

大阪損保革新懇ニュース

大阪損保革新懇事務局
 大阪市中央区道修町3-3-10
 日宝道修町ビル3F
 06-6232-1095

代理店の現状と未来を考える 損保代理店シンポジウムに176名が参加

6月8日（金）エルおおさか南ホールにおいて、大阪損保革新懇・代理店プロジェクト主催の『あらためて損保代理店の現状と未来を考える』シンポジウムが開催されました。近畿はもとより、東京、千葉、静岡、長野、岐阜、岡山、愛媛、大分、福岡などの代理店経営者をはじめ、会場いっぱいの176名が参加しました。

司会の小畑裕久さん（代理店プロジェクト主査）の開会挨拶で始まり、松浦章さん（世話人）が基調報告、大門実紀史参議院議員が国会の財政金融委員会で取り上げた内容を詳細にわたって報告しました。清水忠史前衆議院議員も参加しました。

パネリストとして大谷和之さん、森隆さん、中村正行さんが各々の立場で、「代理店の誇り」「災害と代理店」「損保の補償機能」などについて報告しました。会場からの質疑応答では9名が発言し、最後に松浦章さんがシンポジウムの討論と今後の運動についてまとめを行いました。近くの居酒屋を借り切った懇親会には76名が参加し、遅くまで語りあいました。

【基調報告】（要旨）

大阪損保革新懇世話人
 兵庫県立大学客員研究員 **松浦 章**さん

この1年、損保代理店と損保関係者にとって“山が動いた”と言っても過言ではない大きな変化が生まれました。

代理店問題が初めて国会の場に

昨年3月、参議院の財政金融委員会で大門実紀史議員が、代理店手数料ポイント制度の問題を取り上げました。大門議員は「中小の専業代理店の経営が最近大変苦しくなっているという声が寄せられております。その原因は『代理店手数料ポイント制度』にあります。その実状をまず把握してほしい」と金融庁に質しました。

麻生太郎金融担当大臣は「ヒアリング等々、ていねいにさせていただきたい」と調査を行うことを約束しました。

さらに大門議員は6月、損保ジャパン日本興亜の乗合拒否問題を取り上げました。これは、損保ジャパン日本興亜の専属代理店が他社の乗合を求めたことに対し、同社が一方向的に委託契約の解除を通告しオンラインシステムをストップさせた問題です。このあまりに乱暴なやり方は、金融庁の指導ですぐに是正が図られました。



松浦 章 さん

麻生大臣の言葉通り、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9月、日本損害保険協会に申し入れました。その内容は大変厳しいものです。

代理店問題で初めての「院内集会」

11月22日（水）参議院議員会館において「損保代理店の声を届ける『院内集会』」が開催され、全国から代理店・損保関係者85人が参加しました。西田昌司・参院議員（自民）、石崎徹・衆院議員（自民）、大門実紀史・参院議員（共産）、宮本徹・衆院議員（共産）が挨拶。金融庁からは保険課・岡田大課長が出席し、保険課の担当官二人とともに最後まで代理店の声に耳を傾けました。集会は国会議員秘書11名（自民、共産、民進、希望）や報道記者を含め総勢105名が参加し、会場は満員となりました。

国会議員や金融庁のみなさんにこれだけの規模で代理店の声を届ける「院内集会」は、歴史上初めてのことです。

各地の財務局に代理店問題の相談窓口

こうした前進面がある一方、逆行する動きも後を絶ちません。三井住友海上は、昨年12月に「乗合承認請求に対する基本的な考え方」という文書を出しました。

「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」

要は乗合をすべて拒否しろという方針です。この文書については、今年3月23日の参議院財政金融委員会で大門議員が「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。麻生金融担当大臣も「これまともな話で・・・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。

批判を受けた三井住友海上は、すぐにこの方針を撤回しました。

なお乗合拒否の問題については、先般金融庁が、全国の地方財務局で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、とした通知を各財務局宛に出しました。画期的なことです。

損保の社会的役割「補償機能」の発揮

東京海上ホールディングス傘下の日新火災では、10年前から営業の責任者が自動車事故の支払い決済を行う「サービス支店」という機構になっていますが、この4月の再編で、東京本社や大阪から、とうとう損害サービスを専門に担当する「部店」が無くなりました。

