

日本代協事務局 (野元)

○ 火災保険料 6~8%値上げ(20/7/8 日経朝)

- ・2021年1月から損保大手4社が住宅向け火災保険の保険料を引き上げ
高いところで1割以上、平均で6~8%の引き上げ。8月中に詳細決定
- ・15年10月2~4%、19年10月6~7%引き上げたが、今回のUP率は過去2回を上回る
- ・18年度の被災地であった西日本を中心に大きく上がる見込み。被災の実態に合わせて料率を細かく設定する
- ・自然災害の多発に対応したもののだが、反映されているのは2018年度の台風21号や西日本豪雨等で1.5兆円の支払いが発生したため。19年度も自然災害によって1.2兆円の支払いが発生しているが、これは含まれておらず、今後も引き上げが予想される

○ 損保各社 九州地区の豪雨対応にITフル活用(20/7/8 日経朝)

- ・被災状況を早期に把握し、迅速な保険金支払いにつなげるため、人工衛星、ドローン、LINE、スマホなどのITをフル活用する
- ・TN:人口衛星の画像を使って被害範囲や浸水の深さを把握できるシステムを稼働
被害申告はネットでも受付
- ・SJ: LINEで契約者に「最新の災害状況」と「事故時の連絡方法」を一斉配信
LINEに誘導することで電話対応の時間削減を図る
自動車保険は契約者や代理店がスマホで撮影した画像をAIで瞬時に損害を算定
- ・MS: ドローンとAIを活用した新たな「水災損害調査チーム」を現地に派遣
ドローンの映像から地表の3Dモデルを作り、AIが浸水高を算定
車両損害の算定はスマホのビデオチャットを活用
- ・あいおい: 国土地理院の浸水状況と契約者住所を突合し、被災可能性が高い契約者に連絡

○ 損保各社 コロナ長期化を受けBCP見直し支援(20/7/9 日経朝)

- ・SOMPOリスクM: コロナ対策を見据えたBCP策定支援のコンサルを開始
リモートで情報共有する仕組みや復旧計画の見直しをアドバイス
需要が高まっているWEB上の訓練やセミナーも実施、遠隔で企業を支援
- ・TNリスクコンサル: 対策本部を立ち上げるオンライン訓練サービスを開始
- ・各企業は感染症対策を加えた更なるBCP強化が求められており、コンサルニーズは高まっている

○ 最高裁 交通事故の逸失利益の賠償に「定期払」容認（20/7/9 最高裁第 1 小法廷判決）

- ・後遺障害の逸失利益の賠償方法に、一般的な一括払だけでなく、定期払を容認、毎月払も可
- ・一括払は速やかな賠償が実現する一方で、将来利息分が控除されるため、賠償額は少なくなる
特に近年の超低金利の影響で、被害者側にしわ寄せが出ていた（介護費用は分割払いあり）
定期払は利息控除がないため、賠償額は（一括払）と比べて増える
（今回のケースは、定期金なら総額 2.6 億円、一時金なら 6500 万円）
障害の進行状況や賃金水準の変化に応じ、条件変更も可となるが、保険会社は長期間にわたって
支払い管理の必要性が生じるため実務に大きな影響あり（保険手配していない場合は加害者の失
踪、破綻リスクがある）
- ・被害者が死亡した後も賠償義務は残るが、被害者にとっては一生涯保険会社との係争が続く負担
あり（今回のケースでは、被害者の外出の様子を保険会社がひそかに撮影していたことも明らかにな
っており、保険会社側はこの映像をもとに障害は回復したと高裁で主張していた）
- ・障害が重くなれば裁判で賠償額の増額を請求できるが、回復すれば減額を求められるため、被害者
側にとってはメリットばかりではない（確定賠償額の変更を認めた裁判例は過去にはほとんどない）
- ・保険会社側は長期間支払い義務が残るため、保険金支払いのためのシステム改修の必要が生じる
支払保険金が増えると保険料引き上げ要素なるが、全体に占める割合から見て、直ぐに保険料収
支に影響を与えることはないと思われる
【参考】18 年度自賠責人身事故保険金支払い対象：115 万人（うち後遺症 5 万人）

