

損保代理店の声を届ける院内集会に105名が集う

11月22日(水)参議院議員会館101号室にて「損保代理店の声を届ける『院内集会』」が開催され、全国から代理店・損保関係者85人が集まりました。集会では、西田昌司・参院議員(自民)、石崎徹・衆院議員(自民)、大門実紀史・参院議員(共産)、宮本徹・衆院議員(共産)が挨拶、金融庁からは保険課・岡田大課長が出席し、挨拶の後、保険課の担当官2人とともに最後まで代理店の声に耳を傾けました。松浦章・兵庫県立大学客員研究員の基調報告を受け、参加者から、代理店手数料ポイント制度、乗合拒否、事故有等級制度などの問題について発言が相次ぎました。集会には、国会議員秘書11名(自民、共産、民進、希望)も出席、報道記者も含め総勢105名の参加で会場はいっぱいになりました。

〔開会挨拶〕

岐阜代協元会長
大江金男さん



岐阜から参りました大江です。本日はお忙しい中を、北は青森から南は九州福岡まで全国からお集まり頂きました損害保険代理店の皆さまにも厚く御礼を申し上げます。

東日本大震災をはじめとする各地での震災、あるいは多発している台風などの自然災害、さらには新潟糸魚川のような大火もあります。現地の代理店はみんな、自らも被災しながら契約者、お客様の安心・安全を確認し、なおかつ保険金支払いに奔走しております。

しかし、今問題になっております手数料ポイント制度によって手数料収入が減少しているなど、現在、代理店の経営は苦境に立たされてきております。今回国会議員の先生方や金融庁の課長さんをはじめ皆様に、直接代理店の声をお聞き頂

く機会をとということで本集会を開催致しました。私たちは真の国民・消費者に役立つ損害保険産業を目指して頑張っていきたいと考えております。

〔国会議員ご挨拶〕

西田昌司参議院議員(自民党)



ご紹介頂きました自民党の参議院議員西田昌司でございます。選挙でしばらく財政金融委員会を離れていたわけですが、本国会から財政金融委員会の方に戻りましたので、私もこれから、代理店の皆さん

のかかえておられる問題点の指摘を行っていききたいと思っております。

皆さん方のビジネスモデルが突然転換されるということは、かなり大きな問題ですので、そういう問題意識で私もしっかり聞かせていただきたいと思います。よろしく申し上げます。

石崎徹衆議院議員(自民党)



自民党衆議院議員石崎徹と申します。私も2期目、3期目と財務金融委員会に所属をさせて頂いています。また財務省で職員をしていたということで、しっかりと私も勉強させて頂きたいという

思いで参加をさせて頂きました。

それぞれの地域でいつ災害が起きてもおかしくないという状況の中で、しっかり地元の声を踏まえて、またいろいろと国政の方に声を届けたいと思っております。また損保協会の方からも税制改正等、いろいろとご要望頂いておりますので、このあたり損保業界の皆さま方全体として仕事しやすい環境づくりに向けて頑張らせて頂きたいと考えております。

大門実紀史参議院議員（共産党）



皆さんこんにちは。全国からわざわざ国会にかけつけて頂いて心から敬意を表します。また、現場の声に直接耳を傾けようという金融庁、さらに国会議員の西田さん、石崎さんも来てくれてこんなに心強い仲間はいない

と思っております。

この問題と言うのは党派を超えた、何党がどうのこうのということではなく、損保業界がお客さん本位、加入者本位にどう変わっていくかということで、損保会社を敵に回すとかそういう話でもありません。損保会社も社員も代理店もみんなが良くなるように、一緒にみんなで解決していこうというようなテーマです。これからは西田さんや、皆さんと一緒にやってくれると思います。金融庁はこの間よくやって頂いているので、今日は率直な声を出し合ってみてみんなで光を見出すような集まりにしてもらえればと思います。

宮本徹衆議院議員（共産党）



現場で国民の助け合いの制度である保険を日々担っている代理店の皆さんが、続けていくことが大変な状況にまで追い詰められているということは、国民の暮らしにもかかわる重大問題だということをあらためて認識したところです。

この問題、参議院で大門議員が3回連続して取り上げておりましたが、衆議院の方でも頑張らなきゃいけないという思いを強く持ちました。仕事は増やししながら手数料を引き下げていく、これは

