

# 「災害列島日本」で社会的役割を果たす 損保代理店院内集会に134名が集う

11月2日(金)参議院議員会館101号室にて、『災害列島日本』で社会的役割を果たす『院内集会』が開催され、全国から代理店・損保関係者111名が集まりました。集会では、西田昌司・参院議員(自民)、武井俊輔・衆院議員(自民)、前原誠司・衆院議員(国民民主)、大門実紀史・参院議員(共産)、大塚耕平・参院議員(国民民主)、二之湯武史・参院議員(自民)が挨拶。田畑毅・衆院議員(自民)、泉健太・衆院議員(国民民主)も出席。金融庁からは保険課・横尾光輔課長が講演を行い、保険課の担当官2名とともに最後まで代理店の言葉に耳を傾けました。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、乗合問題など発言が相次ぎました。国会議員の他、秘書9名(自民6名、共産3名)も出席、報道記者も含め総勢134名の参加で昨年の105名を大きく上回り会場は一杯になりました。

### 〔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。表題にありますように、まさに災害列島日本と言われるような豪雨や地震があり、台風も幾つも上陸いたしました。

そんな中で被災者のために奔走しておられる代理店の皆さんが、本当にお忙しい中この集會に駆けつけて頂きましたことに心から感謝を申し上げます。本日は、国会議員の先生方から連帯のご挨拶を頂き、金融庁の横尾保険課長からご講演いただくことになっております。

実は昨日金融庁を訪ね、この間ご尽力いただいた遠藤俊英長官にお礼の表敬訪問をしてまいりました。遠藤長官からは、代理店の皆さん方の被災者や顧客に寄り添った、まさに顧客本位の活動は、保険業界だけではなくすべての業界に共通した問題だということで披露させていただいております、というお言葉を頂戴し感激して帰ってまいりました。

本集會では基調報告のあと、会場の皆さんからご発言をお願いする時間も設けております。ご感想や、ご意見を、ぜひお聞かせいただきたいと思います。本日の集會が実りあるものになるようお願いをいたしまして、実行委員会としてのご挨拶といたします。

### 〔国会議員ご挨拶〕

西田昌司参議院議員（自民党）

西田昌司でございます。昨年のこの集會にも参加させていただき、京都でも代理店の方からお話を聞かせていただきました。代理店手数料ポイント制度などによって、顧客本位の業務運営ができにくくなっていると聞いています。代理店、保険会社と契約者の意思疎通がしっかりできて、お客さんに迷惑をかけない仕組みが、皆さんが一番望んでおられることだと思います。我々国会議員も良い体制になるよう頑張りたいと思います。



## 武井俊輔衆議院議員（自民党）



武井俊輔でございます。九州も台風で大きな被害を受けましたがそういった場合に迅速にお取組みをいただくのが代理店の皆さんです。昨今はネットの保険も出てきておりますが、直接会って話をする馴染みの代理店さん

がいるのは気持ち的にも安心につながります。事業承継に苦労されている方もいらっしゃると思いますが、皆さまの存在は私たち地方に住んでいる者には非常に大事です。今後ともしっかり応援をさせていただきたいと思っております。

## 前原誠司衆議院議員（国民民主党）

京都代協さんには大変お世話になっております。大災害の中で、代理店の方々には自ら被害に遭われながらも契約者の安全確認、そして支払等々にご尽力をいただいております。



ポイント制度についても努力されている小規模代理店の皆さん方にしっかりと配慮したものにしていかなくてはならないし、乗合承認問題も同様です。社会のインフラネットワークとして極めて重要な代理店の仕事が今後も存続して行くように頑張ってもらいたいと考えています。

## 大門実紀史参議院議員（共産党）



大門実紀史です。たまたま1年半前に代理店の方からご相談を受けて、国会質問で取り上げさせていただきました。麻生大臣と当時の遠藤監督局長が、本当に地域の代理店の役割は大きいんだとご尽力いただきました。

災害の時に地域の皆さんを守って一生懸命頑張っている代理店のもつ付加価値はどんなに時代が変わろうと大きなものがあると思います。これは超党派で考えるべき問題で、日本代協の皆さんとも一緒に取り組んで行きたいと思っております。

