

## 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

2022年3月10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。今年で12回目の要請となります。この間、コロナ禍で大変な中、私どもの要請に応じていただき心より御礼申し上げます。おかげさまで、当初まったく動かなかった代理店をめぐる状況も、少しずつ変化の兆しが見えてきました。

この間の金融庁のご尽力の賜物として実現してきた、代理店問題の是正について、その到達を明らかにするとともに、今年度は、代理店経営の根幹ともいえる代理店手数料制度の抜本的な改定にしばって、要請を行うものです。

#### 1 昨年度の要請内容とその後の動き

昨年度の要請内容は、以下の2点でした。

##### (1) コロナ禍での手数料ポイント引き下げ凍結を

今後多くの代理店が減収を余儀なくされる可能性があります。東京海上日動は社長挨拶で「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」と言っていました。そうであれば、代理店にだけ増収を求めるな、ということです。

昨年、参加した代理店は、「コロナ禍で飲食店などの経営が困難になり、様々な手当がなされている。しかし、大手損保には代理店を守ろうとする姿勢はみじんもない。このままでは募集網は枯渇する。せめて、コロナ禍での減収を理由とした手数料ポイント引き下げは凍結すべきではないか」と述べました。

↓

しかし、この点について損保各社は聞く耳を持たず、全く進展が見られていません。このままでは代理店経営がもたない、もう限界だという切実な声もたくさん寄せられています。

##### (2) 一方的な代理店廃店強要に歯止めを

東京海上日動の博多支社が支社挙げて代理店の淘汰・再編を強行し、ここ3年弱で代理店数が激減したことについて、その一端をご報告しました。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。しかし昨年、たまりかねた多くの代理店のみなさんが勇気をもって声をあげ、大門実紀史参議院議員に相談したことで、金融庁に伝わることとなりました。

参加者は、重ねて「東京海上日動の福岡における、支社あがての代理店廃店・統合強要と人格権侵害は目に余るものがある。札幌、京都、福岡と続けば、もはや会社ぐるみと考えざるを得ない。同社には人権感覚が欠如しているのではないか。リーディングカンパニーとしての矜持と良識を求めたい」と申し述べました。

↓

この問題については、昨年3月22日の財政金融委員会で大門議員が質問を行い、4月13日の同委員会で、金融庁・栗田監督局長が回答しました。そのやり取りを記載しておきます。

- ①大手損保の代理店いじめは全国で起こっている。各地方財務局で代理店の声をきちんと聞いてほしい。すでに、近畿、福岡では対応いただいているが、全国ではどうか。→（金融庁、栗田監督局長）3月24日の事務連絡で全国の財務局に、代理店の相談には丁寧に対応するよう周知徹底した。
- ②大手損保では、営業現場で代理店に対して、理不尽な行為が行われている。本社に代理店の相談窓口をつくるよう促すべきではないか。→（栗田監督局長）相談窓口がまだできていない大手損保会社も今準備中であり、ゴールデンウィーク前後には稼働すると思われる。
- ③本来、代理店廃店強要などについての相談は、日本代協が現場の声を聞いて大手損保に伝えるべきだが、現実はそうになっていない。対応を求めたい。→（栗田監督局長）日本代協と金融庁との意見交換会を、4月27日に開催することとした。そこには各都道府県の会長もオンラインで参加する。

大門議員は、すべてに金融庁が機敏に対応していただいたことに感謝する、と述べました。その後、栗田監督局長の回答通り、それぞれの課題で前進が図られたものと考えています。

## 2 5年間の国会質疑と代理店政策の変化

この間の損保代理店問題の運動の到達を確認するために、5年間の国会質疑を振り返ってみたいと思います。代理店問題が国会で初めて議論されたのは、今から5年前の2017年3月22日、参議院の財政金融委員会でした。

(1) 国会で最初に取り上げられたのは「代理店手数料ポイント制度」の問題です。

大門実紀史参議院議員が、「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いる。その実状をまず把握してほしい」と金融庁に質しました。

麻生大臣（当時）の指示で、金融庁は損保会社6社と全国の代理店からヒアリングを行い、その結果を受けての見解を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は、「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」という指摘でした。