文字通り優越的地位の濫用そのものです。金融庁の方々、ぜひその角度で問題を深めていって頂けたらと思います。私も全力でこの問題これから取り上げて行きたいと思っております。

〔金融庁ご挨拶〕

岡田大保険課長



金融庁の保険課長をしております岡田でございます。高いところから失礼いたします。本日は手数料ポイント制度、それから乗合代理店の問題等につきまして、まさに全国各地からお集まりの皆さまの声をお聞きする場と伺っております。

損保会社や代理店の社会的役割、これは私が申すまでもございませませんが、顧客のニーズや利益に真にかなう保険を提供していく、不測の事態に備えるといったことに、皆さま日々奔走されご尽力されていることと思っております。

そうした中で、日々の代理店経営や保険募集の現場の問題につきまして、さまざまな思いやご意見をお持ちと思っておりますので、本日はそうしたことを伺って今後の行政を行っていく上での参考にさせて頂きたいと考えております。よろしくお願いたします。



〔基調報告〕

国民・消費者のための 損害保険産業めざして

—損保代理店の果たしている社会的役割—

兵庫県立大学客員研究員 松浦 章さん



1 損害保険と代理店

損害保険の本質的な役割である「補償機能」の発揮のために、代理店も大きな役割を果たしています。東日本大震災や熊本地震では、多くの代理店が自らも被災しながら、契約者の安否確認と保険金支払いの援助に全力をあげてきました。

7月11日付保険毎日新聞は、「災害と保険代理店」という記事を掲載、「代理店という地域文化が機能しなくなれば、最も懸念されるのが災害時の対応だ」と警鐘を鳴らしています。

このように代理店にはセーフティネットを社会の隅々にまで広げ発展させるという大きな社会的役割があります。しかし今、地域に密着して契約者のために奮闘する代理店が存続の危機に立たされています。損保では保険募集の大半を代理店が担っています。2016年度では保険契約の91.6%が代理店扱いです。したがって、代理店の動向は損保事業の発展にも大きくかかわってくるのです。

残念ながら、今の損保会社にとって代理店は単なるコストでしかありません。そして、代理店は単なるコストという考え方が最も顕著に表れているのが「代理店手数料ポイント制度」です。

かつて代理店手数料は一定の基準を満たす代理店の場合一律でした。たとえば、自動車保険で契約者から受け取る保険料が10万円、手数料率が20%であれば、代理店手数料は20,000円でした。

ここに手数料ポイント制度が導入されました。その手数料ポイントが60の代理店の場合、代理店手数料は12,000円と、従来の60%となる仕組みです。

いかに代理店の業務能力が高かったとしても、規模が大きくなければ、増収しなければ、ポイントは上がりません。しかもポイント差は20~120と実に6倍です。同じ商品を販売してこれだけ手数料の差がある業界がほかに存在するのでしょうか。

2 初めて代理店問題が国会の審議に

今年、参議院・財政金融委員会で、大門実紀史参議院議員が、三度にわたり代理店の問題を取り上げました。3月22日、大門議員は次のように金融庁に質しました。

「中小の専業代理店の経営が最近大変苦しくなっているという声が寄せられております。その原因は『代理店手数料ポイント制度』にあります。どういうふうポイントを決めるのか。一番は要するに規模なんです。中小はいくら地域で契約者のために頑張っているとしてもポイントに出てこない」「実状をまず把握してほしい」

麻生金融担当大臣は「ヒアリング等々、ていねいにさせていただきたい」と調査することを約束。金融庁はヒアリングの結果を受け、次のように日本損害保険協会に申し入れを行っています。

「代理店手数料ポイント制度について確認したところ、顧客対応等の業務品質の評価についてのポイントは僅かで、規模・増収がポイント決定の中心的な要因となっている例が多く見受けられた」「各社におかれては、全国の代理店から同制度に対して様々な声が挙がっている現状を踏まえ、我々からのフィードバックも参考に、当事者双方にとって納得のできる手数料ポイント制度となるよう、真摯に考えてみていただきたい」（金融庁ホームページより）

代理店手数料ポイント制度をめぐるこの間の動きについては、全国の代理店が本当に注目しています。大門議員には全国各地の代理店から感謝の声が寄せられ、相談も相次いでいるとのこと。

