

損保産業が真に「社会的役割」をはたせるように

—代理店の立場から訴えます— 2018年3月15日

「顧客第一」で健全な損保産業をめざす代理店有志

この7年間、私たちは毎年「代理店の立場から訴えます」という要請文書を提出し、ご回答いただくようお願いしてきました。2017年度の要請内容は

- ① 契約者を蔑ろにする「事故あり等級制度」の廃止を
- ② 「顧客第一」・「代理店自立」に反する手数料ポイント制度の改善を
というものでした。

1 昨年度の要請内容

保険業法が、2014年（平成26年）に改正され、2016年（平成28年）5月29日に施行されました。改正保険業法の目的は、「顧客第一」の保険募集と、そのための「代理店の自立」です。しかし損保各社の現在の政策は、果たして改正保険業法の本質と合致しているのか、というのが私たちの問題意識です。以下昨年度要請の概要です。

① 契約者を蔑ろにする「事故あり等級制度」の廃止を

「顧客第一」に反する最大のものが自動車保険の「事故あり等級制度」です。事故が発生し保険を使った場合、通常は3年間「事故あり等級」という別テーブルに移行します。結果、保険料が大幅に上がります。したがって、車両保険の場合、単独事故で10万円ほどの損害であれば、代理店はその後の保険料大幅アップのために保険を使わないように説明し請求を取り下げてもらおうこととなります。契約者からは当然「何のための保険や」という声が上がっています。

この制度は、保険会社の損害サービスに従事する社員に対しても深刻な問題を投げかけています。比較的軽微な人身事故で相手が自転車や歩行者の場合、契約者から自賠責内での解決を求められることが多くなったといいます。無理やり自賠責内で解決するために支払いを抑えろといった事態になれば、被害者保護の立場に反することになってしまいます。どこから見ても「顧客第一」の本質には逆行しています。この制度の一日も早い廃止を求めます。

② 「顧客第一」・「代理店自立」に反する手数料ポイント制度の改善を

手数料ポイント制度は、保険業法改正の趣旨には合致しません。ポイントは保険会社の定めた基準によって一方的に決められ、そこに顧客重視という発想はまったく見られないからです。この制度は14年前の発足当時から、「消費者のニーズに合ったサービス」を提供するため、という謳い文句とは程遠い内容

のものでした。

損保各社の代理店施策は代理店の「自立」をサポートするものになっているのでしょうか。残念ながら代理店は、保険会社から押し付けられる施策をこなし、ポイントをあげるために汲々とせざるをえないのが実情です。安定した経営、顧客に視点をおいた経営を行うことはなかなか困難となっています。また、他社乗合の拒否、自由な合併の拒否など、保険会社への一層の従属化が図られ自立した経営とは程遠い状況にあります。

改正保険業法の趣旨である「顧客第一」・「代理店の自立」に則った政策の遂行を求めます。

2 近畿財務局からのご回答と国会質疑

近畿財務局、金融監督第三課の上席調査官からは、「近畿財務局局長が金融庁長官から権限委任されている事項は、代理店の登録事務と保険募集行為に関する監督等限られたものとなっている。それ以外の一般的な保険会社に対する監督権限というのは金融庁にある」としながらも、「顧客本位の施策に反する実態については是正しなければならない。手数料ポイント問題を大門議員が国会で取り上げたことも承知している。みなさんのご意見は金融庁にていねいに報告する」とのご回答をいただきました。

質疑応答の中で取り上げられた。2017年3月22日、参議院の財政金融委員会で大門実紀史議員の質問は以下のとおりです。

〈大門議員〉

「中小の専門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。どういうふうにポイントを決めるのか。一番は要するに規模なんです。大手のディーラーとか企業代理店なんかは規模が大きいんでポイントも高い。中小のところ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でこない」

「やる気のない代理店を助けようという話じゃなくて、頑張っているところがこのポイント制度のために苦しい目にあってる。その実状をまず把握してほしい」

〈遠藤監督局長〉

「非常に優れた地域の中小の損保代理店が本当に顧客本位の業務をやっているという事実も把握しております。ですからそういった代理店がこのポイント制度の適用を受けて、自分がインセンティブを与えられているよう

