

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

2023年3月22日

「顧客第一」で健全な損保産業をめざす代理店有志

損保代理店問題での要請は、2011年から始まり今年で13回目となります。毎年、代理店経営者として、損保会社の代理店政策の転換を求め、さまざまな要請を行って参りました。

おかげさまで、乗合拒否問題の解決、代理店委託契約書の不適切な内容是正、大手損保による一方的な代理店の統廃合への一定の歯止め等々、代理店をめぐる状況にも、少しずつ変化の兆しが見えてきました。

今年度は、① 昨年に引き続き、代理店手数料制度の抜本的な改善について、② 昨年10月1日に改定された、火災保険の新たな規定の問題について、要請を行うものです。

1 昨年度の要請内容

昨年度は、代理店経営の根幹である「代理店手数料ポイント制度」（以下「ポイント制度」と表記）の問題にしぼって要請を行いました。代理店の行く末を展望する時、「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。

「ポイント制度」とは、損保会社から代理店に対する一方的な評価制度です。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かつて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」です。

この制度は、規模の小さな代理店にとってみれば、地域に密着し、顧客本位で、かつ業務能力が高かったとしても、当たり前の手数料を得ることができないという、最悪のシステムです。しかもポイント差は20~130と実に6倍強です。同じ商品を販売しながら、これだけ手数料率の差がある業界は他に存在しません。

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」

「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。

「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。

このように、ポイント制度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ことを求めます。

2 その後の国会質疑

昨年度の要請書提出直後の2022年3月16日、大門実紀史参議院議員（当時）が代理店問題で11回目の質問を行い、鈴木俊一金融担当大臣は、次のように答弁しました。

「大門先生がこれまでも手数料ポイント制度の問題、あるいは乗り合い承認拒否事案、また、その優越的地位の濫用等、具体的な問題点、課題を取り上げてこられてきたということ、私も事務方から聞き、承知しているところでございます」

「損害保険代理店は、損害保険会社と地域の顧客をつなぐ役割を担っておりまして、地域に密着し、顧客が持つニーズをくみ取ってニーズに沿った保険商品を販売する重要な担い手であると認識いたします。こうした代理店の役割、重要性を踏まえ、保険会社には代理店の意見にしっかり耳を傾け、自らの業務運営に反映をしていくなど、丁寧な対応に努めていただきたいと思います。要は、先生ご指摘のとおり、顧客本位でなければならぬと思います。金融庁としては、そういう点にも配慮しながら、引き続き保険会社による代理店管理運営の実態を注視し、必要に応じてしっかりと対応してまいります」

そして最後に、大臣はこう答弁しました。

「今まで5年間の積み上げというものがございます。まだ残っている課題もあるとするならば、その解決に向けて今後ともしっかりと対応してまいりたいと存じます」

3 今年度の要請内容

(1)「手数料ポイント制度」20年の節目にあたって、あらためて抜本的な制度改定を求めます

鈴木俊一金融担当大臣のご答弁、「残っている課題の解決」こそ、「ポイント制度」の廃止、あるいは抜本的な改定にほかなりません。

損保代理店手数料ポイント制度ができて、今年で20年になります。最近入手した資料で、この制度が「保険会社主導で、消費者のためというよりも保険会社が効率化のために進めた変革」であったことが明らかになりました。東京海上(当時)が2000年10月に社員向けに作成した「新委託契約書解説(社員用)」という文書です。保険会社の裁量で自在に手数料を決めることが可能となる「ポイント制度」を導入するためには、その前に、手数料制度を「別途規定」とする新たな「代理店委託契約書」に改定する必要がありました。この文書は、そうした改定への東京海上の思惑をきわめて率直に「解説」した29ページにのぼるものです。

同社は冒頭、「この解説は終始、会社の立場で各条項の趣旨、ねらい、背景等を記載しているものである。よって、代理店にそのまま提示することは厳に避けていただきたい」と述べたうえで、新委託契約書の特徴を縷々説明しています。

いくつか抜粋してご紹介いたします。(網掛けは「要請者」)

- (1) 初めて、当社が全く独自に作成した契約書である。
- (2) 対価の支払い条件(代手の支払い)の決定や変更は基本的に当社が行うものであることを明記した委託契約書である。
 - ① 手数料の決定は従来は「会社は種別を認定する」→「代手は種別に応じて支払う」という構成で実質的には長期間、一定かつ安定した手数料(率)を保証する内容であったが、本委託契約書は「新代手体系(の仕組み)の了承」を主目的としており、長期安定的な代手支払いを保証するものではない。
 - ② 新代手体系の特徴は要約すれば以下の通りである。
 - a, 代理店毎の手数料を会社が毎年個別決定する。
 - b, その決定方法(業績評価項目、ウェイト、基準代手など)自体を会社が変えることがあり得る。

- c, 結果的に代理店にとっても成績が良ければ代手率が上がるが、下がる場合もある。
- (3) 一方で今後、代手体系の見直しを行ってもその都度差し替えをしないで済むように工夫した。
- ① 手数料に関してはこの契約書の第3章に骨子を記載したが、詳細はすべて「代理店手数料規定にて定める」とし（第8条ご参照）、規定の方を毎年会社から通知する、という構成にした。
 - ② 「代理店手数料規定」は従来の「付属約定書」に形状は類似しているが、趣旨は全く異なる。前者はあくまでも「規定」であり当社マニュアルに類するもの、後者はあくまでも「委託契約書に付属する契約書の一部」である。
 - ③ 契約書の一部である限り、手数料面で仮に代理店に不利益な変更をする場合には「新たな約定（即ち合意形成→再調印＝差し替え）」を要するが、規定は必ずしも調印を要しない。