## 大塚耕平参議院議員（国民民主党）



大塚耕平です。私前職が日本銀行で、損保の皆様方の様々な問題十分理解をさせていただいております。皆様方が、今まで以上に本当に重要な役割を日本の中で果たしていただ

く、そういうお立場になられていることから敬意を表します。大門さんと私は、お互い、参議院の財政金融委員会でお寺の山門の阿像と吽像みたいなものですから、皆様方の業界のさまざまな課題を解決するためにしっかり仕事をさせていただくことをお約束いたします。

## 二之湯武史参議院議員（自民党）

地元滋賀で損保の代理店の皆さんにはお世話になっておりまして、様々な機会に交流、信頼関係を作らせていただいております。この数年の気候現象や自然災害に対して我々は無力で、そういった災害に対して、安心して暮らしていけるセーフティネットを皆さんに提供いただいております。しかし、このような大きな災害リスクには、これまでの延長線上ではなかなか対応できない。我々もしっかりと勉強し、深めていきたいと思っております。



## 〔金融庁・ご講演〕

### 横尾光輔保険課長



日頃より代理店の皆さまには、保険行政に様々なご協力をいただいております。今日は、昨今の自然災害の頻発を踏まえて、損害保険のセーフティネットとしての役割、あるいは

顧客本位の金融という観点からの代理店の役割を、一緒に考えていく機会と伺っております。こうした点についての金融庁の考え、自然災害に対する保険行政的な観点などについてお話をさせていただければと思います。

自然災害について金融庁としては、被災されたお客様・契約者に沿った対応を保険会社をお願いしています。例えば証券を紛失した契約者についても、保険契約内容が確認できれば保険金の請求案内を行うなど可能な限りの便宜の措置を講じること、あるいは保険金の支払いについてはできる限り迅速に行うよう配慮すること、などです。

各社においては、今般、本社ベースで災害対策本部を設置する、あるいは被害の確認のために、ドローンを飛ばして被害状況を確認する、それから迅速な支払いといった点では簡便方法を使う、といったような努力をしておられると認識しております。

そうした中で、様々な課題も出てきています。こういうふうにならざるを得ない状況までには十分な対応ができていな

かった。したがって現場のオペレーションまで含めていろいろ考え直していかないといけない、といったことを考えている保険会社もあります。こうした自然災害は、実は世界で頻発しており、再保険での多額の保険金支払いも生じているということで、リスク管理をきちんと行わなくてはならないという点も保険会社と対話しているところでございます。

代理店の手数料ポイント、それから乗合承認について、国会でもご議論いただきました。金融庁としてもこの問題をどう考えるかということで議論しました。損害保険会社、代理店の皆さまと意見交換あるいはその実情をお聞きしながら実態把握を行っているところです。その結果、例えば代理店手数料については、代理店の契約量、前年度末と比べた増収の程度が評価の中心になっているという実態を把握しています。

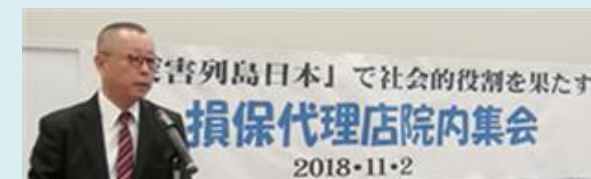
契約者の中には、都市部だけではなく地方に住んでおられる方もたくさんいらっしゃいます。また昨今災害も頻発しています。この問題で一番大事なのは保険契約者の皆さまです。引き続き地域に根差した保険代理店としてのご発展、それから顧客本位の業務運営、保険契約者の保護にご尽力いただければと思います。どうぞよろしくお願い申し上げます。



## 〔基調報告〕

### いまや損保代理店は日本のライフライン

兵庫県立大学客員研究員 松浦 章 さん



損保各社は現在、6月から9月にかけての災害対応に全力を尽くしています。多額の保険金が短期間で被災者の手元に届くことの意味はきわめて大きいといえます。

しかし今回の大災害を通じて損保業界がかかえている問題もまた浮き彫りになっています。災害に備える産業が災害で機能不全に陥ったとしたら論外ですが、現実はそのようになっていました。“想定外”という便利な言葉を、人員体制不足の免罪符にしてはなりません。