な形でこの制度が機能しているかどうかということが重要ではないかと思
います。今後もそういった観点から実態を把握したいと考えております」

〈麻生金融担当大臣〉

「中小で頑張っているところがちょっと待てと。うちはこれだけやってい
るのにもっとポイントがという点は、これはあり得ることだと思います。
ヒアリング等々、ていねいにさせていただきたいと存じます」

代理店手数料ポイント問題が国会で議論になったのは初めてのことです。

代理店代表は、損保代理店の安定した経営とセーフティネットを守り発展さ
せるという社会的役割の発揮のために、重ねてこの制度の抜本的な改善を求め
ました。

3 この1年の動き

(1) 麻生大臣の言葉通り、金融庁は損保会社6社と全国の代理店から代理店
手数料ポイント問題でのヒアリングを行いました。

2017年5月18日、参議院財政金融委員会での大門議員の2回目の国会
質問は、このヒアリングについて以下の点に留意するよう求めたものでした。

- ① 代理店手数料ポイント制度は契約者のニーズにそっているのか
- ② 代理店のインセンティブどころか意欲を削ぐものになってはいないか
- ③ 同じ商品を販売しながら手数料ポイントの差が4倍とは異常ではないか
- ④ 実態を的確に反映できる代理店の選別を

大門議員はこの時、合わせて自動車保険の「事故あり等級制度」も取り上げ
「本当に顧客ニーズにそっているのか、制度を見直す余地はないのか」と金融
庁に質しました。

(2) さらに、大門議員は6月8日、損保ジャパン日本興亜の乗合拒否問題
を取り上げました。これは、損保ジャパン日本興亜の専属代理店が、同社に他の
損保会社の乗合（複数の損保会社と委託契約を交わすこと）を求めたことに対
し、一方的に委託契約の解除を通告しオンラインシステムをストップさせた問
題です。このあまりに乱暴なやり方については、金融庁の指導で是正が図られ
ました。

この国会質問は、3月の手数料ポイント問題同様、代理店の間で反響を呼び、
同様の仕打ちを受けている全国の代理店から大門議員に相談が相次いでいます。

(3) そして9月、金融庁は、代理店ヒアリングの結果を受けての見解を日本損害保険協会に申し入れ、合わせてホームページへの掲載を求めました。その内容は以下の通りです（日本損害保険協会ホームページより一部を抜粋）。

〈代理店手数料ポイント制度について〉

- 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。
- 代理店手数料ポイント制度は、損保会社と代理店間の代理店委託契約に定められた民民間の契約であり、そのあり方については当事者間でよく話し合うことが重要と考える。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。

〈代理店乗合承認について〉

- ヒアリングでは、代理店から次のような声が聞かれた（一部のみ掲載）。
 - ・ 乗合申請に対する保険会社側の諾否の回答が引き延ばされる場合や、判断理由が明確に説明されない場合があるなど、不信感がある。
 - ・ 乗合承認の相談を保険会社にすると、理由も聞かずに門前払いされる、あるいは代理店委託契約解除を振りかざされるケースがある。
- 保険会社の乗合承認も、損保会社と代理店間の代理店委託契約という事業者間の民民間の契約に定められたものであり、この問題についても、本来当事者間で話し合うべき問題である。また、様々なルートで代理店から寄せられる主張が全て正しい訳でもないことは承知しているが、こうした声が聞かれることは事実である。

(4) 一方的な乗合拒否を批判され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。また、強制乗合のみを理由とした委託解除は禁止します」
「研修生出身代理店の被乗合承認ルールは、従来『一切不可』としていましたが、『原則として認めるものではないが、個々の事案毎に判断する』と

し、決裁権限を本社から地区本部に変更します」

同社は、対応ルール変更の背景として、代理店から、乗合を求めると「理由も聞かずに門前払いされる」、「代理店委託解除を振りかざされるケースがある」などの苦情が日本代協や監督官庁に届いていること、国会（参議院財政金融委員会）にて、大手損保が中小代理店に対し、不当に乗合を拒否しているのではないかとのテーマが取り上げられたこと、などを挙げています。

（５）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）がご挨拶。

金融庁からは、保険課・岡田大課長にご出席いただき、ご挨拶の後、保険課の担当官お二人とともに最後まで代理店の声に耳を傾けていただきました。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。

