

募集代理店の 手数料体系について

2022年7月

マニユライフ生命保険株式会社



1. 理想の募集代理店像

- 「マニユライフの目的」である「お客さまのニーズを第一に考え、的確なアドバイスと解決策をもって、お客さまがご自身の夢や希望を実現するお手伝いをします。」を理解し、常にお客さまに寄り添いお客さまの声に耳を傾けながら業務運営を行っていく募集代理店こそ当社が求める理想の募集代理店像です。
- お客さま中心主義の取り組みを推し進め「顧客本位の業務運営」の実現により増収が図られ、永続的に安定した経営のもと募集代理店が求められる社会的役割を果たすことが重要と考えております。
- 「顧客本位の業務運営」については、「お客さまへの誓い」として当社ホームページにて公表しております。

2. 販売手数料の考え方

- お客様のニーズに合ったサービスの提供、お客様への最善のアドバイスと解決策の提供等、お客様の利益を最優先した業務運営を募集代理店業務の「質」ととらえ、募集代理店手数料の水準は募集代理店業務の「質」を反映したうえで設定する制度を導入しました。(2019年1月導入済)
- 販売手数料は、次の3つで構成されています。

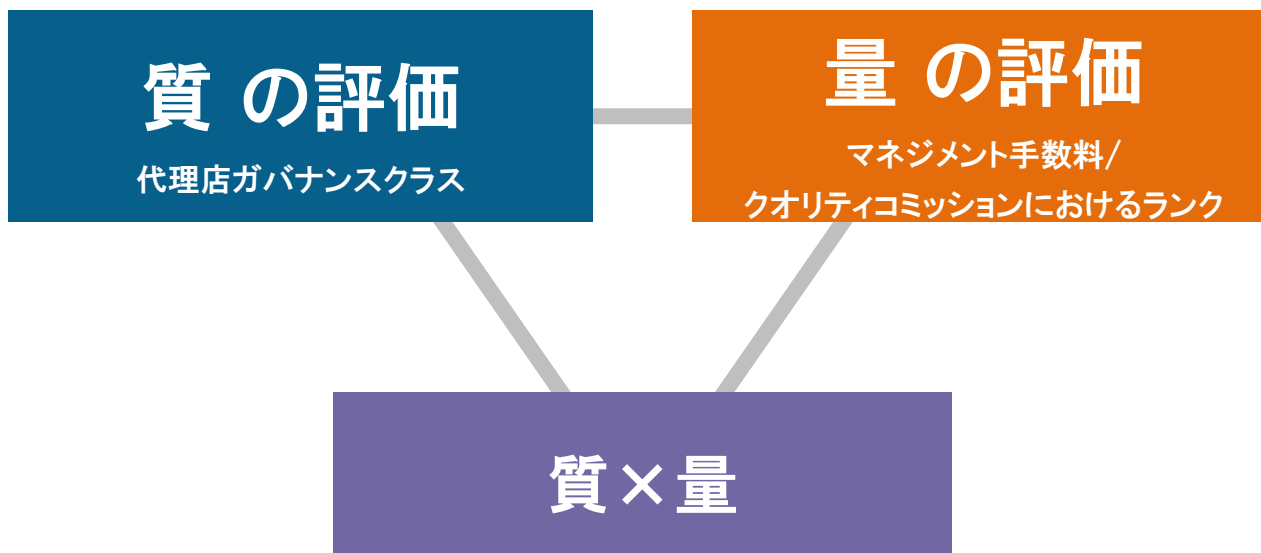
基礎手数料	保険商品・保険金額・保険料払込期間等により決定する、全募集代理店一律である手数料
マネジメント手数料	募集代理店の体制整備状況や委託業務(役務やサービス等)に係る「業務品質」と「販売量」により募集代理店毎に決定する手数料
クオリティコミッション	

各々の手数料の用途は、基礎手数料は「募集人報酬等」へ、マネジメント手数料は「態勢構築・業務品質の高度化費用等」を想定したものとなっています。

- なお、販売手数料以外の名目で、販売量に偏重した報酬等はお支払いしておりません。

3. 販売手数料体系

当社の募集代理店に対する販売手数料は、当社が求める理想の募集代理店像の実現に向けた取組みや、募集代理店の態勢構築・業務品質の高度化を促進していただく体系としています。