### 損保代理店の社会的役割と現状

この間の大災害では、多くの代理店が、自らが被災しながらも、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。

今年6月に大阪で行われた代理店問題シンポジウムにおいて、保険毎日新聞・森隆記者が「災害と代理店」というテーマで報告しました。

家もなく生きる希望と糧さえ失われた中で、地震保険出るぞといわれ、幾人かの契約者の方から「代理店さんが神様に思えた」という言葉を聞いています。そこに保険会社の名前は出てきませんでした。被災者にとって地域のプロ代理店さんは弁護士や医師を超え、まさに神様の域に達していたのです。

もはや損保代理店は「日本のライフライン」と言っても過言ではないと思います。しかし、地域に密着し頑張っている多くの代理店が苦境に陥っています。

以前、熊本の代理店の方からお話を伺ったことがあります。この方は熊本地震の際には契約者のために奔走されました。しかし、建物が全損になれば保険契約はなくなります。結果、保険会社から「減収のため手数料ポイントは下げます」と通知されたそうです。収入保険料が下がればそれに比例して手数料が下がる。そこに手数料ポイントまで下がれば二重のダウンとなるわけです。

## 是正を求める運動の前進

昨年来、こうした代理店の抱える問題を改善しようとする運動が少しずつ広がってきました。

### (1) 手数料ポイント制度

「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」という金融庁の指摘を受けて、損保各社は2020年7月実施をめどに、新しい手数料体系の検討を始めているといます。その内容が、はたして消費者ニーズに合致するものなのか。セーフティネットを守るといふ損保代理店の社会的役割を認識したものなのか。今後を注視したいと思います。

### (2) 乗合拒否問題

金融庁が損保協会に申し入れを行った後も乗合拒否は続いています。「乗合承認書を送ったら、乗合するなら解除する。複数社商品を扱うなら比較推奨をちゃんやっているか、リサーチ入れてでも調べるからな、と恫喝された」等々です。

指摘を受けた損保ジャパン日本興亜は2018年8月3日付で「代理店の被乗合対応ルールの見直しについて」という通達を出し、「代理店から体制の

整備を実施する意向が確認できた場合」チャンネルを問わず「原則、乗合申請は承認」する、と大きく方針を転換しました。

三井住友海上の「乗合承認請求に対する基本的な考え方」には次のように書かれていました。

「仮に乗合予定の会社の商品とサービスに、より優れた点があった場合でも、顧客への募集品質が伴わなければ実際には顧客の利益には寄与しないことを代理店にしっかり申し入れ、認識させる」

「『手数料ポイントの多寡』など顧客不在の動機である場合・・・乗合承認を撤回する方針であることを明確に伝える」

要は、「フィデューシャリー・デューティー」（顧客本位の業務運営）という金融庁の方針を逆手にとって、乗合をすべて拒否しろという内容です。国会できびしく批判された三井住友海上は2018年5月7日付の通達でこの方針を見直しました。

## 顧客本位の代理店制度へ抜本的な転換を

こうした到達と現状とを踏まえ、私たちは今後損保各社に顧客本位の代理店制度への転換を求めていきたいと思えます。

第一に、代理店手数料制度の抜本的改善です。昨年院内集会においても多くの代理店から「顧客本位の対応に見合う手数料体系に」「代理店品質に見合うポイント制度に」「小規模でもやっていける手数料体系を」などの声が寄せられました。

ここではっきり述べておきたいことは、損保各社がもし、現在約90%を占めている「規模と増収」の割合を少し減らすことでお茶を濁そうと考えているならば、それは根本的な解決にはならないということです。

第二に、損保会社と代理店との不公正な関係の是正です。幸い金融庁は、全国の地方財務局で代

理店問題の相談を受け付け、本庁と連絡を取り合いながら対応するとしています。画期的なことです。私たちも、一方的な乗合拒否や委託契約解除の実態把握とともに、委託契約書の問題点についてもさらに深めていきたいと思えます。

