損保産業が真に「社会的役割」をはたせるように

ー代理店の立場から訴えますー　　　２０１９年３月１４日

「顧客第一」で健全な損保産業をめざす代理店有志

2011年から8年間、私たちは「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。

１　昨年度の要請内容

損保各社に「フィデュ―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というものでした。

以下、昨年度要請の概要です。

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。

第二に、損保会社と代理店との不公正な関係、とりわけ、乗合拒否問題についてです。三井住友海上の乗合方針、「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」という傲慢な姿勢を批判しました。

また、国会において何度も名指しで批判されながら、改善が見られない損保ジャパン日本興亜についても取り上げ、大手損保の実態把握と改善を求めました。

２　昨年度要請以降の動き

三井住友海上の乗合拒否問題については、昨年2018年3月23日、大門実紀史参議院議員が財政金融委員会で取り上げ、「国会の努力、金融庁の努力、大臣のご答弁・姿勢を小ばかにするといいますか、愚弄するようなことが行われていた」ときびしく批判しました。麻生金融担当大臣も「きちんとこの方向ですすめさせていただければと思っております」と答えました。

その結果、三井住友海上は、この方針を見直し、2018年5月7日付で「乗合承認請求への対応方針について案内します」という文書を出状しました。内容は、代理店から乗合承認請求を受け付けた場合、

1. 適切な保険募集が行われるか
2. 複数社商品の取扱いに耐えうる体制が整備されるか
3. 当社契約者の保護が図られるか

の3項目を確認の上、承認することとする、というものです。

“何が何でも断れ”という方針からは変化したと言えます。しかし、その後も、同社の代理店対応に対する相談は多数寄せられています。

また、昨年8月28日には、大門議員とともに損保代理店有志が近畿財務局を訪問し、懇談を行いました。懇談会で参加者は、この間の金融庁の対応に感謝するとともに、上記の問題をはじめとする代理店の現状についてそれぞれ意見を申し述べました。

この中で、大門議員は次のように述べました。

「この間、大門事務所は損保代理店の相談窓口のようになってきた。とりわけ損保ジャパン日本興亜はひどすぎたので、金融庁にも同席してもらい会社の幹部を何度か呼んだ。その結果、通達を2度出し、相談窓口もつくることになった」

「金融庁にはよくやっていただいている。このような乗合問題がなぜ起きるのか、近畿財務局にはその根本をぜひ認識してほしい」

樽川理財部長からは、「大門先生の国会でのご質問はお聞きしています。また損保代理店のみなさんが被災地で契約者のために奮闘しておられることも承知しています」とのご発言がありました。

幸い乗合拒否問題については、金融庁が全国の地方財務局に、この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、とした通知を出していただいています。本当に画期的なことだと考えています。

　2018年11月2日には、「院内集会実行委員会」主催で、前年に引き続き第二回となる、「『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」が開催され、全国から111人が参加しました。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）にご挨拶いただき、泉健太・衆院議員（国民民主）、田畑毅・衆院議員（自民）も出席されました。

金融庁からは横尾光輔保険課長がご出席・ご講演いただき、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くださいました。また、国会議員秘書9名（自民、共産）と報道記者を合わせ、前回を上回る総勢134名の参加となりました。

３　今年度要請

　こうした到達を踏まえ、今年度も、昨年に引き続き、

1. 代理店手数料ポイント制度の抜本的改善
2. 乗合拒否をはじめとする不公正な関係の是正

を要請いたします。

手数料ポイント制度については、2017年、金融庁が代理店ヒアリングの結果を受けての見解を、以下のとおり日本損害保険協会に申し入れました。

「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」

これを受けて損保各社は、2020年7月より手数料体系を、「規模・増収」一辺倒から「品質」重視へと改定するといいます。すでに各社から、この新しい手数料体系が開示されています。