これではたして適正な損害サービス業務が可能なのか、代理店の立場からも危惧の念を持たざるをえません。“日新火災の損害サービスは不採算部門だ”という考えがもしあるとしたら、東京海上ホールディングスには損保産業の社会的役割の認識が欠如していると言わなければなりません。

さらに運動を広げて

今年も秋に第二回の「院内集会」が開催される見通しとなっています。また全国商工団体連合会が運動方針に初めて代理店問題を取り上げました。さらに近々、麻生金融担当大臣との懇談も考えています。この1年間の大きな変化を糧にしながら、さらに全国の代理店に、損保の仲間に、そして広く社会に発信していこうではありませんか。

【ご挨拶・国会報告】 (要旨)
参議院議員 **大門 実紀史**さん
(財政金融委員会)



大門 実紀史 さん

今まで「民間同士の問題」として代理店問題に関与してこなかった金融庁の姿勢が変化した。山が少し動きました。何が動かしただのか、一つはみなさん自身の粘り強い取り組みです。これがなければ何も動きません。もう一つは金融行政が変化してきているということです。みなさんの声を無視できない、耳を傾けようというふうに変わってきました。

金融庁の方針「フィデューシャリー・デューティー(顧客本位の業務運営)」

松浦さんの基調報告で金融庁の方針である「フィデューシャリー・デューティー」についてふれられています。これは顧客本位の業務運営という意味です。

昨年3月22日に最初に手数料ポイント制度の質問をしたとき、保険毎日新聞の「糸魚川大火の時に、地域の代理店が安否確認をふくめ被災した人たちを助けにまわりセーフティーネットの役割を果たした」という記事を紹介しました。これがまさに保険業務における「フィデューシャリー・デューティー」です。

質問を聞いて麻生大臣と遠藤監督局長にそういう役割を果たしてきた人たちが今苦境に追い込まれているということを伝えたくてです。

麻生大臣が地域の代理店の大事さがわかったと答弁し、遠藤局長がすぐ反応して大手損保の代理店施策がどうなっているかヒアリングを始めてくれました。

大手損保が相次ぎ是正

しかし金融庁が動き出したのに、当初、大手損保の受け止めは大変鈍かったんです。国会質問も一過性のもので、適当にやり過ぎせばいいと勘違いをしていたようです。ところが国会で代理店問題を取り上げたことがネットを中心に広まって、相談が私の事務所にも殺到してきた。

その大半は損保ジャパン日本興亜に関するものでした。その時は秘書も足りなくて大変な状況でしたので、金融庁を呼んで特に損保ジャパン日本興亜にたいする特段の指導を求めました。金融庁が損保ジャパンの幹部を呼び誠実な対応を要請、それで「被乗合ルール変更」の通達が出てきたということです。

もうひとつ、三井住友海上です。去年の私の国会質問を踏まえて通達とマニュアルを出したんですね。それが「顧客本位」を逆手に取ったもので、要するに代理店が乗り合いをしたがるというのは顧客の利益にならない。ポイントの多い少ないと文句を言うのもお客のためにならない、だから乗り合い拒否を貫いていいんだと。

その「現場対応マニュアル」では、乗り合い申請が来たら入れ替わり立ち代わり人を変えて説得してやめさせよとか、研修生は絶対に拒否しろとか、とんでもない内容でした。私の国会質問を踏まえて、なぜこんな通達が出るんだと、三井住友海上の幹部を国会に呼んで抗議しました。三井住友海上は完全に平謝りで、通達もマニュアルも全部撤回し、基本的に乗り合いは拒否しない旨の通達を出し直しました。

本丸は「手数料ポイント制度」

今後の課題です。一つは全国でまだまだ悩んでいる方、困っている方、泣き寝入りしている代理店がいっぱいおられるであろうということです。この点では、全国の財務局で相談を受けることになったことは大きいです。相談が来たら地方財務局で受け付けなさいだけじゃないんです。その来た相談を必ず金融庁本省にあげなさい、そして本省の意見を求めなさいという通知で金融庁のかまえが感じられます。

二つ目は、超党派の取り組みにしたい。そのためそれぞれ地元議員のみなさんに協力を

お願いして欲しいということです。今度、ある地域の代理店のみなさんと私と自民党幹部の議員と懇談します。これを是非広げていきたい。本丸はやはりポイント制度だと思います。大手損保の利益そのものにかかわる最も激烈なせめぎあいになる部分です。