3 消費者ニーズと無縁の「手数料ポイント制度」

現在の代理店手数料制度は、2003年4月からスタートしました。当時、金融監督庁（当時）はこう説明しています（2000/05/24）。

「今回の見直しは・・・損保会社、代理店の自主性を取り入れることにより、より効率的な代理店システムが構築され、消費者のニーズに合ったサービスが提供されることを期待して行う」「代理店手数料の設定方法は、基本的には、損保会社と代理店が、自由競争の中で、消費者のニーズに対応しつつ主体的に決めるべき事項」（「損害保険代理店制度の見直しについて」）

しかし、手数料ポイント制度のどこに「消費者ニーズ」があるのでしょうか。ポイント算定の基準に、元々顧客のニーズに関する項目などありません。また、手数料決定のどこに代理店の「主体性」が見られるのでしょうか。ポイントは損保会社の定めた基準によって一方的に決められます。主体性どころか関与すらできないのです。

この制度の運用は、どこから見ても、金融監督庁が想定していた趣旨にはそっていません。また、当時の金融監督庁の見解のみならず、現在金融庁の掲げる「フィデューシャリー・デューティー」（顧客本位の業務運営）の精神にもまったく反するものと言えるのではないのでしょうか。

また、手数料ポイント制度は、昨年施行された改正保険業法の趣旨にも合致していません。その目的は「顧客第一」の保険募集であり、そのための「代理店の自立」ということです。しかし今の効率化一辺倒の政策では、代理店が「顧客第一」の業務運営を行うことは困難となります。経営の安定が得られない中では「代理店の自立」など望むべくもありません。

また代理店経営者の中で、子どもたちに後を継がせることを躊躇するという方が多くなっています。代理店経営に将来展望が持てないからです。手数料ポイント制度は、損保産業の根幹である募集基盤をも掘り崩しているのではないのでしょうか。

金融庁の考え方にも、改正保険業法の趣旨にも合致しない手数料ポイント制度は、きっぱりと廃止すべきではないのでしょうか。

4 代理店乗合拒否と一方的な委託契約解除

また、大手損保による乗り合いの拒否や一方的な委託契約の解除など、代理店の自立した経営はますます困難になってきています。

大門議員は、大手損保会社が、乗合を求めた代理店に対し一方的に委託契約を解除している問題を取り上げ、是正を求めました。

この問題で金融庁から呼び出しを受けた損保ジャパン日本興亜は、9月29日、「代理店の被乗合対応ルールについて」という緊急通達を即日実施で出状しました。内容は次のとおりです。

「代理店から乗合相談（申請）があった場合、『はじめから解約・解除権を示唆して乗合を否認している』と代理店に受け取られる対応は、厳に慎んでください」

同社は、対応ルール変更の背景として、代理店からの苦情が日本代協や監督官庁に届いていること、この問題が国会にて取り上げられたことなどを挙げています。この間の運動の大きな成果です。

私たちは権利だけを主張するものではありません。会社にやみくもにたてつくことが目的でもありません。「代理店も社員も会社もともに伸びよう」という立場です。ただ、おかしいことはおかしいと主張する。損保各社は本当に損保産業の健全な発展を考えているのか、などについてはどこにも遠慮しないで発言していこうというものです。

どうか損保代理店の生の声に耳を傾けていただき、代理店政策の抜本的な転換に向けご尽力賜りますようお願い申し上げます。基調報告といたします。

〔会場発言〕

＜九州＞

顧客本位の対応に見合う手数料体系に

私は1950年代から損保の募集業務に携わりましたので60年を超える年月が過ぎました。募集を始めた頃は、まだ戦災者住宅や引き上げ者住宅がありました。当時は極端に低かった国民の収入状況でしたが、一軒一軒飛び込み募集をし火災保険の必要性を説き、保険の普及に努めました。

代理店に支払われる手数料はかつて各社共通の100ポイントでした。ところが今日では代理店解除の要件に等しい85ポイントすら充足が困難な制度になっています。損害率ポイントについてもリスクの発生は偶然な問題が大きく代理店の努力で動かせる要素は極めて小さいものです。新保険業法の基本は顧客本位の営業体制構築と実行です。従って代理店評価は、その営業が顧客本位の状況であるか否かを問うべきで、手数料体系もそれが反映されるべきだと思います。

