

# 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

## 産業と代理店の社会的役割を考える

### 損保代理店シンポジウムに137名が参加

11月6日(水)エルおおさか南ホールにおいて「災害列島日本で損保産業・損保代理店の社会的役割を考える」シンポジウムが開催されました。近畿はもとより全国から代理店経営者をはじめ損保関係者137名が参加しました。松浦章さん(世話人)がアンケートの集約を含めて代理店手数料問題を中心に基調報告。大門実紀史参議院議員が国会質疑の内容を「委託契約書」問題にしぼって報告しました。清水忠史衆議院議員も参加しました。

森隆さん(保険毎日新聞記者)が「記者の目から 大災害と損保代理店」と題し、被災地での取材をもとに講演しました。その後、会場から質疑・応答で5名が発言。最後に松浦章さんが「11・22院内集会」などの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64名が参加し、遅くまで語り合いました。

#### 講演

## 記者の目から 大災害と代理店



### 森 隆さん

保険毎日新聞記者  
日本ペンクラブ会員  
防災士

#### 【講演要旨】

これまで東日本大震災・熊本地震・西日本豪雨災害、そして今年の台風15号、19号とかを取材してきました。本日は、地震災害、豪雨災害での代理店の姿、そして地震保険に守られたお客さんの声をご紹介します。

#### 被災者ではなく復興者に

宮城県名取市閑上(ゆりあげ)地区の女性代理店Kさんは大震災当日、仙台で仕事をされていました。

事務所や自宅のあった場所は一面海になった地獄絵図で、新築の事務所、自宅が流され、ご主人を亡くされてしまいました。地震保険付帯率100%の代理店さんで、「地震保険を付けなければ火災保険は契約しません」という強い姿勢でお客様と接していたとのこと。私がここまで代理店経営ができたのは閑上地区の人々の支えがあったから。こうした時こそ恩返しを」と言っておられました。

次は、宮城県・気仙沼市鹿折地区です。テレビや新聞でも紹介されましたが、巨大な共徳丸という漁船が住宅地に打ち上げられました。宇宙戦艦ヤマトのように見えます。Mさんは鹿折地区で3代続く代理店さんです。事務所、自宅ともすべて流失して避難所生活を余儀なくされました。

2、3日するとお客さんの顔がチラチラ浮かんで来て、「このままではイカン。自分は被災者ではなく復興者になるんだ」という強い決意で避難所をあとにして、知人の代理店さんに間借りし、震災対応に当たられたそうです。

## 保険は最後の砦

東日本大震災では、もう一つ代理店さんに大きな影響を与えるものがありました。福島第一原発事故です。南相馬市は無人の街となりました。大阪で言えば守口市の人口の規模で人がすっぽりいなくなりました。放射能汚染された建物は手を付けられず、廃墟のような状態で放置されていました。

保険会社の営業所や銀行の支店は撤退しました。保険会社や銀行はそれで済みます。でも地域の代理店さんはそこでお客様対応をしていかないといけない。立ち入りできない場所もあるので、コの字型に遠回りをしてお客さんの所に行かざるを得ない。3倍の時間がかかり3倍のガソリン代もかかるとのことでした。

西日本豪雨、倉敷市真備町の代理店さんの話です。事務所は完全に水没して、すぐ避難生活が始まりました。しかし契約者からは、翌日早朝から携帯電話に「車が浸かった、保険に入っていたよね」というような連絡が入る。保険会社の協力を得て、営業フロアの一角を借りて対応を始めた。被災後2週間ほどは電話が鳴りっぱなしだったということです。この代理店さんは「保険はお客さんを守る最後の砦だ」とおっしゃっていました。

## 契約者に寄り添う代理店があつてこそ

最後に、地震保険契約者の声を紹介합니다。石巻の女性の方です。「修繕費は現金でなければダメだと言われて」。ここで泣かれてしまったんですね。「みな津波でなくして、地震保険かかっていると思わなかったもの。でも代理店さんがよくしてくれっからね」。取材中、この方は何度も何度も代理店さんにありがたうを繰り返して泣いていました。

東松島市の方は、新築1か月で津波に全部持っていかれた。サンルーフを作り、ソファや家具を置いてさあ住もうとしていた矢先でした。「絶対に地震保険は必要だという代理店さんの強いアドバイスで加入したんです。地震保険に入らなかつたら今笑って話すことなんてできなかつた」と言われました。

ノンフィクション『決断』。これ来年出る本なんですけど、代理店さんの話も出ていますので、一節ご紹介します。「代理店は自身が被災しながらも契約者の安否確認や保険金請求勧奨などに奔走した。人生のどん底に突き落とされた被災者、いつまで続くかわからない地獄のような日々、そこに救いの糸を垂らしたのは保険代理店の『地震保険出るよ』の一言だった。その糸の先には微かに明るい光が差し込んでいた」。

取材で、ある代理店さんは「保険に携わっていてお客様に払えませんとおっしゃるを得ないことほど辛いものはない。私は後悔するような保険販売を行いたくない」とおっしゃいました。

お客さんに寄り添う地域の代理店がいてこそ保険も生きてくると思います。

## 基調報告

〈要旨〉

## 松浦 章さん

大阪損保革新懇世話人 兵庫県立大学客員研究員  
経済学博士



「災害列島日本」で損保産業はどうあるべきなのか、そして代理店政策はどう改善されるべきなのか、ご参加のみなさんと一緒に考えます。

## 大災害と損害サービス体制

いま損保業界に求められているのは、「補償機能」の発揮という損保固有の「社会的役割」をしっかりと果たすことです。しかし現状はどうでしょうか。

損保ジャパン日本興亜は、保険金サービス部門には「生産性」「専門性」「品質」の3つのミッションがあるが、これからは価値基準を変革して「生産性」に重点を置くと述べています。

