

大阪損保革新懇ニュース

大阪損保革新懇事務局
大阪府中央区瓦町 1-7-1
エスペランサ瓦町ビル 4 階
06-6232-1095

「損保代理店プロジェクト」が近畿財務局に要請

「損保代理店プロジェクト」（「顧客第一で健全な損保産業をめざす代理店有志」）が 2023 年 3 月 22 日に近畿財務局に代理店手数料ポイント制度問題等での要請を行い、そして 4 月 12 日に回答を受けました。この要請行動は 2011 年から始まり今年で 13 回目となります。

この間、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。

【要請書の概要】

(1) 代理店手数料ポイント制度の抜本的な改善について

「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

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。

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。

「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」

「長期安定的な代手支払いを保証するものではない」

「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」

「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」

といった内容が赤裸々に述べられているのです。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、消費者ニーズのためという金融庁の「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。



問題は、新たに設定された「復旧義務」規定です。これまで、保険金の用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。

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しない場合は、当社は保険金を支払いません。

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、といった内容となっています。

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こり得ることです。

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」と述べ、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」と言っています。その他大手損保も同様です。

しかし本来、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。

【近畿財務局から回答を受ける】

“問題解決に向けた取り組みが行われるよう後押しする観点で金融庁に申し伝える”

2023年4月12日、3月22日に提出した要請書の回答を受けました。

今回の「手数料ポイント制度の抜本的な改定を求める」要請に対して近畿財務局保険監督室の上席調査官は、「保険会社と代理店との関係は民間の問題であり、当事者間で話し合って解決するもの」としながらも、「金融庁と当局において日頃からさまざまな場において代理店との対話を行っている」と述べ、一部の代理店から手数料ポイント制度に対する懸念の声が上がっていることも聞いている。一昨年から金融庁と日本代協と意見交換を行っており、日本損害保険協会との意見交換の場においても日本代協や個々の代理店とも対話するなど、問題解決に向けた一



層の取り組みを行うよう求めている。本年も金融庁と日本代協との間で意見交換を実施した。引き続き代理店手数料の決定等については消費者ニーズに対応するよう保険会社と代理店が主体的に決める事項として金融庁において保険各社の取り組み状況についてフォローアップを行うとともに、顧客本位の業務運営をさらに推進する観点から損保協会との対話を継続的に実施していきたいと考えており、要請があったことは金融庁に申し伝える」と回答しました。

また「火災保険改定で新たに設定された『復旧義務』改定について」の要請に対して上席調査官

は、「保険会社が販売する個々の商品については金融庁の認可事項であり、要請内容は監督上の参考情報として承り、要請内容は金融庁に申し伝える」とした上で、「一般論として、個々の商品販売の際には保険契約者に対する丁寧な説明を行う必要がある。また損害サービス部門への十分な人員配置という要請については、金融庁が保険会社の保険金支払い管理体制の状況についてモニタリングを実施している。保険会社が損害サービス部門に十分な人員配置をし、適正な損害調査、支払いに努めているかについてもモニタリングが行われるよう要請があった旨については金融庁に申し伝える。保険販売の現場で起こっている実態等については、今回の要請に限らず、代理店からお聞きした内容を含め問題解決に向けた取り組みが行われるよう後押しする観点で金融庁に申し伝える」と回答しました。

【参加した代理店から】

「代理店問題についてかなり踏み込んでご回答をいただいた。自分は20年間代理店をやってきたが、手数料ポイントが下がり続けた20年間で、さまざま手を打ってきたがもう限界だ。コロナの時にも要請したが、金融庁のコメントのような自主的・主体的な話し合いは20年間一切なかった。是非金融庁に伝えて欲しい。また『復旧義務』の問題は業界が統一した内容で対応すべきであり、消費者の立場に立って消費者にその責任を転嫁するもので考えられないことだ。50年近く損保産業に携わってきたが、産業の劣化ではないかと思ひ怒りを感じている」と述べました。

また、「手数料ポイント制が出来て20年経った。多くの代理店がおかしいと思いながらも、保険会社の報復を恐れて言えない。象とアリの関係だ。委託契約書の解除権を行使されたらどうしようもないし、裁判でも民間の契約という問題で勝てない。だからこういう場で要請させていただいて、13年続けてきてやっと全国的に広がってきた感がある。金融庁と近畿財務局のご尽力にも感謝したい」と述べ、「これからもご尽力をお願いしたい」旨を伝え要請回答行動を終えました。

損保代理店シンポジウムのご案内

2023年6月30日（金）

午後6時半～

於:エルおおさか南ホール