＜中部＞

代理店の地位向上のために法改正を

損保ジャパン日本興亜専属でやっています。会社法第19条と商法第30条を改正して頂きたい。それによると保険会社は代理店に対し2ヶ月前までに予告すれば理由もなく、いつでも委託契約が解除できることになっています。損保ジャパン日本興亜の株主総会では、解除を行うことは法令等に違反するものではないと言っています。たしかにその通りですね。法律がそうになっていますから。

損害保険代理店はお客様を開拓して主に1年ごとの更改契約で収入を得て生活をしています。理由もなく一方的に解除されては収入が途絶え生活ができなくなります。この法律がある限り損害保険代理店は奴隷のようでもあります。代理店の地位向上のためにも是非法改正をしていただきたい。

＜関東＞

手数料格差の是正を

保険会社は、損保ジャパン日本興亜、あいおいニッセイ同和、日新火災をやっています。代理店を始めて約7年です。私は長く損保会社の社員をやっておりまして、60歳で定年よりも前に独立し、地域に役に立ちたい、今までの知識、経験を役に立てたいということで代理店を始めました。

そこでびっくりしたのが代理店制度のあまりにもひどい差です。これに本当に驚きました。昔から代理店の手数料というのは100ポイント、ただ自由化の中で各社変わってきているというのは知っていましたが、ここまで差があるとは。1000万円くらいの数字ですと完全に従来の3分の1なんです。この制度は同一労働、同一賃金ではないんです。とにかく格差を是正してほしい。例えば、100対35の差、これを100対70くらいの差に小さくしてもらいたいと思います。

＜関東＞

乗合における代理店解除の実態

今、日新火災の専属代理店です。以前、日本興亜の代理店をしていました。代理店解除の実態についてお話します。日本興亜での手数料では生活できませんでしたので日新火災の宣伝を見て日本興亜に日新火災の乗合承認を求めました。当時の支社長からはけんもほろろでした。2000万円残したら認めてやろうという回答でした。やむなく強制乗合の手続きをしました。

それが分かったとたんに、いきなり事務所に来て、代理店解除され、パソコンを止められ、データを持っていかれました。1年間は戦争のような混乱状況でした。そのあと研修生を再度やって今に至っています。保険会社は解除の場合、えげつないことをやります。そのような場合は、前もって万全の準備をしておかないとかなりしんどいことになると思います。

＜関東＞

コスト削減が代理店に多大な影響

代申は三井住友海上で損保ジャパン日本興亜と乗り合っています。最近理不尽に感じることはディーラーの抱き合せ販売です。つい最近、当て逃げをされて車両保険を使う場合に、うちとしては10万円以上であれば保険を使った方がいいと思うので、ディーラーにくらかかかるか見積もって貰ってくださいと言いましたら、ディーラーから保険に入ってくれたら修理代を全部値引きしますと言われたそうです。その後、今の保険を解約してくださいと言ってきました。

また来年から三井住友海上も損保ジャパン日本興亜も領収証は発行しませんと言っています。保険会社のコスト削減のための代理店への押しつけが非常に顕著に現われてきてるんじゃないかと思っています。

＜中部＞

代理店品質に見合うポイント制度に

三井住友海上の専属代理店です。私が申し上げたいのはまず代理店の手数料ポイントです。いわゆる増収とかそういった部分のウェイトが大きくて品質の部分が少ないという話がありましたが、なおかつその品質も保険会社が経営効率化をするための品質であって、お客様に対する品質ではないというところが非常に疑問です。

私は、事故があって夜中に電話がかかってくれば現場に行きますし、お客様に対応した、お客様が喜んで次につなげてもらえる、そんなサービスもさせていただいてうちの売上を確保しているんですが、それに対する評価というか、そういった部分も加味したポイント制度であることが、フィデューシャリーデューティという顧客本位につながっていくと思います。ぜひご検討・ご議論を頂ければと思います。

<関西>

小規模でもやっていける手数料体系を

AIUの代理店をやっています。田舎の方でするので収保が少ないんですが、昔は20%の手数料だったのが今は12%になっています。これが3000万を切ったら6%になる。まさに失職してしまうような状態です。

