

募集代理店の手数料体系について

2020年5月
ジブラルタ生命保険株式会社

1. 募集代理店手数料の考え方

- (1) 理想の代理店および募集人像
- (2) 理想の代理店および募集人像と販売手数料体系との関係

2. 募集代理店手数料の全体像

- (1) 全体像
- (2) 代理店手数料の内訳

3. 項目解説

- (1) 代理店基本資格に基づく手数料の項目と項目解説
- (2) 品質資格に基づく手数料の項目と項目解説
- (3) カスタマーコンサルティング手数料の項目
- (4) カスタマーコンサルティング手数料の項目解説

4. 実効性を高める取組

1. 募集代理店手数料の考え方

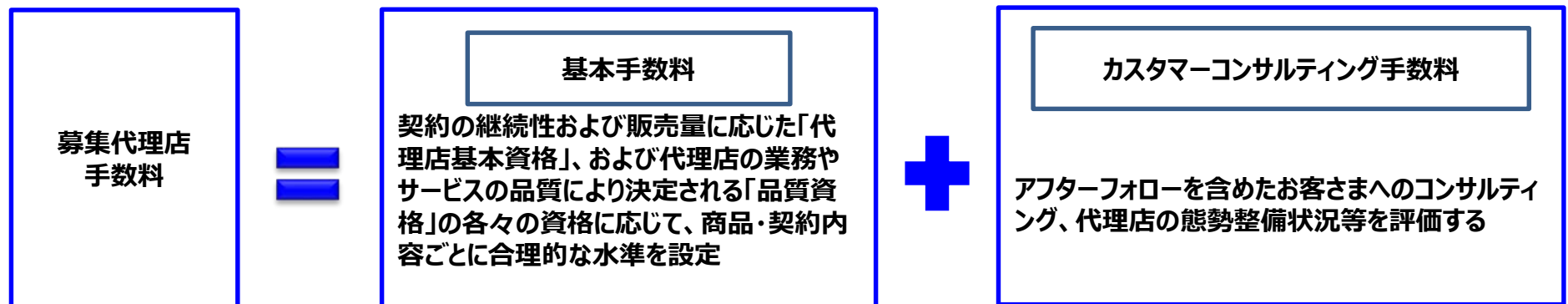
(1) 理想の代理店および募集人像

- 弊社は「人間愛・家族愛という不朽の原理に基づく相互扶助制度である生命保険を社会に広く普及し続けることで、お客さまから最も信頼され、社会、コミュニティから最も称賛される生命保険会社になる」ことをビジョン（将来像）としております。
- 弊社が保険募集等を委託している代理店については、弊社のビジョンに共感しており、一人ひとりのお客さまに生命保険の真価を正しく伝え、真に役立つ生命保険を提供し、保険金をお支払いするまで誠実に生命保険サービスを提供し続けることで、お客さまとご家族に経済的な保障と心の平和をお届けできる代理店および募集人が理想像と考えております。
- 具体的には、以下のようなことを求めています。
 - イ：お客さまのご意向を丁寧にヒアリングし、適切な時間をかけてニードベースセールスを実践できること
 - ロ：既契約のお客さまに対する適切な契約管理、アフターフォローができること
 - ハ：顧客本位の業務運営を実現するための態勢を整備していること※イ・ロは募集人のみ