しかし諦めずに少しずつでも前に動かしたいと思っています。また1年一緒に頑張っ、来年のこの集まりで、「また少し山が動いたね」とお互い、喜びあえるように頑張りたいと思います。共に頑張りましょう。



〔パネリスト報告〕 (要旨)

アイ・ホークス(株) 大谷 和之 さん 代理店の社会的地位確立を

まず自己紹介をさせていただきます。平成6年の4月日本火災の研修生として入社をいたしました。3年後、3か月ごと12回の雇用更新を経て無事卒業し代理店となりました。



ご紹介いただきましたように、滋賀県損害保険代理業協会の会長を6年間務めさせていただきました。

この6年間で得たものは、人前でしゃべれなかった男がやっとうちやうやっとうちやべれるようになったこと、これは非常に大きいことですね。大門先生には国会の大切な報告をお聞かせいただきました。昨年3月以前、金融庁は代理店業という職業に対しておそらく何とも思っていなかった。それが変わってきたのではないかと。

代理店業という職業、私は大好きです。死ぬまでやり続けたい。代理店業の地位を高めるには、切磋琢磨し、自己研鑽をし、地元のお客さんに喜んでもらえる代理店になることです。そうすれば自然に代理店という職業の地位が確立されると思います。それには経営方針が非常に大切だと思います。弊社の経営理念は4つあります。

「プロ代理店としての誇りと使命をもち、総合的な安心サービスの提供を通じて広く社会・経済の発展に貢献します」等々です。実はこれは日本火災の中核代理店憲章で、著名な方からも評価いただいています。

この通り実践すれば必ず経営はうまくいくと言われ、そのとおりやってきました。私の思いは、代理店業という業種が社会的地位を確立できて、かつ自信をもって若い人がこんな仕事をやりたいと思える業種にしたいということです。みなさんのお力もいただきながら今後も頑張っていきたいと思っています。本日はありがとうございました。

保険毎日新聞記者 森 隆 さん 代理店は被災者の「心」も救う

本日は災害と代理店に焦点をあてたお話しをしたいと思います。

まず、東日本大震災です。自宅も事務所も大津波に根こそぎ持っていかれたり、ご家族が亡くなられたり、ご本人も津波にのみ込まれ



九死に一生を得られた方もおられました。

そうした中でも逃げることなく、避難先すらもわからない契約者を探すために日々奔走し、安否確認を続けたことはこの業界の誇りであると思います。家もなく生きる希望と糧さえ失われた中で、代理店さんから地震保険出るぞというような話を受けたときは一条の光が見えた、長いトンネルから抜け出せたと、幾人かの契約者の方から「代理店さんが神様に思えた」という言葉を聞いています。そこに保険会社の名前は出てきませんでした。被災者にとって地域のプロ代理店さんは弁護士や医師を超え、まさに神様の域に達していたのです。

一昨年の熊本地震。ある代理店さんは自ら被災して車中泊を続ける中で、朝早くから夜中まで対応を続けられました。その苦闘を間近で見ていた息子さんから父の日に手紙をもらったそうです。普段あまり口をきくことのない息子さんですが、「今回の震災で大変だったと思うけども、お父さんの姿はカッコよかったです。これからは仕事ばかりではなく余生を楽しんでください」としたためられていました。

また昨年の九州北部豪雨です。ある代理店さんは本誌の取材で「森さん、テレビのインタビューを受けた被災者の方、自分のお客さんばかりなんです。保険が出なければ、あの辛い土石流の中でインタビューを受ける心の余裕なんて出ませんよ」と言われました。

まさに一人の代理店さんが「身体」や「財産」だけでなく、多くの被災者の「心」をも救っていると云えるのではないのでしょうか。

一人のお客さんにも全力投球する代理店さんの経営が揺らぐことがあっては、地域を守るセーフティネットの存在も揺らいでしまいます。顧客を最も知るのはプロ代理店です。その声が生かせる健全な制度、健全な方向をと願っております。

日新火災海上OB 中村 正行 さん 危機的な損害サービス

日新火災で損害部門に34年勤務し、部長も経験したことからお話しします。

日新火災は、今年4月、部として損害サービス組織はなくなり、コンプライアンス部も無くなっています。

「東京海上ホールディングスは、日新火災を単なる販売会社にしようとしているのではないか」との懸念の声も聞かれます。損害の担当は、営業の支店長であるサービス支店長の決裁を受ける態勢です。