SOMPOホールディングスの櫻田謙吾社長は経済同友会の代表幹事です。はじめて財界の代表を輩出した損保会社が、大災害が相次ぐこの時期に、損害サービスの「品質」よりも「生産性」に重点を置く。これは消費者ニーズにまったく反するものだと言わなければなりません。

東京海上日動は「災害対応へのご協力のお願い」という文書を出状し、「代理店による安心コール」等を依頼しています。しかし「今後大規模災害が発生し東京海上日動から要請があれば、損害調査業務を行います」という確認書に、記名・捺印させられたとの報告が寄せられています。そうであれば、これはもう「お願い」の域を超えています。

損保各社が考えるべきは、何より損害サービス部門の「品質」と「人員体制」の強化ではないでしょうか。

### 代理店100人アンケートが示すもの

代理店が、セーフティネットを守り発展させるという社会的役割を担うためには、安定した経営の確立が不可欠です。

損保各社は2020年7月実施分より、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。しかし、実際はどうなのか。「代理店プロジェクト」では代理店に対してアンケートを実施しました。

その結果は次のとおりです。

第一は、71%もの代理店のポイントが、2019年度より下がっていることです。現状維持が10%、上昇している代理店は19%でした。

第二は、規模別に見た場合です。規模に関係なく、どの層の代理店もポイントは減少傾向にあります。

第三は、規模別平均ポイントです。3億以上の代理店はかろうじて100ポイントを超えています。一方5000万以下の代理店の平均は72.3ポイントです。

第四は、保険会社別の傾向です。三メガ損保とその他に分けると、その他損保会社のほうがポイントが高く、かつ上昇していることがわかりました。

アンケート結果は、大手損保の2020年度手数料改定が、多くの代理店の声に応えたものではないということを示しています。

### 代理店委託契約書の問題

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」第8条には次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を決定する」

代理店の「格付」、これほど今の実態を象徴する言葉はありません。この問題については大門実紀史参議院議員が今年3月20日の財政金融委員会で取り上げ、栗田照久・金融庁監督局長は、三井住友海上が委託契約書の不適切な内容を見直すかと答弁しました。

同社が「見直す」ことについては、金融庁の迅速な対応も含め画期的なことです。しかし、これはまさに「優越的地位の濫用」であり、問題は一部の不適切な文言だけではありません。損保会社の姿勢そのものが問われています。

今月22日には、実行委員会主催で、第3回目の「損保代理店院内集會」も開催されます。私たちも、各党の国会議員・金融庁のみなさんに、代理店の生の声を届けたいと思っています。



**国会報告**

〈要旨〉

**参議院議員 大門 実紀史さん**

みなさんこんばんは、大門です。

明日、参議院の財政金融委員会で代理店委託契約書の問題を取り上げさせていただきます。去年のこの集会で、委託契約書の独禁法違反の可能性についての宿題をいただき、この一年間やってきました。

各社の委託契約書の中にひどい条文があるんです。信頼関係を失わせる行為を行った場合に契約関係を解除すると。代理店の乗合を拒否するための脅しに使ったり、実際に乗合を強行した場合にこの条項を盾にして契約解除を一方的に行ったりしてきました。

今コンビニ本部とコンビニ店舗との関係が社会問題になっています。これも優越的地位の濫用という点で損保代理店の問題と共通するところがあります。セブンイレブンの契約書の中にも「信用を失った場合には契約を解除する」とあるんですね。明日は、コンビニの問題も取り上げながら、公正取引委員会と最初の議論をやるかと思っています。

現状、公正取引委員会はどのような場合を優越的地位の濫用とみなしているのか。

①不利益なことを実際に行うこと。②不利益な取引の条件を設定すること。③契約の変更によって不利益を与えること。この三つです。

一つ目は行為ですからわかりやすい。

二つ目は契約に不利益な内容が入っていることであって、損保の委託契約書がそうです。しかし公取は、最初に代理店が損保会社と契約を結ぶ段階では損保会社が優越的地位にあるわけではないとしています。

つまり、これから契約を結ぶときは、選択肢があったのだから、優越的地位は存在しないというのが公取の解釈です。しかし、損保の仕事がずっとやってきて、独立しようと思ったら損保代理店しか選択肢がなく、どこも契約をするかというときに、どの損保もみんな優越的地位の濫用の疑いのある契約になっている。これでは選択の余地などありません。

三つ目の、契約を不利益な方向に変更するという場合、これは明らかに優越的地位の濫用になります。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。契約書の変更ではなくて、規定の方を勝手に変更するわけですね。ですから、規定の変更であっても不利益にあたれば優越的地位の濫用になると、公取に認めさせるたたかいを正面から挑む必要があります。

これからどういうふうに運動をすすめていくか。第一は、公取の姿勢を変えとりくみです。それは、具体的に申し措置命令を出させる、処分をさせることも含みます。こういう不利益、優越的地位濫用の疑いがあるような契約書にサインしたからといって、そんな契約がそもそも有効なのか、無効ではないのかということをも根本から問うことが重要です。

第二は、行政からの損保会社にたいする働きかけです。そのときに一番重要なのが代理店の社会的役割ですね。今回の災害の時にいかにその役割を果たしたか、たえず社会的存在の意義を明らかにする。

第三は、検討課題ですけれど、行為そのものを法律で規制するような立法の分野です。コンビニではフランチャイズ法を作ろうという運動になっています。優越的地位の濫用を最初から含んでいるものは、いくらサインしても無効だということを立法で定めるとしても一つの目標になるかと思っています。そういう立法提案を掲げるだけでも大きなプレッシャーになります。

だんだん運動の相手が見えてきたのではないのでしょうか。