1. 募集代理店手数料の考え方

(2) 理想の代理店および募集人像と販売手数料体系との関係

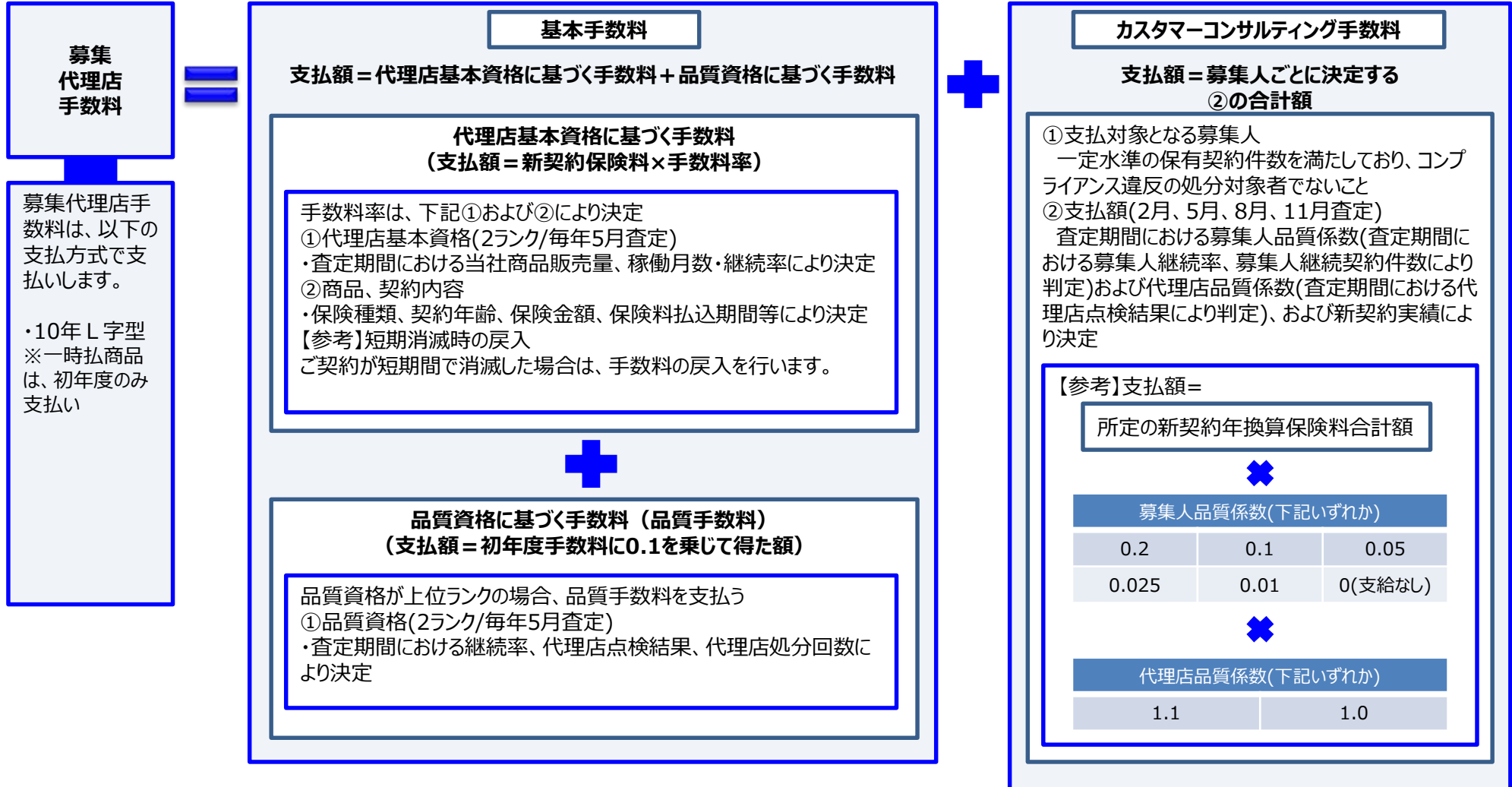
- 理想像の実現に向け、弊社では2020年1月および5月に「代理店手数料規程」を改定しました。
- 具体的には、以下の改定を実施しています。
 - イ： 募集人によるお客さまへのアフターフォローを含めたコンサルティングへの取組結果をより適切に評価するため、「カスタマーコンサルティング手数料」は、継続率基準を引上げ、また支払対象契約を「新契約年換算保険料が一定額以上の平準払契約」から「払込期間が一定期間以上の個人契約」に変更しました。（2020年1月改定）
 - ロ： 代理店の業務品質の向上をより評価するため、「基本手数料」は、これまでの募集手数料に加え、代理店の業務やサービスの品質を総合的に査定して決定される「品質資格」が上位(Ⅰ)の代理店に対して、「品質手数料」を支払う手数料体系へ変更しました。（2020年5月改定）
- なお、「基本手数料」および「カスタマーコンサルティング手数料」以外の手数料はなく、弊社商品の販売量に偏った上乘せ報酬等の支払いはありません。