## 損保の社会的役割・「補償機能」の発揮

東京海上ホールディングス傘下の日新火災では、10年前から営業の責任者が自動車事故の支払い決済を行う「サービス支店」という機構になっていますが、今年4月、とうとう損害サービスを専門に担当する「部店」がなくなりました。これで適正な損害サービス業務が可能なのか。“日新火災の損害サービスは不採算部門だ”という考えがもしあるとしたら、東京海上ホールディングスには、損保産業の社会的役割の認識が欠如しているといわなければなりません。

今回の大災害では、各社とも、損害サービスの仕事にまったく従事したことがない社員をもかき集めて短時間のレクチャーで現場に派遣する等々、とにかく件数をこなしているというのが実情です。複数の会社で、来年入社予定の内定者まで動員しているといえます。

適正な損害サービス業務がなされないとしたら、その付けは結局契約者に返ってくるのです。

「補償機能」の発揮という損保固有の社会的役割をしっかりと果たす。それが今「災害列島日本」で損保産業に求められる「社会的責任」ではないでしょうか。その一翼を担う代理店として、社員のみならずとも共同し、「消費者ニーズ」に応えられる損保産業を目指していきたいと思えます。

## 〔会場発言〕

〈関東〉

### 法的にも対等の関係を

損保ジャパン日本興亜が代申で2社乗り合っています。民法では雇用と委任とがあります。雇用ですと労働3法がありますね。労働時間であるとか残業手当であるとか、きちんとされております。

これに対して我々代理店の場合は、代理店委託契約書に基づく委任という契約です。本来委任というのは対等の関係でのものだと思うんです。30年、40年前の代理店というのは地元の名士などが代理店をやっておりました。そういう場合には対等を前提にしたものだったと思います。ところが今は代理店委託契約書が力関係でどうにでもなる。労働3法ではないけども代理店を保護するような形にしてもらわないと、本質的な解決にはならないんじゃないかと思えます。

〈関西〉

### 早期支払いが競争の具に

損保会社OBですが今回の災害の保険金支払で呼ばれて働いています。自然災害の現場は、保険金支払の経験がない社員も、派遣会社の人、入社前の内定者も集められています。まったくの素人が調査をしたための是正が必要です。マンション共用部では訂正がよくあり、無責を一部損にするための物理的損害率3%が多く、適正・公正に行われているのか危惧されます。

各社とも「他社よりも早く支払う」それで他社の契約を取り込むという営業目的化していて、現場では「会社は完了率しか言わない。認定の研修もありません」と言っています。被災者に思いをはせた対応が出来る損害保険会社にと、あらためて感じています。

〈関東〉

### 真に顧客本位の制度に

三井住友海上専属です。クレカ払いやコンビニ払い、お客様は好んではいませんが会社の指導がありますのでやむなくお願いをしています。だからクレームにならないよう丁寧にお知らせを出します。通信費に払込手数料、どれだけポイントが下げられてもこれは下がることなく代理店が持たなければなりません。

専属代理店としてのポイントもたいしてありません。またクレームゼロで何十年かやってきても、それも評価のポイントにはされていません。社員の給与減らすわけにはいかないので、自分のをどんどん減らして、それでも頑張っています。もう切実です。代理店の位置づけを見直していただけたらありがたいです。

〈関東〉

### 本当に品質重視か心配

東京海上日動の代理店です。私は保険業法の解釈によって保険会社が代理店に対する優越的地位を得てきたと思っています。保険会社はいつでも契約解除出来るんですね。これが代表的な優越的地位の濫用です。

また基調報告に「2020年7月実施をめどに、『規模・増収』一辺倒から『品質』重視へと、新しい手数料体系の検討を始めている」って書いてあるんですが、私これすごく心配なんです。数字なら分かるんですよ。あーこれ下がっちゃったからこうなったと。しかし品質をベースにすれば、恣意的に「お宅の業務品質はこうなんだよ」と今まで以上に不利なポイント制度になるのではないかと危惧しています。

〈九州〉

### 専業代理店を極める

三井住友海上代申です。保険代理店の大きな役割についてです。保険金を支払う際の問題として、日ごろから把握しておかなければならないことがあると思います。まず、地域の避難場所を調査しておく。2番目に契約者が一番先に連絡する連絡先。3番目にホームドクター。4番目には自治会の所在と連絡網。こういう顧客情報の把握が大災害が多発する中、重要だと思います。