本当に言葉通りの改善が図られたのかどうか、代理店ごとにシミュレーションを行い、その内容を具体的に検証していきたいと考えています。

私たちの要望は、

1. 後継者を育成できる安定した経営が実現できる内容に
2. 消費者ニーズに合致し、セーフティネットを守るという損保代理店の社会的役割を守り発展させられるものへ

抜本的な改善を求めるというものです。

金融庁・近畿財務局におかれましても、あらためて代理店ヒアリング等によって、同様の検証をお願いしたいと思います。

　もう一つの、不公正な関係の是正の問題ですが、一方的な保険会社と代理店の関係がつくられている背景に「代理店委託契約書」の問題があるのではないかと考えています。

たとえば、三井住友海上の「委託契約書」の第29条には、こうあります。

「代理店または会社は、60日前に文書により予告して、本契約の全部また

は一部を解除することができる。」

これだけ読めば対等平等で何の問題もないかのように見えます。たしかに代理店委託契約書は民民間の「代理商契約」で、双方に解除権があります。

しかし、これが本当に対等な契約と言えるでしょうか。委託契約が解除された場合、代理店は、ただちに保険会社に対して事務および取り扱っていた契約の引き継ぎを行うこととなっています。代理店は顧客情報もまた損保会社に「返還」しなければなりません。しかし、多くの顧客は、保険会社よりも代理店を選んで契約を行うのが一般的です。だから顧客情報は本来代理店のものなのです。「返還」という言葉が正しいとは思えません。

とはいえ現実には、契約者のすべてのデータを保有しているのは保険会社です。したがって、損保会社が委託契約を打ち切れば、たちまち代理店には大きな困難が生じてしまうことになります。

かつて早稲田大学の大塚英明教授は、「損保会社からの解除権の重さと代理店側からの解除権の重さに、象とアリほどの違いがある」（「代理業のゆくえ」保険毎日新聞2010/02/15～19）と指摘しました。これは、代理店の誰もが実感していることです。

現在損害保険契約の91.5％代理店が扱っています（2017年度。日本損害保険協会「ファクトブック2018」より）。仮に法的に問題がないとしても、顧客に対する影響を考えた場合、このようなことが当たり前の商慣習としてまかり通ってよいのでしょうか。「フィデューシャリー・デューティー」の精神にもまったく反するものではないかと思います。

代理店手数料ポイント制度も、その根底には委託契約書の問題があります。三井住友海上の「代理店委託契約書」を見れば、その第8条にはつぎのように規定されています。

「会社は、代理店の実態に応じ、別に定めるところに従って、代理店の格付その他の代理店区分等（以下「代理店の格付等」という。）を決定する」

代理店の「格付」、いやな言葉です。しかし代理店は、商法27条や会社法16条などに登場する「代理商」という「商人」に該当します。別の言い方をすれば、代理店はひとつの「企業」であり、損保会社とは別の、独立した「事業体」なのです。それを、勝手に保険会社が「格付」する。こんな一方的な契約書があるでしょうか。

また、第9条にはこうも書いてあります。「会社は、経済情勢の変化その他諸事情に鑑み必要と認める場合、代理店手数料規定を変更することができる」。

情勢の変動によっていつでも変えられる。これでは保険会社の恣意的な判断でどうにでもなるわけです。

前述の日本損害保険協会への申し入れの際に、金融庁は、「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」と指摘しています。しかし、損保各社が2020年7月実施をめどに手数料体系を改定するにあたって、「そのあり方について当事者間でよく話し合」ったのか、寡聞にして存じ上げません。

こうした一方的な姿勢の根源と考えられる代理店委託契約書については、早急に抜本的な改定を求めるものです。

なお、代理店委託契約書の問題については、2018年12月6日の参議院財政金融委員会において、大門実紀史議員が、金融庁に委託契約書の法的根拠の説明と実態調査を求めました。その回答を基に、通常国会で再度質問を行う予定と聞いています。

４　私たちの立場とお願い

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。昨年相次いだ大災害では、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。

このように、プロ代理店は、常に契約者・顧客との接点にいます。そして、顧客の立場に立って毎日の業務を行っています。損保各社の代理店政策が、真に顧客の立場にたったものかどうかも、肌で感じています。だからこそ、これらの問題に対して声をあげ続けたいと考えています。

この間の金融庁・近畿財務局のご尽力に感謝申し上げるとともに、本年も、私たちの要請に真摯に応え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