2. 募集代理店手数料の全体像

(1) 全体像

弊社は、お客さまに保険金・給付金等をお支払いするまで、お客さまに優良なサービスを提供する募集代理店と長期にわたりパートナーシップを築くことを代理店ビジネスの軸としております。弊社が販売を委託している代理店に支払う販売手数料は、お客さまにご満足いただけるアフターフォローが可能となるように、販売実績だけではなく契約の継続性や代理店の業務態勢を重視した体系としています。



2. 募集代理店手数料の全体像

(2) 代理店手数料の内訳

募集代理店における「基本手数料」と「カスタマーコンサルティング手数料」の支払割合（想定値）は下表の通りです。

品質手数料支払	カスタマーコンサルティング手数料支払	代理店数(店)	代理店手数料の割合		
			基本手数料	品質手数料	カスタマーコンサルティング手数料
あり	あり	130	88.0%	7.3%	4.7%
	なし	280	92.9%	7.1%	0.0%
なし	あり	490	96.6%	0.0%	3.4%
	なし	2300	100.0%	0.0%	0.0%
合計		3,200	96.3%	1.1%	2.6%

(1) 代理店基本資格に基づく手数料の項目と項目解説

商品特性や弊社の健全性確保および募集代理店における公正な販売活動を考慮したうえで合理的な水準を設定しております。本手数料は前頁の通り、代理店基本資格と商品・契約内容に基づき支払いを行っております。

①代理店資格

募集代理店による査定期間中の弊社商品販売量や継続率等を評価し、代理店基本資格を決定します（毎年5月）。代理店基本資格はA、Bの2種類であり、B資格代理店の手数料率は、A資格代理店の8割です。

■代理店基本資格と査定基準

代理店基本資格	成績基準		継続率基準*
A	①、②のいずれか一方を達成	①新契約年換算保険料(過去12ヶ月)300万円	継続率85%
		②新契約年換算保険料(過去12ヶ月)150万円 かつ稼働月数6ヶ月(過去12ヶ月)	
B	新契約年換算保険料(過去12ヶ月)50万円		継続率75%

(*) 継続率は査定月前月から過去2年間の実績を対象に査定します。

②手数料率

商品毎に、初年度手数料および継続手数料（2～10年目）の手数料率を定め、収入保険料に乗じて基本手数料額を算定します。（一時払商品には継続手数料はありません）

(2) 品質資格に基づく手数料の項目と項目解説

品質手数料は、代理店の業務やサービスの品質を評価し、その水準が一定基準を満たす場合に代理店に支払います。下記の項目すべての基準を満たす場合のみ品質手数料の支払い対象となります。

項目	考え方	判定方法・基準
継続率	代理店における役務やサービスの品質向上へ向けた取組を評価する指標として、丁寧な募集活動とアフターフォローの成果が表れる「継続率」を基準としております。	・継続率が98%以上であること。 ※継続率は査定月前月から過去4年間の実績を対象に算出します。
代理店点検結果	代理店における態勢整備への継続的な取組等を評価する指標として、弊社専任担当者による「代理店点検結果」についても手数料支払における基準としております。	・弊社が行う代理店点検の直近3回以内の結果のうち最高評価2回以上であること。
代理店処分回数	適正な保険募集を評価する指標として、コンプライアンスを遵守した活動が行われているかを判定する「代理店処分回数」についても手数料支払における基準としております。	・弊社が定める「代理店処分規程」に基づく処分が、代理店の在籍募集人に応じた所定回数以下であること。 ※処分回数は査定月前月から過去1年間の実績を対象に算出します。

(3) カスタマーコンサルティング手数料の項目

- ①保有契約件数が一定基準を満たしており、かつコンプライアンス違反の処分対象者でない募集人を対象とし、その募集契約のうち、より丁寧なコンサルティングが求められる払込期間が長期の契約の年換算保険料に対して、アフターフォローや募集時の丁寧なコンサルティングの結果が反映する「継続率」と「継続契約件数」等により定める係数を乗じて計算される金額を支払う内容としています。
- ②所属代理店における態勢整備の向上へ向けた取り組みを評価する指標として、弊社専任担当者による代理店点検の結果についても手数料支払における基準としております。
- ③上記①はコンサルティングを含めた募集人の品質、②は代理店の品質をはかる指標として設定しております。