なおこの文書には、「会社／代理店の関係は代理店にとってこれまでよりも一層厳しいものに変化していくことになる」とも記載されています。

こうした内容を各保険会社がきちんと説明していたとしたら、多くの代理店は、新委託契約書の締結に難色を示したに違いありません。

こうした保険会社の思惑が「手数料ポイント制度」導入の根底にあり、かつ、金融（監督）庁の「制度」制定の趣旨と現実の運用がこれだけ乖離しているのであれば、20年後の今日、現行の代理店手数料制度そのものを根底から見直す必要があると思います。

(2)火災保険改定で設定された「復旧義務」規定について

2022年10月1日、火災保険料の引き上げや、長期の火災保険が最長で5年までに短縮されるなど、各社共通の火災保険改定がありました。台風などの自然災害の多発によるものです。火災保険は、もはや「自然災害保険」と言ってもよいでしょう。保険金支払額では、自然災害の方が火災よりもはるかに大きくなっています。

問題は、あらたに設定された「復旧義務」規定です。これまで、保険金の使途については保険契約者の判断に委ねられていたため、実際には修理しなくても、自由に使うことができました。しかし今回、保険金支払要件として「建物を事故直前の状態に復旧したこと」が追加され、復旧することが保険金支払いの前提となりました。

例えば、三井住友海上の約款では、復旧義務について次のように記載されています（網掛けは「要請者」）。

第9条（復旧義務および復旧の通知）

（1） 保険の対象に損害が発生した場合、被保険者は、損害発生した日から起算して2年の期間内に、その保険の対象を復旧（注）しなければなりません。被保険者がその保険の対象を復旧（注）しない場合は、当社は保険金を支払いません。ただし、第5条（支払保険金の計算）に掲げる【全焼・全壊】に該当した場合、またはその他合理的な理由がある場合には、あらかじめ当社の承認を得て、復旧（注）の期間、復旧（注）される建物の用途または復旧（注）の場所等を変更することができます。

（2） 本条（1）の規定にかかわらず、被保険者が、損害が発生した日から起算して2年の期間内の復旧（注）を確約した場合で、かつ、当社が承認したときは、当社は、復旧（注）がおこなわれたものとみなしてその事故による損害または費用に対して保険金を支払います。

（3） 保険契約者または被保険者は、本条（1）に定める復旧（注）を行った事実を、書面または当社が定める方法により、遅滞なく当社に通知しなければなりません。

（4） 被保険者は、本条（1）に定める復旧（注）を行う意思がない場合または本条（2）に定める確約に反した場合には、書面または当社が定める別の方法によりその旨を当社に通知しなければなりません。当社にこの通知がなされた場合において、すでに支払った保険金があるときは、当社は、その保険金に相当する額全額の返還を被保険者に請求することができます。

（注） 復旧とは、損害が発生した時の発生した場所における、保険の対象と同一の構造、質、用途、規模、型、能力のものを再築または再取得した状態に復旧することをいいます。

このように、2年以内に復旧しない場合は保険金を支払わない、例外的に修理前に保険金を支払ったとしても、2年後、実際に修理されていないことが確認された場合、返還を求める、といった内容です。しかし、高齢者などが住宅の建て替えよりも賃貸での生活を望み、保険金をその費用に充当することは当然起り得ることです。

三井住友海上は、「復旧義務」導入の理由として、「自然災害に乗じて、『保険が使える』と住宅修理サービスの勧誘を行う業者とのトラブルが増加しています。このような業者の多くは、『保険金の使い道は自由なので実際に修理をしなくても良い』と勧誘し、保険金請求手続きを代行して高額な手数料を受け取ります」と述べています。

だからその対策のために、「復旧した場合に限り、保険金をお支払いするよう改定を行いました」と言うのです。

他の大手損保会社も「復旧義務」規定導入の趣旨は同様です。ただ東京海上日動は3年以内の復旧を義務付け、復旧したのちに保険金を支払う。損保ジャパンは期限は定めないものの、同じく復旧したのちに保険金を支払う、としています。また、東京海上日動は全損時には復旧しなくとも支払う、損保ジャパンは会社が承認すれば復旧したものとみなす、など、但し書きに差異が見られます。

補償機能の発揮という社会的役割、さらに被保険者の利益を考えるならば、災害時こそ統一した対応が各社に求められるのではないのでしょうか。

一部の悪徳業者の存在を理由として、2年間（三井住友海上）と言う短い期間に復旧を義務付けるというやり方は、はたして金融庁の基本方針である「顧客本位の業務運営」に合致するのでしょうか。本来、悪徳業者による不正請求への対応は、保険会社自らが行うものであって、契約者にその責めを負わせるべきものではないはずです。迅速支払いの名のもとに損害調査を簡略化し、写真・見積のみで高額支払いを続けてきた損保会社にこそ責任があるのではないのでしょうか。

「復旧義務」規定の見直しと同時に、損害サービス部門に十分な人員を配置し、適正な損害調査・支払いに努めることを強く求めるものです。

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。同時に私たちは、損保業界が真に顧客本位で健全に発展することを心から願っています。

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>

大阪府中央区瓦町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