を定期的にご訪問のうえ、ご加入中の契約内容の確認等を行う「ニーズ点検活動」を推進しています。こうした活動を通じた代理店のサービス品質の向上を図る観点から、ニーズ点検活動実施状況を評価します。</li> </ul>
<p><b>評価基準等</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年3月末時点でご契約のある法人のお客様等に対するニーズ点検活動の実施状況に応じて、ポイントを付与します。（3月末時点の実施率で判定）</li> </ul>



実施率	ポイント
90%以上	25pt
80%以上	20pt
70%以上	15pt
60%以上	10pt
50%以上	5pt
50%未満	0pt

「実施率」は、お客様から「ニーズ点検」を受けた旨の回答を当社が受領したもので算出します。

### 3. お客様対応品質評価 ⑤契約の継続率（25月目・37月目）

#### ● 契約の継続率（25月目・37月目）

評価の趣旨	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集時の業務品質の事後的な評価に加えて、ご契約後のアフターフォローの状況等を評価する観点から、一定期間後の契約の継続状況进行评估します。</li> </ul>
-------	--

評価基準等	<ul style="list-style-type: none"> <li>4月から3月の間に、契約後25月目または37月目を迎える契約（源泉契約）の継続状況に応じて、それぞれポイントを付与します。</li> </ul>
-------	---

a. 25月目継続率

継続率	ポイント
90%以上	15pt
85%以上	10pt
85%未満	0pt



b. 37月目継続率

継続率	ポイント
85%以上	15pt
80%以上	10pt
80%未満	0pt



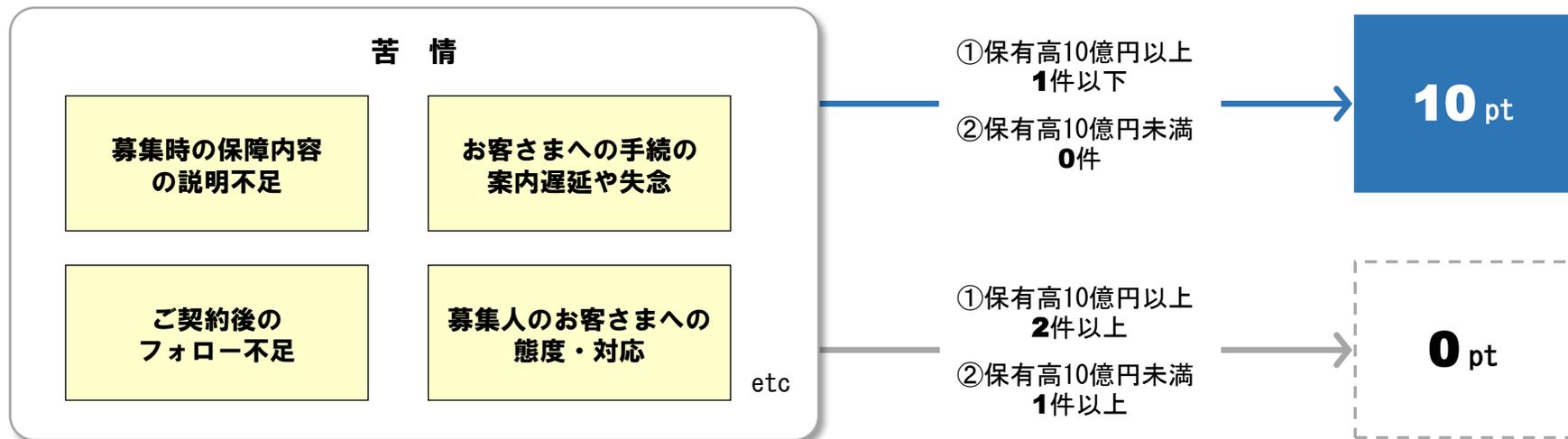
**0~30pt**

### 3. お客様対応品質評価 ⑥苦情の発生状況

#### ● 苦情の発生状況

評価の趣旨	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切な募集活動やご契約後のアフターフォロー状況に関するお客様の声を直接的に評価する観点から、苦情の発生状況进行评估します。</li> </ul>
-------	---

評価基準等	<ul style="list-style-type: none"> <li>代理店に責のある苦情が「個人保険保有契約高10億円以上の代理店」は1件以下、「10億円未満の代理店」は0件の場合、ポイントを付与します。</li> </ul>
-------	--



### 3. お客様対応品質評価 ⑦連続格付評価

#### ● 連続格付評価

<p><b>評価の趣旨</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様対応品質の持続的な向上を推進する観点から、2年以上連続でお客様対応品質ランクが上位格付の場合は評価を引上げ、2年以上連続でお客様対応品質ランクが下位格付の場合は評価を引下げます。</li> </ul>
<p><b>評価基準等</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様対応品質ランク査定において、前年度のお客様対応品質ランク「S以上」かつ当年度「S」に格付けされる場合は「SS」、前年度お客様対応品質ランク「D以下」かつ当年度「D」に格付けされる場合は「E」に格付けし、品質評価係数をそれぞれ引上げまたは引下げします。（毎年5月に判定）</li> </ul>



## 4. 実効性を高めるための取組み

### ● 実効性を高めるための取組み

- ・当社では、今回の代理店報酬規程の改正の実効性を高めるため、以下の取組みを実施します。

#### <取組み>

項目	取組内容
「お客さま対応品質評価」の効果検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さま対応品質評価ランクの分布や、毎年実施している「お客さま満足度調査」の結果を分析のうえ、お客さま対応品質評価の有効性を検証し、「評価指標」や「評価基準」の見直し等を継続的に検討します。</li> </ul>
代理店との意見交換・好取組事例の共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理店へのヒアリング、研修会等を通じた意見交換を幅広く実施することで、代理店における「お客さま本位の業務運営」を推進します。</li> <li>・また、意見交換等により収集した代理店独自の好取組事例等について、代理店との共有を図ります。</li> </ul>
経営層への報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上記内容等について、定期的に経営層に報告し、今後の取組みに経営層の意見を反映します。</li> </ul>