私たち専業代理店の特徴をもういっぺん見直し精査して、それを極めていくことをやっていく必要があると思います。大きな代理店の傘下に入らざるをえないと悩んでいる方々が沢山おられます。そういう方たちに向けて、専業代理店の強みを発揮していこうと呼びかけていきたいと考えています。



〈東北〉

### プロ代理店は必要ない？

東京海上日動のある地域では2県にまたがってトップクオリティ代理店が約20店ある。それを3店に統合するといいます。残ったトップクオリティ以下の代理店はどこかにくっつける。色んな制度を作っては認定させ努力させて、なんのことはない、最終的には直資に持つていくためじゃないのかと思います。

メガ損保には、プロ代理店はもう必要ない、ディーラー代理店と、機関代理店だけでいい。そう考えていると思うしかないんです。私はそれをなんとか阻止したい。代理店という役割、ある意味職人でもあります。弁護士や医師と同格とは言いませんが、やはりそこには拘りと生きがいがあるんです。

〈関東〉

### 独禁法の対象に代理店が

昨年公正取引委員会から大変重要な報告が出ました。これまで独禁法の対象が企業であったのを、初めて労働分野にも適用するという方向付けをしたものです。背景は1000万人を超えると言われるフリーランスの増大ですね。元々独禁法は自由な競争を促進するために作られたものです。ただ現在の状況下で、公正かつ自由な競争に反して不利益を被っている労務提供者が非常に沢山いる。そこに保険代理店が該当すると。先ほどからでている代理店委託契約書の締結をめぐる情報の非対称性という問題、それから、ライバル企業と取引をしないように制限をしているのではないかというような例を挙げて、自由で公正でないと言っています。この報告書をつぶさに検討し、より根本的な解決に向けて頑張っていきたいと思っています。

〈関東〉

### 一方的な代理店統合で

損保ジャパン日本興亜の代理店です。先程から保険会社が代理店を合併させるという話が出ています。実は目と鼻の先で同じ代理店をやっている方が今年80になるということで、私が引き継ごうかという話をしていたんですが、保険会社の担当者の判断でそこから30~40キロ離れた代理店に契約を引き継ぐことになりました。

私どもの地域というのはやっぱりそこに住んでる人達のつながりがあるんですね。それが、保険会社から一方的な通知が来て、当の代理店さんには苦情がいっぱい来たといいます。メガ損保がそういう流れになってるんでしょうけれども、やっぱり私たちが相手にしてるのはモノじゃなくて人間ですよ。つくづくそう思っています。

〈関西〉

### たたかえば勝てる

研修生からスタートして丸37年を迎えます。損保については12社乗合しています。本日の基調報告にあったこと、二つ経験しています。一つは、7月の期限を過ぎ、2ヶ月、3ヶ月くらい遡って手数料ポイントをどうするかという話です。僕は弁護士を介して話し合いをし、和解を成立させました。

もう一つは委託契約がなくなったら顧客名簿とか戻すという話ですね。これも、手数料体系がポイント制に移る時、委託契約書の裏に覚書を交わして、顧客情報はうちのものである、だから返す義務はない。そういうようなことをうたっています。たたかえば勝てますよ、保険会社の鵜呑みになっちゃいけませんよ、ということをお客様に言いたいと思います。

〔閉会挨拶〕

長野代協元会長

赤羽豊喜さん



本日はお忙しい中、様々な地域からお集まりいただきました。お客様の声や私どもの立場を強くしない限りこの災害列島の中で社会的役割を果たすことはできません。

まさしく今現場でしっかり頑張っていく以外にないわけですが、そういう気概を持った代理店さんが日々消えて行く、しかも心残しながら消えて行く、後に託す人はない。このことだけは私どうしてもこういう場で訴えて立て直して行きたい。