3. 販売手数料体系(詳細)

質の評価

代理店ガバナンスクラス

- ① 「リスクレベル(5分類)」と「リスク対応ランク(6分類)」により「一次判定」を行い、募集代理店における外形上の体制整備状況を判定します。
- ② 「委託業務」「態勢整備」「業務品質」について「二次判定」を行い、募集代理店における実質的な態勢整備状況等を判定します。
- ③ 「一次判定」「二次判定」の結果から「最終判定」を行い、「代理店ガバナンスクラス」を決定します。

量の評価

マネジメント手数料/
クオリティコミッション ランク

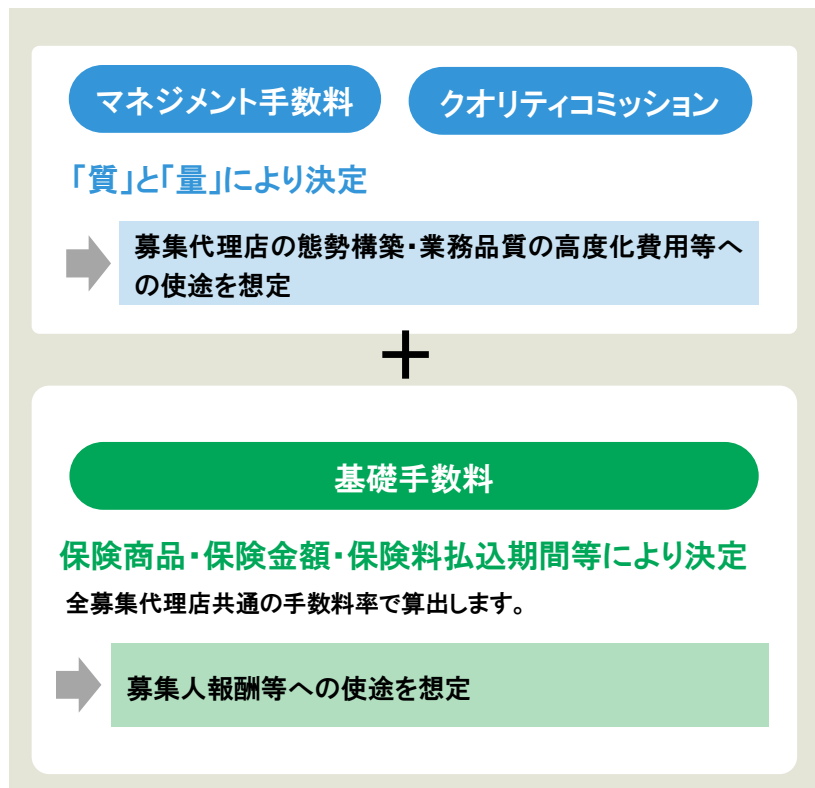
- ① マネジメント手数料のランクは査定期間中における当社保険商品の販売量(新契約年換算保険料)、クオリティコミッションのランクは、査定期間中における当社保険商品の販売量(新契約件数)によって決定します
- ② 上記ランク決定にあたっては、「解除契約」「取消契約」を控除し、適切に募集された契約の販売量により決定します。

質×量

- ① 「代理店ガバナンスクラス」によりマネジメント手数料とクオリティコミッションのランクを加減評価します。
- ② 加減評価により決定した「ランク」による支払率によりマネジメント手数料とクオリティコミッションの手数料を支払います。

「代理店ガバナンスクラス」において、標準未満クラスの募集代理店に対しては「代理店ガバナンスクラスアップ活動」による態勢構築・業務品質の高度化に向けた改善活動を促しています。

4. 販売手数料体系 イメージ図



※特定商品の販売量に偏重した報酬等はお支払いいたしません

【参考】 マネジメント手数料ランクの場合の応じた支払レート・割合

(①R3のマネジメント手数料(R)を「1」とした場合の他ランクにおけるマネジメント手数料指数、②ランク毎の販売手数料に対するマネジメント手数料(R)割合)

