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　　2021年3月11日

「顧客第一」で健全な損保産業をめざす代理店有志

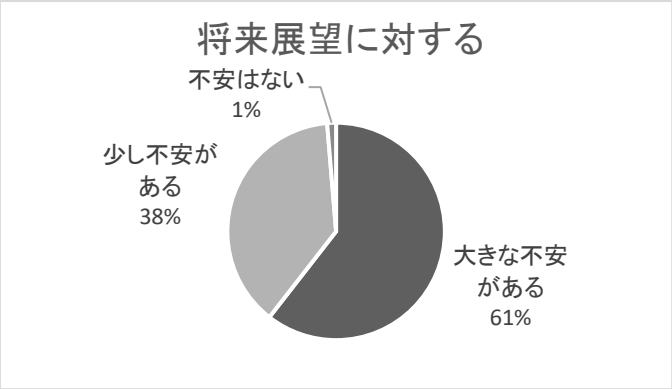
2011 年から毎年、代理店経営者として、セーフティネットという社会的役割の発揮と安定した経営の実現を求め要請を行ってきました。これまでのご尽力に心から感謝申し上げます。

2013 年から 2015 年の 3 年間、その窓口として対応されたのが、森友問題で亡くなられた赤木俊夫さんでした。当時、金融監督第三課の上席調査官として損保代理店の問題に携わっておられました。いつも、事前に提出した要請書や資料にいっぱい付箋を付けて、真摯に私たちの訴えに耳を傾けていただきました。「こうした現場のお話は大変参考になります。提出された要請書も含め金融庁には丁寧に伝えます」と話された赤木さんの姿を忘れることはできません。現在ご遺族が、文書改ざんに至る経緯の公表を求めて裁判を行っておられます。一日も早く真実が明らかになることを願うものです。

1　アンケートに見る代理店の苦悩

2020 年 10 月、私たちは、代理店のみなさんにアンケートをお願いしました。その内容は、①代理店手数料ポイント制度について、②代理店の淘汰・再編について、③代理店委託契約書について、④損保会社のテレワークの影響について、⑤災害時の損保会社体制や事故対応について、⑥代理店経営、将来展望に対する不安について、というものです。全体で 101 件の回答が寄せられました。

驚くのは代理店の将来展望についてです。大きな不安があるは 61%、少し不安があるが 38%、そして、不安はないという代理店はわずか 1%でした。



収保規模 3 億超の代理店のコメント欄には、一言「不安ばかりです」とありました。

規模の大小に関係なく、多くのみなさんがプロ代理店としての行く末を案じているわけです。ある代理店は、「契約を増やしても手数料を減らされる。現状がある限り（これまでと同様の）保険業の仕事はなくなると思う。弊社もやめる時が来ると思っている」と書いています。

損害保険契約の 90%以上を扱う代理店のこうした現状を放置して、損保産業の未来はないといわざるをえません。

2 今年度の要請内容

（1）コロナ禍での手数料ポイント引き下げ凍結を

コロナ禍で多くの代理店が減収を余儀なくされています。今回のアンケートでは、多くの代理店のみなさんから、2021 年 7 月実施の手数料ポイントについて、減収を理由とした手数料ポイントダウンを凍結させるべきだという意見が寄せられました。昨年 4 月の要請の際には、ご担当官との議論の中で、「コロナウィルスの問題では、対面募集が困難となり代理店も苦慮している。契約者の営業自粛などによって挙績の悪化も予想される。これからの手数料ポイントについては配慮すべきではないか」と申し述べました。

収入保険料が下がれば、それに比例して手数料が下がる。それはやむを得ません。しかし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。

手数料ポイント制度について簡単にその内容を申し上げます。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。ところが 2003 年に手数料ポイント制度が導入されました。例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 2 万円でした。しかし手数料ポイントが 50 の代理店の場合、代理店手数料は従来の 50%の 1 万円となる仕組みです。手数料ポイントが 100 であってはじめて、これまで通りの手数料をえることができます。ところがこれがなかなか至難の業です。手数料ポイントを算定する基準は、すべて保険会社によって一方的に決められており、その柱は規模と毎年の増収だからです。しかもポイント差は 20～125 と実に 6 倍強です。同じ商品を販売しながら、これだけの手数料率の差がある業界は他に存在しません。

熊本地震の後に、熊本の代理店の方からお話を伺ったことがあります。この方は地震の際、契約者の安否確認と保険金支払の援助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。当然収入保険料は落ち込みます。結果、保険会社からは「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。