やはり何十年とそういう決意を持ってやってきた人というのは、国民にとって重要なライフラインだと思っています。お集まりの皆さん本当にありがとうございました。



〔意見交換会での発言〕

〈関東〉

**求められる代理店従業員の実態改善**

代理店の従業員のことについてです。代理店の店主に任せている傾向があるために、パワハラ始めいろんな部分がとてもグレーゾーンの中で横行しているのではないかと思います。相談しようと思っても、私たちはお客さんを抱えているという難しい部分があったり、専門的すぎたりしてなかなか理解が得られない。泣き寝入りしている従業員がたくさんいるのではないかと思います。代理店の店主には労働基準法とか全く知らない人たちがいます。厚生年金にも入れない、老後の心配もある。抜本的な改善が必要だと思います。

〈関西〉

**災害に備えた人員体制が必要**

損保会社OBで災害対策室に応援に入っています。台風21号中心に通常の数十倍の事故報告が入り、とんでもない混乱状態になっています。しかし10月末で約50%の処理が進んだ。驚異的です。お客さまのためにスピード重視で頑張ろうというのはいいんです。しかし、一方で比例填補を避けるためだと思いますが、木造の建築単価㎡7万円で計算しろと言われてるんですね。公平性はどうなるのか。また支払いが膨らむとそれが料率に跳ね返ります。常日頃からやっぱり災害に備えた人員体制と教育が必要なのではないか。

〈関西〉

**「とにかく早く払え」で良いのか**

社員の立場から私も災害対策室のことをお話します。台風21号の請求書類が9月末に届いていたんです。初めて電話したのが10月末なんですね。なのでお詫びの言葉から始めます。写真・見積もりを送っていただきましたか？「どうにメールで送ってるわ」。見たら未開封のメールが山ほどあるんです。開封する人がいない。人が全然足りないんです。ただ、みんな頑張ってます。「とにかく早く払え」の号令ですから。これで適正な支払いが出来るのかの声は決裁している管理職からも出ています。

〈関東〉

**代理店にも支払権限を**

代申は三井住友海上です。比較的災害が少なかった私の地域でも、事故報告をしてから保険会社がお客さまのデータを登録するのに1週間です。受付をしたという連絡に1週間。それから保険金の請求書が届いて、お客さまの口座に入るのに3週間程度かかりますというような連絡が入る。保険会社の担当者に言いました。募集人の数がいま200万人、仮に1%の人が査定の資格を持てば2万人、大災害時に一気に何万人という査定体制が出来ますねと。「災害列島日本で代理店が役割を果たす」制度として意見具申いたします。

〈関西〉

**院内集会の果たす役割**

あいおいニッセイ同和のOBです。去年の院内集会と今年の院内集会を見て本当に前進したなと思っています。私は過労死の運動をずっとやってきて、2014年に過労死防止対策推進法が制定されました。議員立法で全会一致で成立した訳です。何よりも遺族の方が頑張っているから出来た訳ですが、院内集会の果たした役割も大きいものがあります。さらに広げていけば、手数料ポイントに下限を設ける、あるいは自主性を守るために乗合を認めさせることも可能ではないかと強く感じました。

〈関東〉

**ポイント制度の骨子提案を**

代申は損保ジャパン日本興亜です。一点だけお願いします。基調報告の中で代理店手数料ポイントの基本的な考え方を示していきたいという一節があります。これをぜひ進めていただきたい。現状では代理店と保険会社の間に話し合う場がありません。何を基本にしたらいいのか、それもありません。だから是非とも基本的なものをつくってもらって、それをもとに話し合いが出来るようにしていただければと考えております。よろしく願いいたします。

〈関西〉

**株主総会で「手数料下げる」と**

こういう場を与えていただきありがとうございます。保険という仕事に携わったのが17、8年前になるんですけども、先輩方が地震とか災害とかで活躍されているのを見て、この業界に入って良かったなという思いをもっています。ところが大手損保の株主総会で、これから代理店手数料どんどん落としていきます、収益性が上がるので、株主さん、どんどん投資してくださいねと経営者が発言したと聞き、非常にショックを受けております。ポイント制度ってなんだろうかっていうことを、もう一度消費者目線に立って見直していけたらと思います。