日新火災に限らず、損保各社の損害サービス態勢は、かつてない危機的な状況です。対人担当の未払件数が250件という会社もあります。現場立会や訪問面談を提携先に任せることも広がっています。通販最大手ソニー損保は、大阪のサービスセンターで、近畿のみならず鳥取・香川・徳島・高知の事故対応をします。いずれも、被害者や契約者の不安に応えられるとは思えません。

補償上の問題でも、対人賠償の支払基準が、自賠償基準・任意基準・弁護士基準と3つ存在していて、同じ補償が受けられません。被害者が弁護士に委任しているか否かで変わります。国の自賠償保険審議会の委員18名中、被害者の代表は2名で、被害者側の支払基準引き上げ要求は一向に実現されません。

いつ、どこで、自動車事故の被害者となるのか分からない、そのときに安心して公平な補償を受けたい。そんな国民・消費者の願いに応えられるのが私たちの存在意義ではないでしょうか。そういう社会的なセーフティネットを構築することが必要です。

いま保険会社は、代理店には、契約者・被保険者への対応を要求し、社員には、一人当たり処理件数を引き上げて効率化を求めています。

そのなかで、代理店と社員が産業の存在意義、「補償機能の充実」に、力を合わせていくことが求められます。



〈 会場発言集 〉

会場発言① 岡山から来ました。損保ジャパン日本興亜の代理店をしております。私が今一番頭にきていることは会社がモーター系に甘いということです。モーターチャネルになると3000万でも私よりポイントが高いんです。一方こちらは5000万ないからと基本が200ポイント中の110です。他損保で言えば55ですね。研修生卒のプロでこうなんです。今年通知もらいまして122ポイントとすると。でも笑いました。全力投球で、事故でも出て行ってるんです。増収もしてる。地元でサービスナンバーワンも目指してきたんですけど、それで122はつらいです。ここで初めて大阪損保革新懇を知りました。もっと早く知ってたらと思っています。

会場発言② 2003年に日動火災から委託解除されました。今のような代理店の動きがあの時代にあつたら、解除されていないと思います。今現在は三井住友海上と乗合で日新火災をやっています。3年前に74ポイントに手数料下げると言ってきましたので、それじゃ経営できないじゃないか、どうやって経営をすればいいかと教えてくれと交渉しました。

それもこのシンポジウムに何回も参加させていただいたおかげです。話しをして95ポイントにまで上げさせることができました。事務員の募集をハローワークにかけて、これだけの賃金だと言ったら、それでは来てがありませんよと言われました。もっと私たち全員が保険会社に向かって要求を起こしていくべきだと思います。

会場発言③ 大門先生、日々国会で我々が非常にストレスを感じている手数料ポイント制度とか乗合の問題を取り上げていただきまして本当にありがとうございます。

この場に僕も3回出席しているんですが、委託契約書がほぼ諸悪の根源ではないのかなと感じております。ポイント制度につながる第8条は、手数料規定は別に定めて通知をする、こういう文言で終わってます。通知をするだけで我々の収入が大きく変わってしまう。委託契約の解除もそうですね。

60日前に通知だけで勝手に解約ができるものかどうか。お願いではなくて、法律的に考えた時にどうなのかということをもみんなで共有しながら、保険会社に申し入れをしていく必要があるのではないかと思います。

会場発言④ 大阪で東京海上日動の代理店をやっています。3年前に革新懇のこのシンポジウムに参加させていただいて大変感動し、すぐに会員になりました。大門先生、清水先生、今回の件本当にありがとうございます。革新懇のみなさまにもこうやって頑張っていたいただきまして、やっと今、山が動いているということですね。やはり諸悪の根源は、民民と金融庁も言うように全て委託契約書なんです。私も45年前に研修生になるときになんにもわからずに出された契約書に判を押しました。改定の際は、必死になって、これは受け入れられないと話をしました。保険会社の方からそれに対して誠意のある回答はありませんでした。今あらためて委託契約書についての重要性を認識する必要があると思っています。

会場発言⑤

初めてお伺い致しました京都の東京海上日動の代理店です。10年くらい前に中核代理店構想というのがあって、今東京海上日動ではTQ代理店ってなってるわけですが、それに当時乗っかってしまって代理店の合併という形で東京海上日動の言うままにやっています。