コロナ禍も同様です。現在の規定では、扱い保険料が減収すれば手数料ポイント引き下げにつながり、手数料は二重のダウンとなってしまいます。

大手損保の経営者は保険需要から浮かぶ日本経済や企業の変化について、次のように述べています。

「経済は大変深刻なダメージを受けています。・・・保険も例外ではなく、今後保険の対象となる旅行、物流、生産、新規投資、消費など様々な経済活動の落ち込みによる影響が大きく出てくるものと考えられます」（東京海上日動、広瀬社長）
「日本は23年中の回復になると考えている。緊急事態宣言を再び発令した影響も不透明だ」（損保ジャパン、西沢社長）

そうであれば代理店に増収を求めるな、という話しです。景気はこれから後退していく、大変だと言いながら、代理店手数料は増収しない限り下げるということですから、これは大きな矛盾があると思います。
減収を理由とした手数料ポイントダウンを少なくとも今年度は凍結させる、このことを強く求めるものです。

（２）一方的な代理店廃店強要に歯止めを
前記のアンケートでは、現在代理店の廃店強要に直面しているという方が 7名、知人が直面しているという方が13名おられました。これは、経営権・生活権の侵害のみならず、代理店経営者としての誇りをも踏みにじる行為です。
昨年、損保ジャパンが小規模代理店に対し、金融庁の処分をちらつかせながら、①事務員を含め3名以上にする、②大型代理店の募集人になる、③直資代理店の使用人になる、のいずれかの結論を出すよう迫っていた問題が国会で取り上げられました。同社は当該代理店に謝罪するとともに、全社員向けの緊急衛星放送を行い、佐藤副社長が反省の弁を述べました。
また東京海上日動でも、京都支店において、直資代理店「東京海上日動パートナーズ」への転籍を繰り返し強要し、代理店経営者をうつ状態に追い込むという事件が発生しました。金融庁のご尽力もあり、昨年10月、同社の営業企画本部が調査に入り、結果、代理店に謝罪するとともに転籍を撤回しました。
しかし、こうした問題は今もなお続いています。東京海上日動の博多支社では、支社挙げて代理店の淘汰・再編を強行し、ここ3年弱で代理店数は三分の一に激減したといいます。損保ジャパン同様、金融庁の指針だとして廃店を強要してきたのが特徴です。多くの代理店が「心が折れている」、「弁護士や金融庁に相談すると報復行為が恐ろしい」という状況だったそうです。しかし今年2月、たまりかねた代理店のみなさんが勇気をもって声をあげはじめ、金融庁の知るところとなりました。現在、東京海上日動本社が調査を行っています。

今後、さらに大型合併や直資代理店への統合がすすむことが懸念されます。廃店を余儀なくされる代理店のその先には契約者がいます。顧客無視のこうした代理店淘汰・再編へ歯止めをかけることは、フィディ―シャリー・デューティー遂行のための喫緊の課題です。貴財務局の代理店相談窓口でのご対応をよろしくお願い申し上げます。

３ コロナ禍だからこそ社会的役割の発揮を

かつて日本火災の社長、会長を歴任され、経済同友会の副代表幹事であった品川正治さんは、「代理店制度を死守する決意と力がなければ日本の損害保険は成り立たない」と言われました。そして保険会社に対して、「代理店の不安を解消して、代理店のフォーカスとなるような保険会社になりなさい」とも強調されました。しかし現実は残念ながらそうはなっていません。

三井住友海上は、2020 年度下期・原社長メッセージ（2020/10/07）で、次のように述べています。

> 「従来、対面が当たり前と思っていた示談交渉が、Web で完了する。あるいは、従来、移動時間をかけて訪問していたお客さまや代理店への対応も Web で済むなど、様々な気づきがありました」
> 「代理店との関係では、デジタルインフラの整備によって、代理店業務の生産性向上を図ります。そして、それに見合った評価基準の再整理を行うなど、代理店手数料体系の見直しを行っていきます」

一体どのように手数料体系を見直すというのでしょうか。要は、デジタル化を持ち出して〈代理店手数料を下げる〉、〈社員も拠点も減らす〉。コロナ禍を奇貨とした、単なる効率化だといわなければなりません。また〈人身事故の示談交渉を Web で〉にいたっては、被害者保護の立場上疑問を持たざるをえません。

私たちは効率化一辺倒ではなく、社会に必要不可欠な「エッセンシャルワーカー」として、セーフティネットという社会的役割を発揮していきたいと思います。

本年も、私たちの要請に真摯に応えていただきますよう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