私たちにしたら、小さくとも丁寧な仕事をして、お客様のそれぞれの顔を見ながら、いろいろな提案をさせていただく。日々の家庭的ないろいろな問題についてもお話ししながら、というふうな営業をしていきたいと思うんです。ですからこういうふうな小型代理店でも生きていけるような手数料体系、これがやはり必要じゃないかと思えます。

<関東>

乱暴な代理店選別のやり方

損保ジャパン日本興亜専属の代理店です。私も日本火災の研修生から始まりまして20数年間やっているんですが、最近の手数料ポイントの制度は、まあひどいもので、売り上げは増えていますが実質収入は減っています。収入保険料が1億になり、2億になってくると一人では仕事がこなせるような仕組みではないわけで、従業員を雇うということになるわけです。雇用になれば社会保険、厚生年金を加味したものが必要だということを会社から言われますが、そんなことはとても無理です。おそらくみなさん同じだと思います。

つい先日損保会社の方から、ある収入以下の代理店は解雇しなさい、ある年齢以上も解雇しなさい、そういうすごい乱暴な命令が来ました。乱暴なことを平気でやるというのが、うちの会社だけではなく業界の体質じゃないかなと思います。その点、仕事がやり易いような環境にさせていただけたらと思います。

<関東>

商品説明の不備と業務の押し付け

損保関係は6~7社、あと生保関係は10数社乗り合っています。一つは保険関係の業務にあたっての商品の説明責任の問題です。募集人にとって契約者の意向の把握と意向の確認というのは極めて重要になっていますが、逆に損保会社の方は、メールで「こういう商品発売しました、こういう改定しました」ということだけです。約款の解釈も各社違いますからもっと丁寧な説明があってもよいのではと思います。

二つ目は保険会社からの様々な業務の押し付けです。仕事は増やしておいて手数料は下げる。これは商慣習からいっても問題ではないかと思えます。お客さんに対して代理店自身が信頼されると同時に、保険会社としても、あの保険会社立派だという商品提供を行うということが大切だろうと思えます。

<関西>

顧客無視の事故有等級制度の廃止を

損保ジャパン日本興亜の専属です。自動車保険の事故有等級制度の問題です。顧客第一、顧客本位という立場で事故有等級制度を考えると何かおかしいと思えます。事故起こした契約者を3年罰金刑にするという中身になっているのではないかということ。10万円そこそこの損害に対しては、保険会社として契約者に自己負担するよう勧めていること。つまり不払いを助長することに私たちの仕事はなっているのではないかと思えます。

保険金請求をしないことを勧めると「ずーっと無事故できて、たまたま起こしたら自己負担、何のための保険やねん」と言われる。これが一般的な顧客の感想ではないか。顧客をないがしろにした事故有等級制度に問題意識を持ちます。ぜひ廃止に向けてのご検討を願いたいと思えます。

<関西>

損保で働く者として共により良い産業に

損保会社の自動車損害サービスの職場で働いています。先日の新聞に損保3ホールディングスの今年度の連結純利益が、従来予想から1500億円下がって6期ぶりの減益になった。8月から9月にアメリカを襲ったハリケーンの支払保険金が2450億円になるためと報じられました。大変だなと受け止められた方がいるとしたら、とんでもありません。これは減益になるだけで、欠損すなわち赤字になるものではありません。今期、連結純利益は、引き続き3ホールディングス合わせて5400億円近く見込んでいます。

一番大きな利益は国内における自動車保険です。その一番の原資が今言われた自動車保険の事故有等級制度です。事故にあった時に保険に入っていて良かったと思っていただける、そういう保険にしたい。保険会社の現場で働いている私たちも、そう思っています。

<関東>

独禁法を使い保険会社の横暴規制を

保険産業の問題を研究、調査しています。2000年以降の自由化で、ポイント制度に端的なように、代理店の地位低下が顕著になっています。一方的に片方が強く大きくなって、片方が弱く虐げられるという関係、これをコントロールして是正していく上で独禁法を抛り所にすべきではないかという考えに至りました。優越的地位の濫用があるのではないかということです。一方的な押し付けで代理店契約の改定やら手数料ポイント制度の改定がされている。代理店と保険会社間の業務範囲も一方的に変えているのではなかろうかと。

