募集代理店に支払う販売手数料に係る考え方

2024年4月1日

© SBI Life Insurance Co., Ltd. All Rights Reserved

「顧客中心主義」の実践のために

SBI生命

理想の募集代理店像

「顧客中心主義」の理念を実践し、お客さまの満足度を向上させるために、当社は、真にお客さまの立場にたち、お客さまの期待に応えることができる代理店こそが理想の代理店像であると考えます。
そのために募集代理店は、当社の「顧客中心主義に基づく業務運営の理念」ならびに「お客さまにお届けする価値（Value）」をご理解いただき（1)「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、（2)お客さまのご意向を確実に把握し、適切な比較推奨による募集を行い、（3)十分なアフターフォローを行うことが必要と考えます。これらを実践している募集代理店を適切に評価し、お客さまの満足度がさらに向上するための募集代理店手数料体系としています。

手数料体系

※販売手数料以外に支払う手数料はありません。

基本手数料Ⅰ（保険種類・払込期間）

基本手数料Ⅱ　（募集態勢と販売量）

品質評価手数料（募集品質の向上）

要件(以下の３点を満たすことが必須)
①「お客さま本位の業務運営方針」の公表
②良好な継続率
③内部管理体制の整備

評価項目(以下の3点を評価して決定)
①丁寧な販売・アフターフォローの実践
②効率的かつ的確な募集ステップ
③確実な意向把握・比較推奨など高い募集品質

© SBI Life Insurance Co., Ltd. All Rights Reserved

募集代理店への手数料

手数料のイメージ

保険商品・払込期間毎に設定した「基本手数料Ⅰ」と、「お客さま本位の業務運営方針」を公表するなどの募集態勢と販売量の双方を反映する「基本手数料Ⅱ」および、「お客さま本位の業務運営方針」に関する具体的な取組みや内部管理体制の整備状況を反映した「品質評価手数料」から構成されます。

募集代理店手数料 ＝

基本手数料Ⅰ
・保険商品・払込期間毎に設定。

基本手数料Ⅱ
・募集態勢と販売量の双方により決定。
・「お客さま本位の業務運営方針」の公表

＋

品質評価手数料
・当社の理想とする代理店像を共有し、要件を充足する代理店が対象。
・「お客さま本位の業務運営方針」に関する3点の評価項目の取組み状況により決定。

募集代理店手数料の0～50%

© SBI Life Insurance Co., Ltd. All Rights Reserved

品質評価手数料の考え方①

品質評価手数料の対象代理店となる基準

- 当社は、「目指すべき理想の募集代理店とは、お客さまに対し以下の3点を重視し実践している代理店」と考えます。
  (1)「お客さま本位の業務運営方針」に基づいた活動
  (2)お客さまのご意向を確実に把握した募集、適切な比較推奨による募集
  (3)十分なアフターフォローの実施
- この考え方を共有し、以下の要件項目を全て充足した代理店を品質評価手数料支払の対象とします。

要件	評価の考え方・基準	
①「お客さま本位の業務運営方針」の公表と取組み	考え方	当社の掲げる顧客中心主義の理念を実践し、お客さまの立場に立った対応を行うには、「お客さま本位の業務運営方針」を公表して具体的に取り組んでいることが要件と考えます。
	選定基準	募集代理店自らが目指す代理店像を方針として公表し具体的に取り組んでいること。
②良好な継続率	考え方	お客さまに対する十分なアフターフォローの実践は、良好な契約継続率に結び付くものと考えます。
	選定基準	IQA24*継続率が一定以上であること。 *直近2年間の継続率を示す指標
③内部管理体制の整備	考え方	「お客さま本位の業務運営方針」の実践のために、募集代理店自らが、内部管理体制を点検するなど体制整備に取り組んでいることが重要と考えます。
	選定基準	定期的に自己点検を行い、点検結果が良好で、適切な募集管理体制が整備されていること。

© SBI Life Insurance Co., Ltd. All Rights Reserved

品質評価手数料の考え方②

品質評価手数料の評価項目

品質評価手数料の対象に選定された募集代理店について、以下の3点の項目の取組み状況を評価します。

評価項目	評価の考え方・基準	
①適正な募集態勢整備と保有契約の増加	考え方	募集代理店として適正な態勢を整備するとともに適切な募集管理を継続的に行うことがお客さま満足度を向上させ保有契約増加に繋がると考えます。
	評価基準	保有契約が対前年度比で一定以上増加していること。
②利便性の高い募集ツールの活用	考え方	的確な募集ステップに基づき、お客さまと募集人双方の事務を効率化することは、事務の正確性を確保するとともに、募集品質の向上に寄与するものと考えます。
	評価基準	ペーパーレス申込システム等の活用が一定以上であること。
③適切な保険募集と良質なアフタフォロー	考え方	お客さまの意向を確実に把握し、適切な比較推奨による「保険募集」とその後の良質な「アフターフォロー」の実践は、お客さまの満足度を向上させ、良好な契約維持率に結び付くものと考えます。
	評価基準	13月目継続率が一定以上であること。

© SBI Life Insurance Co., Ltd. All Rights Reserved

実効性を高めるための取組み

当社では、募集代理店の「お客さま本位の業務運営方針」や「募集態勢の整備」の実効性を高めるため、継続的に以下の取組みを実施してまいります。

具体的な取組み	内容
①募集代理店の評価の視点や基準のモニタリング・見直し	評価の視点や基準については、「お客さま本位の業務運営方針」に関する取組みや態勢整備状況を適切に反映したものとなっているかモニタリングを行い、評価項目や評価基準等の検証・見直しを行ってまいります。
②募集代理店との対話	・当社が求める理想の代理店像については、常にお客さまの声を反映し見直してまいります。 ・募集代理店との対話を通じてお客さまのニーズの把握、好事例等の共有を図るなど、継続的な取組みを行い、お客さまの満足度を向上させてまいります。
③「お客さま本位の業務運営」に係る取組みの検証と公表	「お客さま本位の業務運営方針」が確実に実践されているかについて、手数料体系に関する事項を含めて検証し、PDCAサイクルを通じて継続的に改善を図ってまいります。また、その結果は当社の「顧客中心主義に基づく業務運営方針による取組み」の報告書にまとめ、毎年公表します。

© SBI Life Insurance Co., Ltd. All Rights Reserved