■ カスタマーコンサルティング手数料の評価項目

分類	評価項目	項目区分
コンサルティングを含めた募集人の品質評価	(イ) 募集人保有契約件数	査定対象募集人の条件 ※イ・ロのいずれも満たすことが条件
	(ロ) コンプライアンス違反の処分対象者でないこと	
	(ハ) 募集人継続率	支給額査定時の基準
	(ニ) 募集人継続契約件数	
代理店の品質評価	(ホ) 代理店点検結果	
募集人の販売量	(ヘ) 新契約年換算保険料	

(4) カスタマーコンサルティング手数料の項目解説

項目	考え方	判定方法・基準
募集人保有契約件数	一定件数以上のコンサルティング実績とアフターフォローがあることを弊社が確認できた募集人を評価対象とすることで、丁寧なアフターフォローやコンサルティング活動の積み重ねを促すことを意図した評価項目です。	<ul style="list-style-type: none"> 募集人保有契約件数が前回査定月前月末時点から今回査定月前月末時点までに1.0件以上増加している募集人であること。
コンプライアンス違反の処分対象者でないこと	コンプライアンス違反が確認された募集人を査定対象者から除外するために設定しています。	<ul style="list-style-type: none"> 代理店処分規程に基づく処分の対象事案における事故者でないこと。 その他、支給を取り消すべき重大な事案が発覚した場合は、支払対象外とすることがあります。
募集人継続率	アフターフォローや募集時の丁寧なコンサルティングの結果が反映する継続率を評価することで、お客さまの意向に沿った丁寧かつ適切な契約時の説明、および丁寧なアフターフォローの提供を促すことを意図した評価項目です。	<ul style="list-style-type: none"> 募集人継続率が95%以上の募集人であること。 募集人継続率（95%以上、98%以上、100%）に応じて支給額を決定。 ※継続率は査定月前月から過去2年間の実績を対象に算出します。
募集人継続契約件数	丁寧な募集とアフターフォローが結果として反映される継続率をより正確に判定するため、継続率と同期間で計る有効な保有契約件数を評価項目として設定しています。また、より多くのお客さまへリードベースセールスにより保障をお届けする募集人の取り組みを適正に評価するための項目です。	<ul style="list-style-type: none"> 募集人継続契約件数が6件以上の募集人であること。 募集人継続契約件数（6件以上、12件以上、24件以上）に応じて支給額を決定。 ※募集人継続契約件数は査定月前月から過去2年間の実績を対象に算出します。
代理店点検結果	代理店における態勢整備の向上へ向けた取組を評価することで、代理店品質向上への取組を促すことを意図した評価項目です。	<ul style="list-style-type: none"> 弊社が行う代理店点検結果が最高評価の場合は、加点評価を行う。
新契約年換算保険料	リードベースセールスによりお客さまへ保障をお届けする募集人の取り組みを適正に評価するため、払込期間が長期かつ契約者が個人の契約を評価対象として設定しています。	<ul style="list-style-type: none"> 保険料払込期間が20年以上かつ契約者が個人の契約の新契約年換算保険料の合計額に対して、募集人品質係数および代理店品質係数を乗じて、募集人1名あたりの支払額を算出。

4.実効性を高める取組

弊社は、今般の手数料体系の改定の実効性を高めるため、次の取組を実施いたします。

取組内容	詳細
年1回の代理店点検の実施	原則、年1回、本社の専任担当者の訪問による代理店点検を実施し、代理店の態勢整備の状況および顧客本位の業務運営に関する取組みの状況を確認します。
評価基準の検証	代理店の業務品質を評価するための各基準の妥当性について毎年検証を行い、状況を踏まえ必要に応じて見直しを行います。
社員の教育	社員一人ひとりが手数料体系見直しの主旨を理解し、委託先代理店にお客さまへの丁寧なコンサルティングやアフターフォローの取組みを促すことの説明ができるよう、ロールプレイングを交えた社員研修を実施します。 また研修後も、定期的に確認テスト等により社員の理解度を検証します。