7月16日付日経新聞が、公正取引委員会がフリーランスで働く人の権利問題に独占禁止法を活用する(損保代理店も含む)と報道しました。新たに独禁法を活用するという角度も考えてみる必要があるんじゃないかと考えています。



損保業界が大変なことになっているんだなと実感しました。米国では自由競争の結果、くり返し保険危機が起こっています。保険を売らないし、買えない、社会が大混乱してきたわけです。

今、日本でもかなり似たようなことが起こっているんだなということが分かりました。日本では敗戦と、戦争保険の結果、保険制度が崩壊したんですね。その再建の過程で先輩たちは日本の隅々までセーフティネットを作る、代理店もそのネットワークを整備する、こういうことでやってきたわけです。

ところが20年ほど前から保険自由化ということでアメリカンルールのやり方をずっと続けてきました。その結果が今出ているんじゃないでしょうか。結局、営業拠点・サービス拠点を減らす、これは消費者利便とは全く逆になります。代理店もどんどん減らすことになっています。結局、蝸が足を食ってきたということです。

大数の法則とかりスクに対応した保険数理、こういうものにも全くなっていません。保険金を支払わない、あるいは請求させない。合理的な保険制度すら否定しています。やはり今20年たった時点で自由化の問題について再検討の時期を迎えていると思います。

保険の社会的責任、補償機能というのがいびつな形になっている。本日の院内集会是そういう意味でも、保険産業とこの国の国民生活の安定した発展のために大きな機会になったと思います。

長野代協元会長 赤羽豊喜さん

長野県の赤羽と申します。長野県は冬になりましたので、私ども代理店の働きがだんだん求められる時期になってまいりました。特に車の保険ですと、一斉にタイヤの切り替え、山間部では積雪が多く完全に凍結します。事故もだいぶ入ってきます。

長野県は高齢人口が全国一位ですが、車がなければ生活できないというような条件の中に今生きています。ですから私、我々保険の仕事はライフラインだというふうに言わせてもらっています。

車を取り上げたら医者には行けないぐらいは当たり前なことなんですが、食料も手に入れない。これ冬場ですから車がないと買い物に出られない。効率化とか高齢化とかということと今我々はどうやって対峙し向かい合っていくのか、セーフティネット、ライフラインをどう守れるのか、ということを実際にみんなが考えなければいけない時期に来ている。そのことを長野県から大いに発信したいと思っています。

今後も、お客様に我々がどういう立場でどういう仕事をしているのかご理解いただく、それを進めていただくことをお願いして、本日の損保代理店の声を届ける院内集会を閉じさせていただきます。

ご協力ありがとうございました。



〈東北〉

品質が真に評価されるポイントに

東京海上日動の専属代理店です。金融庁の損保協会への文書でも、「顧客対応等の業務品質の評価についてのポイントは僅かで、規模・増収がポイント決定の中心的な要因となっている…」と指摘されている。民民の問題で済ませられることではないと思います。

手数料ポイント制度の見直しも始まっていると聞いています。利益を上げるため、とにかくポイントを低く抑えることを考えているのではないか。「顧客対応等の業務品質評価」の中に、顧客へのアンケート調査結果を組み込んでくるのではないか。それを口実にしてポイントを低く抑えるような事が出てくるのではないかと危惧しています。

〈関東〉

プロ代理店が存続できる制度を

代協会長就任の時に、「今まで損保代理店は、小さくても自分が我慢すればなんとかなった。それが今、組織化しなさい、社会保険等の整備をしなさいとかの話が出てくる。それが保険会社主導で行われている。他人が入ってくることで、もろもろのコストが増え、これからは保険代理店がつぶれる」という話をしました。

制度改定というよりも、制度を元に戻す改革こそが必要ではないかと思っています。銀行やディーラーなど、サイドビジネスの人たちも保険募集をやっている。企業が子会社の代理店を持っている。そのような代理店が一般の保険代理店の仕事を奪っている。その辺も含めて改革をしていかないといけないと思っています。

〈関東〉

プロ代理店こそがお客様を守ってきた

ポイント制度の背景を考えないといけない。損保会社は「プロ代理店の皆さん、ご苦労さま、ここらで退散してください。自動車保険はディーラーに。火災保険は機関代理店で大丈夫です。一部残った人は今までに加え、生保と新種種目をやってください。耐えられない人はお引き取りください」とポイントで誘導してきた。しかし、ディーラー等に任せてもうまくいかない。知識が乏しい。一方、プロ代理店はきっちり対応するのでお客様に負担がかからない。知識の乏しい代理店が対応したお客様には不満が残るし、不信が生じる。