（2）次に、損保ジャパンや三井住友海上の乱暴な乗合拒否問題が国会で取り上げられ、金融庁の指導ですぐに是正が図られました。

大手損保は「代理店の被乗合対応ルール」見直しの通達を出状し、現場に乗合規定の遵守を求めると同時に、一方的な乗合拒否を禁止しました。研修生出身代理店の乗合についても、例えば損保ジャパンでは、「従来『一切不可』としていましたが、個々の事案毎に判断する」と見直しが行われました。

一時期、大門事務所は、損保ジャパン代理店の相談所のようになっています。そういう状況を受けて、今は同社にも代理店専用の相談窓口がつくられています。さらに前述のとおり、昨年、東京海上日動での一方的な代理店の淘汰・再編に係る国会質疑を受けて、東京海上日動、三井住友海上にも相談窓口が設置されたと伺っています。

（3）「代理店委託契約書」の不適切な内容である「格付け」「信頼条項」についての是正が行われました。

三井住友海上の委託契約書の第8条では、「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・・・を決定する」と規定されていました。「代理店の格付」、これほど損保会社の代理店に対する姿勢を露骨に表す言葉はありませんでした。

また、東京海上日動の委託契約書には、「当社（註：保険会社）と甲（註；代理店）との間の信頼関係が、著しく損なわれた場合」、「何時でも本契約を解除することができる」という条項がありました。大手損保ではこの条項を、乗合を拒否するための脅しに使ったり、乗合を強行した場合には、この条項を盾にして一方的に契約解除を行ったりしてきました。

これらの不適切な内容については、2度にわたって国会で取り上げられ、その結果、損保各社は2020年4月1日の改定で一斉に削除しました。

### 3 今年度の要請—手数料ポイント制度の抜本的な改定を求めます

このように、損保各社は、これまで当たり前のように行ってきた、代理店に対する乗合拒否や廃店強要を、表立って強行することはできなくなりました。この点は大きな前進だと思います。

この到達を踏まえ、今年度は、代理店経営の根幹である手数料ポイント制度の問題にしぼって要請を行います。代理店の行く末を展望する時、手数料ポイント制度の抜本的な改定が喫緊の課題となっているからです。

制度の概要について、昨年要請書の一部を再度掲載しておきます。

「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」

#### 手数料ポイント制度は制定の趣旨から乖離している

現在の代理店手数料制度は、2003年4月からスタートしました。それに先立つ2000年には以下のようなパブリック・コメントが寄せられました。

「代理店と保険会社の従属的な関係が維持されることのないよう、真に両者の自主性が確保されることを切望する」

「今回の手数料見直しが保険会社の事業費率を低下させる為の一手段に利用されたりしないよう配慮いただきたい」

「新たな代理店手数料は、単に挙績等のみでなく、代理店の能力、業務内容に見合ったものとすべきである」

これらの声に対して、金融監督庁（当時）はこう回答しています。

「今回の見直しは、損保代理店制度について、行政による画一的な制度を廃止し、損保会社、代理店の自主性を取り入れることにより、より効率的な代理店システムが構築され、消費者のニーズに合ったサービスが提供されることを期待して行うもの」

「代理店手数料の設定方法は、基本的には、損保会社と代理店が、自由競争の中で、消費者のニーズに対応しつつ、主体的に決めるべき事項」

（「損害保険代理店制度の見直しについて」（2000/05/24 金融監督庁）

新たな手数料制度は、損保会社と代理店があくまでも「自主的」「主体的」に決めるから問題はないというのが金融監督庁の見解でした。

しかし、実際、手数料決定に代理店の「自主性や主体性」は存在しているでしょうか。「自主性」「主体性」どころか代理店は関与すらできません。

この制度のどこに「消費者ニーズ」があるのでしょうか。手数料ポイントを算定する基準に、消費者ニーズなどどこにもありません。それどころか、その年度の保険金支払いが多ければ、ポイントは下げられてしまいます。大災害で本来の社会的役割をはたせば、代理店にとってマイナスとなる、こんな制度は「消費者ニーズ」に逆行していると言わなければなりません。