	R1	R2	R3	R4	R5	—
①	1.576	1.288	1.000	0.712	0.423	適用なし
②	14.2%	11.9%	9.5%	7.0%	4.3%	0.0%

※ 代表的な契約加入例(30歳男性)に基づく試算となります。

※ マネジメント手数料ランクは代理店がバナンクラスにより加減評価します(3Down~2Up)。

例:R3から3Down ⇒ 「-(適用なし)」 R3から2Up ⇒ 「R1(1.576)」

5. 募集代理店の品質評価区分・評価項目の考え方

2022年度における募集代理店業務の品質評価区分・評価項目の考え方は次のとおりです。

委託業務評価 6項目

当社が募集代理店に委託している業務について評価する項目です。

保険募集業務(新契約販売量基準等)、保険契約の維持管理業務(失効・解約防止業務等)、その他業務(保険業務に係る事務、募集関連行為、個人データ取扱い等)の適切性について評価します。

態勢整備評価 26項目

募集代理店の態勢整備状況について評価する項目です。

体制整備義務全般(募集人への教育・指導、内部監査・点検、顧客情報管理等)、比較推奨販売、意向把握・確認、募集禁止行為、不祥事件、顧客サポート・苦情等対応等に係る態勢整備状況について評価します。

業務品質評価 17項目

募集代理店業務の品質について評価する項目です。

顧客本位の業務運営(募集業務の品質高度化、高齢者・障がい者対応、当社サービス案内等)、保有契約の継続率、短期解約契約比率、乗換契約、苦情・不祥事故対応(含む未然防止・再発防止等を含む)等の顧客本位の業務レベルについて評価します。

2022年度における募集代理店業務の品質評価区分・項目及び評価・評定基準は、2021年度のレビュー結果等を踏まえたものとなっております。2021年度のレビュー結果は、P.11～P.12[Appendix]を参照ください。

6. 募集代理店の品質評価区分・評価項目(抜粋) <2022年度>

委託業務評価

委託業務評価6項目のうち、一部を抜粋して記載しております。

評価項目	評価の着眼点	評価方法・基準
保険募集業務	MGA募集代理店委託契約更新規程に定める基準の達成状況进行评估します。	年間でMGA募集代理店は新契約件数2件以上、マニユパートナーは新契約件数1件以上の稼働がある。
その他	マニユライフ生命のシステム(マニユリンク等)を導入し業務の効率化対応状況进行评估します。	マニユリンク(マニユライフ生命の営業支援システム)のIDを保有している。
	マニユライフ生命から受領した保管すべき書類等の保管状況进行评估します。	「募集代理店手数料規程」などマニユライフ生命所定の書類等を全て保管している。

6. 募集代理店の品質評価区分・評価項目(抜粋) <2022年度>

態勢整備評価

態勢整備評価26項目のうち、一部を抜粋して記載しております。また、評価基準が複数あるため、うち一例を記載しております。

評価項目	評価の着眼点	評価方法・基準 *評価基準の一例を記載
保険募集人の 体制整備義務全般	法令等の遵守等に係る教育・管理・指導に関する体制整備状況を評価します。	毎年の「生命保険協会継続教育制度」の実施を完了している。
	顧客情報管理に関する体制整備状況を評価します。	個人データの安全管理措置に関し、従業員に対して採用時及び定期的に教育・研修等を行っている。
比較推奨販売	比較推奨販売(比較説明・推奨販売)に関する体制整備状況を評価します。	比較推奨販売を適切に行うための措置について、整備すべき事項を社内規程等に定めており、社内通知・研修等により代理店内でその遵守を徹底している。
意向把握・確認義務	意向の把握・確認義務に関する体制整備状況を評価します。	意向把握・確認に係るプロセス等を社内規程等に定めており、社内通知・研修等により代理店内でその遵守を徹底している。
不祥事件	不祥事件に関する体制整備状況を評価します。	不適切事案等の発生時の報告体制、対応方法、再発防止策の策定等を社内規程等に定めており、社内通知・研修等により代理店内でその遵守を徹底している。