一番困るのはお客様です。声を大にして、問題点を各地で広めていくことが必要です。今の制度だと次の人が生まれてこない。今の経営戦略がある限りだめだと思います。

〈関東〉

事故あり等級制度の見直しは急務

教職員を対象に、労働組合として全国で代理店を立ち上げ28年になります。教職員は事故に対して特別な立場にあります。民事上の責任だけでなく、刑事上の対応も必要になっています。教職員組合役員、弁護士、保険会社と力を合わせ組合員を守る取り組みをしています。その点をポイント制度で評価をしてほしいとも要求しています。

事故有等級制度も「使えない保険」だとして批判しています。一昨年、金融庁に対して改善を申し入れました。これは事故を起こしてはじめてわかる問題です。教職員対象の学習会等を通じ、事故有等級制度の問題点を訴えています。もっと世論を広げて、この制度の廃止につなげていきたいと思っています。

〈関西〉

許せない代理店への不当アンケート

三者スキームにかかわる代理店さんに、解約を迫る動きがあると聞きました。今年6月に損保ジャパン日本興亜で、三者間スキーム代理店に対しアンケートが実施されました。財産状況を含め、個人情報をお細かく報告させるもので、応じない場合は代理店の廃止すらにおわせ、結果によっては代理店委託契約解除に使うのではないかとと思われるものです。

この背景には代理店不祥事があるという事でした。何件あったのかと聞きますと、全国で3件あったと。この3件の不祥事を理由にして、第三者スキームにかかわる代理店さんすべてから個人情報を細かく聞く。しかも代理店委託契約解除に使おうとする。このようなことを平然とやる会社を許してはならない。

〈関東〉

新しい保険の低すぎる手数料

今、保険会社は新しい保険を出してきています。新種保険ではもともと手数料率は20%でした。でも新しい保険では10%に下げられている商品が多くあります。地震保険では手数料率が10%から9%に下がっています。根っこから手数料率が下がっていくと、ポイントどころでは無くなってしまいます。

主力商品と言われる自動車保険は、事故回避システムなどで大きく変わっていくことが予想されます。メーカーの生産物賠償責任が大きくなる可能性があります。今後自動車保険がどう変わっていくかという事も大きな問題です。新しい商品が出来た時に手数料率がどうなっていくかという事に懸念があります。

〈関東〉

専属代理店の低すぎるポイント是正を

専属代理店いじめが目立つように思います。大企業の別働体代理店や金融機関代理店など大型乗合代理店では、代申会社のポイントが実際は低くても、高いポイントを出した保険会社に合わせて高いポイントを与えています。

その一方で、専属代理店にはあらゆることを求めてくる。力関係が専属代理店は弱い。専属店だからという事で、保険会社の仕事も含めあらゆることを押し付けてくる。そういう意味では、専属代理店は他に比してポイントは高くなければいけないと思います。

〈関東〉

プロ代理店の誇りを反映したポイントに

みなさん、損保代理店をやっているのは、保険を通じて人の役に立ちたいと思っているからではないでしょうか。専業代理店としては、その気持ちがあってはじめてお客さんと接することが出来ると思います。その心があってはじめて損害保険を扱う資格があるとも思います。私はロマンチストですので。その気持ちを心に据えて、ポイント制度などを考えていく必要があると思っています。

その気持ちが、専業でやっている人と副業でやっている人の違いではないでしょうか。

〈中部〉

不公正な大口団体割引の見直しが必要

大企業の従業員は、家族も含めて、自動車保険大口団体割引25%などが適用されます。会社を辞めて他の企業に移っても一生同じ割引で車を持つ限り適用されます。小企業の従業員や自営業者にはそのような割引は適用されません。大変不公平な制度です。

<関西>

経営の成り立つポイント制度に

2年半前に損保会社を定年退職しました。その当時、代理店は1億円の収保があれば今後も何とか言っていました。後継者もやっていると書いていました。でも今は、3億4億あっても先が見えない状況になっています。あいおいニッセイ同和では、大株主であるトヨタ自動車には何千億もの収保をもらい、高い手数料を支払っている。日本生命も同じです。そのしわ寄せが、本来プロ代理店さんに払うべきものを削るという構図になっています。

