

【意見交換会発言】

〈関東、損保ジャパン日本興亜代理店〉

私が保険会社に言いたいのは2つです。一つは示談代行の緩和です。100%のもらい事故ではお客さんは代理店に頼ってきます。しかし弁護士法に触れるという問題に必ずぶち当たります。対価をもらった示談代行は法に触れると。代理店手数料も対価だということです。一定レベルの以上の代理店には一部緩和することがあってもよいのではないかと。

それから鑑定業務についてです。私も3級鑑定人資格を取りました。これを利用して何かできないかと思いましたが出る幕もない。もう少し、代理店に任せるということを考えてほしいと思います。

〈関東、東京海上日動代理店〉

先ほども優越的地位という言葉がありました。保険会社の骨身にしみた感覚かなという気もします。社員のひとと話しても、我々メーカーはとか、あなたたち販社はとかいう言葉が普通に出てきます。

ただ私たちは、物を売っている販社とは違います。保険代理店は信用創造の中に組み込まれていると思っています。保険業には四人のプレイヤーがいる。約款を作る人、募集する人、査定する人、肝心なお客様…資金を提供する人です。この4人のプレイヤーでぐるぐる回っている商品だと思います。保険会社の社員にこの話をすると不思議な顔をしますね。

〈大阪、損保ジャパン日本興亜代理店〉

代理店が「信頼関係を失わせるような行為を行った場合」すぐに委託契約を解除できるという条項を盾に、解除を迫られる事案が発生しました。年間収保2億円以上の損保ジャパン日本興亜専属代理店です。いきなり支社長がやってきて来年3月末に委託契約を終了すると言ってきました。

解除理由を文書で提出するよう求めましたが文書は持参せず、プロフェッショナル代理店に認定されるような代理店でないからと言いました。プロフェッショナル代理店とは、その支社では1店しか認定されていないような制度です。解除条項の見直しが必要です。

〈関西、東京海上日動代理店〉

異業種から研修生3年、独立して14年です。代理店という日本独自の制度は、保険という血液を隅々までいきわたらせるものだと思います。近畿圏は南海トラフ地震というリスクを背負っていますが、和歌山などの沿岸ぞいには大きな代理店はありません。そこではポイント制度で経営を維持できなくなっている。毛細血管ばかり切って業界が成り立っていくのか。

またポイントが毎年変わっては経営が成り立たない。3年ぐらいいは変えないというようにできないものか。ポイント制度は撤廃するのが1番ですが、百歩譲っての提案です。

〈中部、三井住友海上・東京海上日動代理店〉

昨年この会議に参加した時は、三井住友海上専属の代理店でした。その後、東京海上と乗合することができました。最近気になることがあります。

手数料ポイントもそうですが、事務処理、経費の問題についてです。カバーノートがなくなってオンライン領収書にかわりました。保険会社の莫大な経費がなくなり代理店負担になっています。パンフレットなども全部代理店で印刷です。手数料は下がる、経費は増える。うちの事務担当は8時9時まで仕事をしています。経費も事務処理もどんどん代理店に押し付けている。大きな負担となっています。

〈中部、共栄火災・東京海上日動ほか代理店〉

東京海上日動が地域の代理店を2つぐらいいに集約するという方針を掲げていて、地域の代理店がどんどん吸収され、なくなっています。今日もセーフティーネットの話が出ましたが、代理店が地域で密度の濃い付き合いをするということができなくなっています。代理店はコストでしかない。小さな代理店が点在すれば時間と手間がかかると考えているからだろうと思います。

保険会社は手数料のファンドを持っていて、それを使い分けています。ダブルスタンダードどころかトリプルスタンダード、あるいはスタンダードが無いのかもしれない。

〈大阪、損保会社社員〉

台風19号で被災地に応援に行った新入社員の現地レポートを紹介します。

「代理店の方と一緒に立ち会う機会がありましたが、初対面の社員が一人で訪れるよりも普段顔を合わせている代理店の方がいらっしゃるとお客様も安心でき、お支払いの説明もスムーズにすすめることができました」。

彼は、被災地に行くことも契約者と話すことも初めてだったと思います。代理店さんと一緒に仕事をさせていただいて本当に勉強になったのでしょうか。皆さんのこれまでの経験や知恵を、これからも社員に伝えていただきたいと思います。

〈大阪、損保会社OB〉

10年前まで損保ジャパンで営業社員をやっていました。委託契約書の中で、上から目線、代理店に対する「格付」という言葉が三井住友の委託契約書の中にあるということが報告にありました。

私、いろんな会社の委託契約書をみましたが、東京海上日動が一番ひどいと思います。というのは様式が違うんです。普通の委託契約書は「甲と乙は」で始まるんですね。東京海上のは違います。「当社と甲（〇〇代理店）は以下の契約を締結する」となっていて、対等の関係ではない。ここに、三井住友海上以上の上から目線が表れていると感じています。

〈東京、損保ジャパン日本興亜代理店〉

手数料ポイントの状況です。これとこれをやれば200ポイントを達成できるという仕組みになっています。当社は3億弱で、それらの項目をクリアすれば200ポイントになるんです。今、28日までの自動車の早期更改に重点をおいています。早期更改が75%以上とか85%以上だったら2ポイントから3ポイント増やしますよと。

はたしてそれをお客さんが望んでいるのか。来週買い替える、そういうことが多いんですね。車両入替後更改したほうがお客様の手間がかからない。こういうポイントのつけ方そのものに問題があると思います。

〈大阪、損保ジャパン日本興亜ほか代理店〉

損保ジャパン日本興亜、共栄火災など4社乗合です。去年までは共栄のポイントに残りが合わせてたのが、損保ジャパンがもう合わせませんよと言ってきて、年間手数料500万円下がりました。全然やっていけない。私も鑑定人資格をとったりして脱出する準備をしているんですけど・・・。

お客さんも代理店も困窮している。一方、損保ジャパンのCEOは2億円以上の報酬。社会全体歯止めが効かない状態だと思う。そういう意味ではこの院内集会、代理店の声が集まるという点で本当にすばらしい。これが続く限りはこの業界にいたいと思います。

〈関東、代理店〉

質問です。我々代理店主は労働組合をつけないものなんでしょうか。手数料体系の一方的な変更を言われるけれど、これは認められないという形にもっていけないのか。

もう一点、契約の満期所有権はどうなっているのか。日本だけでなく諸外国はどうなっているのか教えてもらいたい。

〈関東、損保ジャパン日本興亜代理店〉

40年間ちかく代理店をしています。まず、口座振替の手数料は生保の場合は保険会社持ち、損保の場合代理店持ちなんです。大きなコストになっています。

それと、事故があって相手の車両がディーラーに入庫して、修理代より代車代が上回ることがある。例えば、修理代が8万円で代車代が13万円というのがあった。ディーラーに対しては損保全社は何も言えないんですね。ディーラー以外に入りますと代車代金3500円ですかね。保険の構造として、消費者の負担、保険料の高騰になるということで注視していかなければならないと思います。

『災害列島日本』で社会的役割を果たす
第3回損保代理店院内集会
2019・11・22