○銀行、中小企業の廃業防止のため受け皿ファンドを創設

- ・日本のこれからの大きな課題である中小企業の後継者不在による大量廃業に対し、銀行自ら受け
皿ファンドを創設、譲渡先を見つける業務を開始
- ・りそなは 100 億円を出資し、ファンド会社を設立、後継者不在の中小企業で技術力に強みを持つ
製造業や高いブランド価値を持つサービス業を対象、1 件 10 億～25 億の投資
- ・銀行が 100%出資し、行員を派遣、財務改善や企業価値向上を図り 3 年をめどに譲渡先を選定
- ・雇用を維持し、経営者の意向を尊重しながら銀行取引を継続させる（顧客を守り、自社を守る）
- ・金融庁が昨年秋に規制を緩和、事業承継目的に限り、最長 5 年間、投資子会社を通じて株式保
有規制を解除（本来は 5 %までしか保有できない）
- ・なお、国際的な監督基準となるバーゼル銀行監督委員会の自己資本規制があり、多額の株式を保
有することは多くの地方金融機関にとっては体力的に難しく、100%出資に拘らないケースや、買収と
いうよりは支援の意味合いで事業承継ファンドを立ち上げているところが多い
（注：後継者不在の中小企業を客先としている代理店の場合、こうした銀行の動きが先に顧客を
動かすと保険政策自体も銀行にコントロールされ、銀行系代理店に移管されてしまうリスクがあり、ま

た、事業承継に伴う生保の潜在マーケットを逃すことにもなるので要注意。該当客先がある場合は、早めに「日本代協事業承継紹介スキーム」の「Batonz」などにつなぐ必要あり（但し、Btonz への紹介行為を行うためには CDN 資格を取得する必要あり。案件がある場合や CDN 資格取得ニーズがある場合は下記「日本代協代理店経営サポートデスク・代理店経営相談コーナー」に連絡下さい）

■ メールによるご相談：agsupport@nihondaikyo.or.jp

電話によるご相談：毎週水曜日 10 時～16 時 03-6268-0788（直通）

○ あおぞら銀行 全店舗業務を 100%ペーパーレスで（20/7/15 日経朝）

- ・同行では既に保険や投信はタブレットに置き換えてペーパーレスを実現しているが、今後は振込や口座開設など預金取引関連の業務も電子化。最終的に残るペーパー業務は一か所に集中する
- ・書類への押印も廃止し、電子処理に変える
- ・これにより支店のカウンターが不要になるため、応接ブースに転換した店舗に順次転換し、顧客の相談をじっくり聞けるコンサルティングの環境を整えていく

○ あいおい ND 「非対面」電話対応品質診断システムを遠隔地代理店向けに開始（20/7/1）

- ・従来からある音声認識・自動評価システムを活用し、代理店が「非対面」で電話対応を行う際の品質を自動的に診断・評価するサービスを開始
- ・加えて、トレーナーが録音された音声を聞くことで「IT + 人」で判定した電話対応レベルを代理店にフィードバックし、より実践的な指導を行う
- ・録音音声を、①オープニング、②ソフトスキル、③質問・問題解決、④サービスマインド、⑤クロージングごとに点数化、各項目 4 点満点で自動的に評価
IT では評価できない表現チェックや対応アドバイスをトレーナーが加え、結果レポートを代理店に還元
- ・同社のコンタクトセンターは外部評価機関 HDI（世界最大の IT サポートサービス団体）から国内初の 7 つ星認定を受けた高い水準を誇っており、これまでもそのノウハウを代理店向けに東京・大阪での対面リアル研修で提供してきた
- ・他方で、遠隔地代理店は都市部の研修に参加しにくかったこと、今回のコロナ禍で非対面の品質向上支援を希望する代理店が増加していることから今回のサポート策を提供することにしたもの

以上