### 独禁法違反の「優越的地位の濫用」

さらに、手数料ポイント制度が、独禁法違反の「優越的地位の濫用」に該当するのではないか、という問題です。

公正取引委員会はどういう場合を優越的地位の濫用とみなしているのでしょうか。以下の3点です。

- ① 不利益な取引の条件を設定すること
- ② 契約の変更によって不利益を与えること
- ③ 不利益なことを実際に行うこと この3つです。

手数料ポイント制度に係る問題は、②に該当すると考えられます。

ただし、損保の委託契約書は大変狡猾にできており、代理店手数料については委託契約書の中に明示せず、別途手数料規定によって支払うとなっています。しかもこの手数料規定は、保険会社の恣意的な判断で自由に変更が可能です。

三井住友海上の委託契約書にはこう書いてあります。「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」。東京海上日動でも、「経済情勢の変動その他により・・・変更することができる」とあります。もはや何でもありです。代理店手数料は、このように損保会社が別途定める代理店手数料規定に従って一方的に決められます。ここに代理店サイドの「自主性」や「主体性」はまったくありません。

損保各社は、「別途規定だから契約の変更ではない」と言うのでしょうか。しかしこの点は、公正取引委員会の粕淵功審議官が、国会で、「契約書のみで違反になるかどうかということ判断しているわけではございません・・・事実関係を見たらうで優越的地位の濫用に該当するかどうかを判断する」と答弁しました。別途規定の変更についても契約の変更には該当すると認めたわけです。

このように、手数料ポイント制度は独禁法の「優越的地位の濫用」に該当すると考えられ、現行の代理店手数料制度そのものを問い直す必要があります。

いま、コンビニ本部とコンビニ店舗との関係、楽天やアマゾンと出店者との関係、ソフトバンクなどの携帯会社と販売店との関係、などが「優越的地位の濫用」だと社会問題になっています。

公正取引委員会は、携帯電話大手NTTドコモとKDDI、ソフトバンクの3社の代理店評価制度などが「独禁法上問題となる恐れがある」とした実態調査報告書を公表しました。代理店を営業成績に応じてランク付けし、支払う手数料を増減する仕組みが優越的地位の濫用を招いたり、消費者の必要以上の高額プランを勧誘する不適切営業を助長したりすることを問題視したのです。

これはまさに損保の代理店手数料ポイント制度と同様の内容ではないでしょうか。

損保代理店手数料ポイント制度ができて、今年で19年になります。前述したように、制定の趣旨と今日の実態は明らかに乖離しています。また、この制度について、いわゆるメーカーとエージェントの不公正な関係・「優越的地位の濫用」が問題視される状況となっています。損害保険業界に、当たり前の社会的責任を果たさせるためにも、制度をつくった金融庁の責任で抜本的な改定を行うべきではないでしょうか。

これまで、損保会社からの報復を恐れて、なかなかものを言えなかった代理店にも変化が生まれています。先に紹介した東京海上日動・博多支社の代理店がそうです。この代理店のみなさんは、その後「福岡損保代理店懇話会」を結成し、代理店の交流の場として発展させています。

また、Facebookに「損害保険代理店問題を考える会」というグループがあります。代理店の安定した経営とセーフティネットという社会的役割の発揮、さらに健全な損害保険産業の発展を目指して2020年3月8日に設立されました。発足当初、メンバーは20人でしたが、現在、参加者は1400人を超えています。ここまで広がってきたのは、代理店が声を上げる機会も場所も少ないなかで、一つの貴重なツールとして注目され期待もされたからではないかと思います。

大阪では、今年1月、新たに「損害保険・代理店手数料ポイント制を考える会」が結成されました。扱い保険会社や思想信条を問わず広く会員を募る、公取への申し立て等社会的に運動を広げる、というものです。

私たち代理店には、セーフティネットを広げ発展させるという、大きな社会的役割があります。その役割発揮のためには、代理店の安定した経営が不可欠です。本年も、私たちの要請に真摯に応じていただきますようお願いする次第です。どうかよろしく願い申し上げます。

<連絡先>

大阪市中央区瓦町1-7-1

エスペランサ瓦町4F 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