参加者からは、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。

このように金融庁が、この間私たちが近畿財務局に要請してきた内容を真摯に受け止め、改善に着手していただいていることに対して、心から感謝申し上げる次第です。

４ 今年度要請—金融庁の方針「フィデューシャリー・デューティー」の徹底を

前記の到達を踏まえ、損保各社に「フィデューシャリー・デューティー」を徹底させ、顧客本位の代理店制度への転換を求めるものです。

第一に、代理店手数料ポイント制度の抜本的改善です。私たちが問題にしてきたのは、手数料ポイントを算定する基準がすべて保険会社によって一方的に決められていること、そして、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、ポイントが上がらないこと、この制度のどこにも「消費者ニーズ」など見られないということです。昨年１１月の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。また、記者の方から、自らも被災しながら顧客に寄り添って対応している代理店の価値は、組織化とか大型化とか効率

化ではないという意見も出されました。

ちょうど今、損保各社が2019年度の手数料ポイント制度を代理店に開示していますが、従来と大きく変わるものではありません。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）の精神に合致する手数料体系に早急に改善する必要があると思います。

第二に、損保会社と代理店との不公正な関係の改善です。とりわけ、一方的な乗合拒否が今も続いているという問題です。先日も、三井住友海上の専属代理店から相談がありました。ある損保会社から老齢代理店の受け皿としてやってほしいとの要請があり、三井住友海上にその話をしたところ、もし乗合をすれば委託契約を解除すると、ほとんど脅しのような対応を受けたとのことでした。

三井住友海上は、2017年12月に「乗合承認請求に対する基本的な考え方」という文書を出状しました。そこには次のように書かれています。

「顧客本位の業務運営に資するか、複数社の商品を販売することによる募集品質への影響度等を勘案し、乗合承認の可否を総合的に判断する」

これだけ読めば、表面上は金融庁の方針を実践するかのように見えます。しかし、「具体的なポイント」の項では、以下のように続きます。

「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」を理由に、乗合をすべて拒否しろという方針です。とりわけ、「手数料ポイントの多寡」は顧客不在の動機、という同社の言葉には耳を疑います。この間、手数料ポイントに関する代理店の悲痛な声は三井住友海上にも多数寄せられているはずですが、代理店が、求められる社会的役割を果たすために、安定した経営が不可欠であることは言うまでもありません。

上記の文書は、同社の「代理店委託・登録マニュアル 2017年12月改定」の一部ですが、改訂の理由として、「乗合承認請求に対する保険会社の姿勢が強硬であるとの代理店の声を受けた国会質疑（2017/3〈ママ〉参院財政金融委員会）に端を発し、以降当該問題が検討されてきましたが、当社におい

でも改めて考え方を整理しましたので案内します」と書かれています。また、「従来の当社の乗合承認請求に対するスタンスを変更するものではなく、金融庁との意見交換等を踏まえ、考え方の明確化を目的に案内するものです」とも述べています。「国会質疑や金融庁の見解は当社には関係ない」と言うのでしょうか、同社が行ってきたこれまでの乗合拒否の実態を知るものにとっては、驚くべき傲慢な態度と言わなければなりません。

一方、国会において名指しで批判された損保ジャパン日本興亜は、前述のとおり、緊急の是正通達を出状しました。その後、社内の衛星放送を通じ、この方針の説明を行うなどしています。しかしそこでは同時に、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をさらに徹底するよう強調しています。要は、クレームが来ないように丁寧に代理店解除をやっていきなさいという事です。そこにはまったく反省の色も、代理店の苦悩に思いをはせる姿勢もありません。

あらためて、大手損保の実態把握と改善を求めるものです。

5 私たちの立場とお願い

昨年も強調しましたが、私たちは、それぞれの企業・産業には固有の「社会的役割」があり、その「役割」をしっかりと果たすことこそが、第一義的な「企業の社会的責任」であると考えています。したがって、いま損保産業に求められる「社会的役割」とは一体何か、その役割を果たす上で現在の代理店政策はどうか、といった視点でものごとを考えたいと思っています。

この1年間の大きな変化を糧に、この大阪からさらに全国に発信していきたいと考えています。

どうか本年も、私たちの要請に真摯に応じていただきますよう心よりお願いする次第です。どうかよろしくお願い申し上げます。

<連絡先>

大阪市中央区道修町3-3-10

日宝道修町ビル3F 大阪損保革新懇気付

「顧客第一」で健全な損保産業をめざす代理店有志

電話：06-6232-1095

Mail: ossnpksk@gmail.com