6. 募集代理店の品質評価区分・評価項目(抜粋) <2022年度>

業務品質評価

委託業務評価17項目のうち、一部を抜粋して記載しております。

評価項目	評価の着眼点	評価方法・基準
顧客本位の業務運営	「FP技能士」「AFP/CFP」等、募集業務品質高度化のための資格取得を推進しており、全販売従事者の取得状況を評価します。	全販売従事者の20%以上が、「FP技能士」「AFP/CFP」等の資格を取得している。
	マニライフ生命既契約者向けサービスの「マイページ登録」「らくらくペイ」「給付金らくらく請求」等を積極的に案内しており、マニライフ生命既契約数利用状況を評価します。	左記の既契約者向けサービスの登録契約数が10%以上ある。
保有契約の継続率	継続率の状況を評価します。	IQA継続率がマニライフ生命全募集代理店平均以上。 【IQA継続率の定義】 ・分母→過去24ヶ月の新契約 ・分子→過去24ヶ月の新契約のうち前月までの保有契約
苦情・不祥事故対応	代理店が受付けた苦情又は不祥事故(疑いを含む)は、直ちにマニライフ生命に報告しマニライフ生命の指示又は協力の状況を評価します。	募集代理店が受け付けた苦情または不祥事故は、直ちにマニライフ生命に報告しマニライフ生命の指示または協力のもと対応している。

7. 手数料体系の実効性を高める取組み

当社は手数料体系の見直しの実効性を高めるため次の取組みを実施しています。

取組み	内容
① 募集代理店 自己評価検証	<ul style="list-style-type: none">募集代理店における自己評価項目に関して、代理店監査等による評価内容の妥当性検証定期モニタリングによる評価内容の妥当性検証検証結果の関連部門への連携/報告
② 手数料体系 改善体制の構築 (PDCAサイクルの構築)	<ul style="list-style-type: none">「お客さまへの誓い」の振返り時に手数料体系を見直し、改善等を行い、その結果等について公表する体制(PDCAサイクル)の構築
③ 募集代理店との 意見交換	<ul style="list-style-type: none">募集代理店との意見交換を通じて、当社が求める理想の代理店像の実現に向けた取組み及び募集代理店の態勢構築・業務品質の高度化の継続的な促進

[Appendix] 2021年度手数料体系レビュー結果①

1. 2021年度代理店ガバナンスクラス判定結果

代理店 ガバナンス クラス	各代理店ガバナンスクラスの特徴	割合
S	委託業務、態勢整備、業務品質が水準を大きく上回る代理店	24.3%
A	委託業務、態勢整備、業務品質が水準を上回る代理店	45.5%
B	委託業務、態勢整備、業務品質が標準的な代理店	13.6%
C	委託業務、態勢整備、業務品質が水準を下回る代理店	4.4%
D	委託業務、態勢整備、業務品質が水準を大きく下回る代理店	3.4%
E	「D」判定後、一定期間内に改善が認められない代理店	0.0%
Z	委託業務、態勢整備、業務品質が判定不能である代理店	8.8%

[Appendix] 2021年度手数料体系レビュー結果②

2. 実効性を高める取組み結果

取組項目	取組内容	取組結果評価
募集代理店 自己評価検証	自己評価項目に関する代理店監査による妥当性検証	2021年募集代理店監査の実施先を対象に、2020年代理店自己評価に関する検証を実施。 一部項目で自己評価と監査結果の相違があり、ガバナンスクラス評価に影響を与えることが確認されたが、軽微な影響でありランク修正は実施せず。
	定期モニタリングによる代理店自己評価の妥当性検証	問題は見受けられなかった。
手数料体系改善体制の構築	役員会等への報告	2022年4月 役員会へ報告。
	ホームページでの公表	2019年4月 ホームページ公表を開始。 2022年7月更新(本資料)。
募集代理店との意見交換	代理店ガバナンスクラスに関する代理店アンケートを実施	2021年代理店ガバナンスクラス判定結果に対する代理店からの評価は、「妥当」が82.5%、「概ね妥当」が13.9%でとなり、肯定的な結果となった。



Manulife

マニユライフ生命