今日は「災害列島日本で社会的役割を果たす」と、損保代理店のあり方についての院内集会ですが、時宜を得た、もたれるべくしてもたれた集会であったと思いました。冒頭に横尾保険課長から、現場のオペレー

ションを含めて保険事業のあり方をもう一度考え直してみる、そういう声が出ていると紹介がありました。

代理店の方々のお話をいろいろ聞いててあらためて今までの保険自由化、本当にこのまま行っているのかどうか、大きなことも含めてやっぱり考え直してみる時期ではないかと思います。

保険経営者自身が「昔は損保会社だったと言われたい」なんて言う。そういう目で見ると、結局社員とか代理店はコストでしかないんですね。コストは出来るだけ削った方がいいということになる。単純なことです。しかし、それは自分たちの一番の拠り所を切っちゃうということなんですよね。社員も切っちゃう代理店も切っちゃう。

しかし、どんな時代、どんな社会でも保険の原理原則、社会の共同業務、そして自然災害とどう向き合うのか、という役割は重要ですよ。言うならば、社会という大きな風呂敷に包まれて我々の命も暮らしも生業もある。みなさんの仕事はそれを背負って立ってる仕事だと思いますけど、どうでしょうか。

幸い金融庁がそこを注目して、こういう場でお互いに意見を交換出来る、素晴らしいことだと思っています。

いくつか感想を申し上げてまとめといたします。先ほど、代理店に保険金支払いの権限を、という発言がありました。私は一つそれも検討すべき時期に来ているのではないかと思います。ただそれ以上に、損保会社の損害サービス部門の人員が決定的に不足している。これだけ毎年災害が起きますと、もう“未曾有”だとか“想定外”だとか言うなど。それに見合った体制をまずつくる、その上で代理店が協力していく、というのが筋だろうと思います。

今あまりにも現場を軽視しているんじゃないか。これ名誉のために会社名は言いませんが、ある損保会社の社長が、営業や査定の仕事なんかすぐにもできると豪語したらしいんですね。そういうことが堂々と言われるような今の損保会社の風土があるとしたら、これはやっぱり現場を、社員や代理店をなめてるんじゃないか。

数年前、合併前のあいおい損保が新入社員を全員損害サービス部門に配属したことがあります。査定を知らずして営業も内務もできないという考え方で社長の決断だったと聞いています。少なくとも地震とか風水災については、基本的な知識を損保会社の社員誰もが持つようにする。そんなことも考えていく必要があると思います。

それから手数料ポイントの問題です。規模から品質へと言うけれども、本当に大丈夫なのかという発言がありました。実は私も危惧しています。ある損保の資料の中で「品質」にこういう項目があるんです。「事業費圧縮につながる項目を評価する」。それから「当社が目指す施策への協力度をポイント化する」。これいったい何だと。

またショッキングなのは東京海上日動の方針ですね。トップクオリティ代理店20店を3店にするというご発言でした。代理店は商法27条や会社法16条に規定された代理商という一つの事業体なんですね。それを保険会社が統合しようというのは、他人の懐に勝手に手を突っ込んでくるようなことだと思います。こんなことは許さない、代理店は独立した事業体なんだと、もっと主張すべきじゃないかと思います。

昨日遠藤長官とお会いした時に、長官は代理店が被災現場で果たしている役割は重々承知していますとおっしゃいました。そして金融庁というのは保険会社と代理店の間の調整を行う機関ではないけれども、損保会社の代理店政策が顧客本位の業務運営に反してるのであれば、それはやっぱり意見を言います、と言って頂きました。金融庁が頑張ってるので、私たちもさらに声を上げていきたいと思っています。

福岡の渡邊さんが「プロ代理店を究める」とおっしゃいました。私いい言葉だなと思いました。代理店がどうなるのかではなくて、代理店をこれから私たちはこうしていくんだということ、つまり、もっと積極的な私たちの代理店政策を打ち出していくということですね。一旦災害が起これば被災者に寄り添って対応する。そういうことは通販会社にはできません。本当に自信を持って、積極的な代理店の役割、代理店の在り方を検討していきたいと思っています。

全国から集まっていたいただいた皆さん、そして金融庁の皆さん、本日は最後まで本当にありがとうございました。