当時100数ポイントあったのがTQ代理店制度という項目を作って、例えば規模と増収はもちろんのこと、東京海上あんしん生命の生保を売らなければいけない。また会社が決めた都合のいい保険を何%か売らなければいけない。そういった項目を色々つけて、そうでなければTQ代理店に認定ができませんよと言うんですね。保険会社のそういった通知簿によって手数料ポイントが決めているというのが腹立たしい限りです。

会場発言⑥ 浜松から来ました。東京海上日動、三井住友海上乗合の代理店です。ちょっと違う観点から問題提起したいと思います。消費税が今年いよいよ引き上げられる時期に来ています。私たちの業種というのは消費税が転嫁されない、保険料に反映されないということなんですが、実は3年前、私ももその時初めて100ポイントを切りまして、東京海上日動が90ポイント、10ポイント下げられました。三井住友海上は5ポイント下げられています。その後増税が取りやめになりました。にもかかわらず、そのところは一向に変えられない。なぜなら転嫁したということが公にできない職業だからです。ぜひ大門先生はじめ、みなさんに消費税の増税を阻止するような運動をお願いしたいと思います。

会場発言⑦ 淡路島から来ましたAIGの代理店です。私保険商品というのは工業製品とか食品とかいうように見込み生産で大量生産する商品じゃないと思います。食料品などで大手スーパーなど沢山仕入れてくれるところと優遇するのは分かるんです。ところが保険商品というのは、そういう性質とは全く違う商品ですから、大型代理店と私たちのような小さい代理店にポイント差をつけるのはちょっと違うように思うんですね。それと、ディーラーで、お客様が新車を買った時に保険に入ってくれたら、3年間、1年で1回6万円までの修理だったら無料でやりますから保険付けて下さいと。そういう自動車ディーラーの利益供与となるような保険の売り方も問題にしなければならないと思います。

会場発言⑧ 弁護士です。松浦さんが書かれたものを見て参加しました。今日まで、こういう代理店の問題があるということ、私自身弁護士にもかかわらず知りませんでした。さきほど委託契約書が最初全然わからなかったということをおっしゃってましたけど、保険会社との間で一方的に契約条項を結ばされてるということは、やはり問題があるのではと考えます。金融庁や近畿財務局に色々ご相談されてるということですが、私自身は公正取引委員会に関係する事項なんではないかと。弁護士に相談されることも良いと思いますが、独禁法に抵触する問題ではないでしょうか。これだけ沢山の人が参加されておりますので、皆さんが協力しあって活動されれば行政も動くのではないのでしょうか。

会場発言⑨ 損保代理店問題に取り組むという全商連の総会方針に触れていただきありがとうございます。やはり手数料ポイント制度というのはサービスの低下を招くし、市民の安心が脅かされる。雇用が維持できなくなるし、事業継承が困難になる。私、信頼できる町の代理店を守れという、そういう運動をする必要があるんじゃないかと思いました。先ほど弁護士さんもおっしゃいましたが、これは片務的な契約です。一方的に押し付けられる。それによって経営も雇用の維持も困難になる。まさしく優越的地位の濫用にあたるんじゃないか。私も独禁法上の問題じゃないかと思います。全商連としてもこれから、信頼できる町の代理店を守る運動をともにすすめていきたいと思います。

損保代理店シンポジウムまとめ 松浦 章 さん

多くの方から手数料ポイントの弊害が出されました。大谷さんが、この仕事が好きで死ぬまでやりたい、でも若い人たちに継がすことができないと言われました。これ一番つらいところですね。森さんが、被災者から見て代理店は「神様」と言われました。身体や財産だけでなく被災者の「心」も守っている。そんな代理店がやっていけないような制度はなんとしても変えたい、あらためてそう思いました。

委託契約書については、発言された「東海日動・未来希望の会」のみなさんが研究しておられますので、逆に教えて頂きたい。かつて早稲田大学の塚英明教授が保険会社と代理店との関係は「象と蟻」と言われた。それをどう変えるかですね。

中村さんの損害サービスの話は衝撃的です。ソニー損保のコマーシャルと現状との乖離も述べられました。しかし代理店型損保でも被害者面談がされてないとなれば、通販型損保とどこが違うんやということになりますね。それで「補償機能」発揮できるのかと強く言っていく必要があります。そうしないと損保産業そのものがだめになってしまう。

さてこれからです。諺にありますね「チャンスの神様の前髪をつかむ」。今その時期ではないでしょうか。超党派の運動、院内集会、とにかく運動を全国に広げていきましょう。

