

募集代理店にお支払いする販売手数料について

2020年3月

楽天生命保険株式会社



1. 楽天生命の目指す理想の代理店像

- 楽天生命保険株式会社（以下、「当社」）では保険加入に際しお客さまに安心と満足を実感いただきたいとの思いから、当社保険商品を取り扱う募集代理店に対し、次の2点が理想の代理店像であると、トレーニングプログラムなどを通じて常に推進しています。

お客さまの最善の利益の追求

お客さまにふさわしいサービスの提供

2. 募集代理店に支払う手数料

(1) 手数料体系の考え方

当社では募集代理店に理想の代理店像を実現・継続して頂くため、従来の「基本手数料」に加え、推奨意向など顧客本位の業務運営や募集品質の向上に向けた取り組み等を評価する「クオリティ手数料」を支払う取り組みを2019年1月より開始いたしました。

なお、上記の募集代理店へお支払いする手数料のほかに、当社の特定商品の販売量に偏重した上乗せ報酬等のお支払いはありません。

見直し前の手数料体系

【基本手数料】

保険商品ごとに定めて支払う手数料

見直し後の手数料体系

【基本手数料】

保険商品ごとに定めて支払う手数料



【クオリティ手数料】

募集・アフターフォローの品質に関する項目について、募集代理店の評価結果に応じて支払う手数料



- アフターフォローの品質に関する項目は次の3項目となります。(推奨意向度、保険募集品質に対する体制整備、契約継続率)

2. 募集代理店に支払う手数料

(2) お支払いする代理店手数料について

代理店手数料はご加入いただく保険商品のご契約内容等に応じて設定する「基本手数料」に加え、募集品質の向上に向けた取り組み等を評価する「クオリティ手数料」を加えてお支払いします。

見直し後の手数料体系

【基本手数料】

保険商品ごとに定めて支払う手数料



【クオリティ手数料】

募集・アフターフォローの品質に関する項目について、募集代理店の評価結果に応じて支払う手数料

【募集代理店手数料全体に占める割合（想定）※】

約7割

:

約3割

【クオリティ手数料を構成する3項目】

A

NPS評価

B

継続率

C

募集態様

3項目全て達成した場合、手数料をお支払いします

基本手数料の 15～100%

※この割合は「基本手数料」・「クオリティ手数料」各々の手数料額により変動します。

2. 募集代理店に支払う手数料

(3) クオリティ手数料について

クオリティ手数料は、クオリティ評価を導入することによりお客さま本位の業務運営を図り、それによりお客さま満足度の向上を実現することを目的としています。それぞれの項目の考え方は下記の通りです。

【クオリティ手数料を構成する3項目の考え方】

【クオリティ手数料を構成する3項目の考え方】			達成基準
A	NPS評価	NPS [®] とは「Net Promoter Score（ネットプロモータースコア）」の略で、お客さまの当社に対するロイヤリティを測る指標です。「企業やブランドに対してどれくらいの愛着や信頼があるか」を数値化することで、企業の顧客との接点における顧客体験の評価・改善に生かされていると考え方にに基づき評価に採用しています。	対象保険契約のNPS評価 ▲20点以上
B	継続率	保険契約を一定期間にわたり継続されているお客さまについては、募集時にご意向に沿った適切な勧誘・説明並びに適切なアフターフォローが行われているため、お客さま満足度が高いとの考え方にに基づき設定しています。	査定対象期間の 各月のIQA24 ^(※) の平均値 90%以上
C	募集態様	代理店の募集品質を向上させる取り組み内容（コンプライアンス点検、お客さまからの相談体制）・達成基準を定めることで、一定の募集クオリティを担保するとの考え方にに基づき設定しています。	契約後の確認コールの実施や お客さまからの相談窓口を設けていること

※IQA24：直近2年間の継続率を示す指標

2. 募集代理店に支払う手数料

(4) 実効性を高める取り組み

当社は、募集代理店手数料体系の見直しの実効性を高める方策として、次の取り組みを実施いたします。

	取り組み	内容
1	定期的なモニタリング	継続率やNPSを定期的にモニタリングしPDCAサイクルを回すことで、当社取り組みの定期的な見直しを行います。
2	募集代理店との対話	募集代理店との対話・意見交換等を通じて、お客さま満足度向上に向けた募集代理店の適切な業務運営に資する取り組みを推進します。