今の120%から20~25%という手数料ポイントが105%~90%などへ変えれば代理店経営も成り立っていくはずですが。セーフティネットを支えているのは代理店の皆さんです。今日をスタートに変えていけると思っています。

<関東>

被災者に寄り添った代理店に感動

記者として、災害と代理店というテーマで、取り組んでいます。今年も、福岡県・朝倉市の水害の取材をしました。この代理店さんは、自宅や車も大きな被害を受け、避難生活を送らざるを得なくなったという方です。災害から2日目、「被災者から電話がかかってくる。自分のことは後回しで、お客さんのことを第一に対応を進めています」と答えておられます。この方は、奥さんの手伝いを受けながら一人で業務をこなしています。

自らも被災しながら、お客さんに寄り添って対応しておられる。代理店さんの価値は組織化とか大型化とか効率化ではなく、代理店さんの心・モチベーション、責任感にあると感じました。そういったモチベーションが上がるポイント制度になればよいと思っています。

〔まとめ〕 松浦 章 さん

本日はありがとうございました。85名の方が全国からご参加いただきました。正直驚いています。当初この院内集會を企画した時は50~60人集まって頂ければいいと考えていました。私どもは、2008年2月に大阪で代理店プロジェクト會議を発足させ、今年で9年になります。発端は、代理店を解約させるという動きが各社で出たことです。相談して大阪のメンバーが毎月20名程度で定期的に意見交換を行ってきました。しかし、なかなかこの問題は前に進まない、もどかしい思いもありました。

その中で、この3年間連続して代理店問題シンポジウムを行いました。こういう集會は一般的に事前につかんだ参加予定者より少ない人数となりがちですが、逆に予定を20名~30名を超える参加者があり、結果、毎回150名前後の大きな集會となりました。代理店の置かれている状況が切実で、要求が非常に強いということを実感しました。ただ、私たちは大阪ですの、なかなか全国に発信することはできません。

この間、大門議員に初めてお会いした時にこの話をさせていただきました。大門議員はしばらく考え込まれました。これはなかなか理解して頂けないのかなと思って「大門さん、これはマニアックですからね」と申し上げると、大門議員は「いえ、マニアックでも大事な問題は大事なんです。この問題を初めて聞きましたが、大変重要だと思っています」と答えられました。それから今年、国会で3度質問をしていただきました。代理店手数料ポイント制度、乗合と委託契約解除、事故あり等級制度の問題です。これが全国の代理店の皆さんに大変反響を呼びまして、その流れの中で、今日の院内集會に結び付いたわけです。

この間の一連の運動と国会質問が結び付いて、私は〈山が動いた〉という感を強く持っています。本日は金融庁からお越しいただきました。金融庁も、この間、非常に努力をしていただいています。1年前には想像もつかなかったことです。だからこういう運動は持続的に、かつ思いのある人達が一緒になってやっていく必要があると思います。

大門議員は「私は共産党ですが、これは共産党がどうこうという問題ではありません。超党派でやるべき課題です」と言っておられます。今日、自民党からも2名の議員の方が来られ、各党から秘書の方もたくさんお見えいただきました。ぜひ、これを超党派で広げていただいて、より良い損保産業、そして代理店が誇りをもって頑張っていけるようなより良い制度にしていきたいと考えています。

基調報告でも触れましたが、金融庁が損保協会に申し入れを行う、損保ジャパン日本興亜で「代理店被乗合制度改定」の通達が出る、などの前進面があります。一方、代理店のセグメント、すなわち存続代理店・統廃合代理店・解約代理店の三つに選別していくという方針はさらに徹底されようとしています。要は、クレームが来ないように丁寧にやっていきなさいという事です。代理店を守る、代理店と一緒にやっていくという姿勢ではありません。

このような動きも一方であるということ踏まえて、今日を機に全国から声を上げていく、ネットワークをさらに広げていく、そのことをご参加の皆さんにお願いし、引き続き私自身も皆さんと一緒に頑張っていくという決意を申し上げて全体のまとめとさせていただきます。