

2020年7月9日

業界関連情報 1 (日本代協ニュース情報版: 2020/6/22)

日本代協事務局

○ 関東財務局による代理店との「新たな対話」の結果公表:

- ・関東財務局が、「業改正から3年経って、どの程度定着しているか」「体制の実効性があるか」「どのような顧客本位の業務運営が行われているか」といった点を確認するために、昨年10月から本年2月までに行っていた代理店との対話結果が6月19日関財HPにて公表された。
- ・対象は管下の61店の専業・兼業/損保主体・生保主体の乗合代理店。(対話に先立ち、119社へのアンケート調査を実施)
- ・内容的には異色の行政文書であり、顧客本位の理念のもとで、組織一体となって取り組み続ける代理店を勇気づける内容になっている。今後の行政の方針の中にも織り込まれていく模様。
- ・公表に先立ち、6月1日と18日の二回にわたり、関財の担当課長他が日本代協事務局を来訪。公表概要の説明や対話を通して感じたこと、代理店における公表内容活用の要請等があった。
- ・今求められているルールの本質をしっかりと理解した上で、お客さまのために何ができるか、必要なことは何なのか、顧客本位の視点で常に考え続け、業務品質を高め、お客さまの支持を得ながら持続的に発展していくことが重要との総括になっている。
- ・「3年経っても何も変わっていない代理店がある」「取組に実効性がなく形式的である、あるいは、実効性があるか検証していない」等の指摘がある一方で、好取組事例も多く記載されており、自社の規模感や特性に合わせて経営に役立てることが必要。
- ・まずはしっかりと内容に目を通す必要あり。事務局によるセミナーも可。

○ 損保ジャパン社代理店統合推進の進め方見直し

- ・損保ジャパン社は、販売基盤の改革に当たっては、代理店との丁寧な対話を軸に進めるように改めて営業店に通知(6月)。
- ・代理店と対話しながら顧客本位の下での成長戦略をベースに将来展望を論議し、その中で、必要であれば、代理店主自身が自社の経営判断として、様々な選択肢の中から、合併や統合の道を選択するよう改める。  
(注: なお、代理店のサイドも激変する環境の中で、将来展望を描くためには変化対応は必須であり、事務ミス防止や相互牽制の確保、不正排除の文化浸透、BCP策定、個人情報保護等の必要な対応を行いながら、顧客本位の実現(組織をあげた品質の維持・向

上)による成長性確保に向けた将来ビジョンと事業計画、実行案を示し、対話に臨む必要あり。変化の時代においては、「現状維持」では衰退あるのみ。)

#### ○ 生保乗合代理店に対する代手水準

- ・当局が、比較推奨型の生保乗合代理店に対する代手の水準（高すぎる）を問題視。代理店の品質や業務量に関わらず、販売競争の手段として高い代手が設定されているケースが散見され、顧客本位の業務運営の前提を崩しかねない、という見方。「顧客に説明できるのか？」という視点からの指摘。（注：代手率や代手の決め方は認可事項ではなく、保険会社の戦略の問題。金融庁としては法律上口出しできない性質のものであるが、「顧客本位の業務運営」の観点から課題を投げかけている状況。）
- ・現在、生保協会で本問題意識を背景とした検討会が立ち上がっている。独禁法の問題があり、水準や決定方法の論議はできないが、顧客本位実現のための共通 KPI 的な評価項目の論議が行われると予想。
- ・金融庁としては、財務局に示す保険会社モニタリング時の着眼点を敢えて「公表」することで保険会社をけん制するのではないかとの情報あり。

#### ○ 少額短期保険・家財契約に対する代手水準

- ・上記 2 と問題意識は同じ。単価も少額であり、実額自体は大きなものではないが、保険料の 50% 超の水準が当たり前になっており、顧客に説明できるのか、との観点からの問題指摘を行っている模様。
- ・所管は財務局。上記 3 同様、業界としてどこまでできるかは課題。検討状況につき、少額短期保険協会にヒアリング予定。

#### ○ 金融サービス仲介法制の成立

- ・6 月、金融商品販売法が改正され、金融サービス仲介法制が成立。2021 年秋から新たな金融サービス（保険、証券、投信他）の担い手（「金融サービス仲介業者」）が登場予定。
- ・金融サービス仲介業とは、FInTech を活用し、スマホやタブレット等を介して、投信、証券、債券、生保、損保等金融商品を横断的に取り扱うことができる業者を指す。
- ・登録は業態横断で一本化。所属制を取らず、金融機関の指導も受けない、いわば金融ブローカー的位置づけ。顧客の利便性に寄与するという理由で、官邸も前のめりの事案だった。
- ・代手開示義務がある一方で、顧客からの手数料の受領も可となるなど、既存の業態別事業者（保険代理店等）とは異なるルールが適用される。
- ・日本代協としては、損保労連とともに、損保協会と連携し、顧客保護の観点から取扱い商

品の絞り込みを実現させる方針（既に金融庁保険課には申し入れ済み。損保労連、損保協会（協会長会社）と意見すり合わせ済み）

#### ○ 大規模自然災害関連①

- ・火災保険は2年続けて保険金支払いが1兆円を超えた。火災保険、地震保険ともに今後料率の引き上げが予定されており、業界としては、損害率が上がったから保険料も上がりますという状況が続くようでは消費者問題化する恐れもあり、消費者対応が重要。
- ・ポイントは2点。1点目は、代手の削減。保険会社の社費削減は当然として、今後は代手水準が相上り上ることを想定しておく必要がある。（火災保険に関しては、代手の率で言えば消費者の納得感が得にくい水準と言える）
- ・SJ社では、先行して基準代手率の引下げを決断。保険料自体は上がるので、代手実額への影響は軽微だが、代手ポイントではなく基準代手率を変更するのは初めてのことであり、今後こうした動きが他社にも波及することは想定しておく必要あり。  
（注：商品別基準代手率×代手ポイント＝適用代手率）
- ・代理店としては、保険料の高低で変動しない顧客との真の関係強化が重要。
- ・2点目は特定修理業者対策。この点は下記7.に記載。

#### ○ 大規模自然災害関連②

- ・損保協会でPTを組成し、以下の2点を検討中。
  - ① 保険金早期支払いのための取り組み
  - ② 特定修理業者対策
- ・一方、日本代協では、ビジョン委員会において、上記①に関する提言を取り纏め済み。  
（自己申告制度の拡大等）6月26日に損保協会から上記検討状況の中間報告を受ける予定。それに対する提言という形で、ビジョン委員会がまとめた提言を損保協会に伝え、検討の相上に載せてもらうことで了解取付済み。

#### ○ セブンイレブンでがん保険販売

- ・6月16日から全国2万店の店舗でMS&ADグループのがん保険を販売
- ・24時間365日対応の電話相談窓口を設け、コンビニの複合機で契約が完結。保険料はレジ払い。保険料は最低月1,000円未満に設定し、年6万件の加入を目標（あいおい生命の新契数は年30万件）
- ・コールセンター対応で対面と同等の品質を確保できると判断

#### ○ 業種横断共通決済プラットフォーム提供開始

- ・日本生命と東京海上日動は、JCB、野村証券、三井住友銀行、三菱 UFJ 銀行の 5 社（以上、金融 7 社）と、NTT ドコモ、KDDI、ソフトバンク並びにトッパン・フォームズとともに共通手続きプラットフォーム「AIRPOST」を構築し、6 月下旬から提供開始。
- ・従来顧客が企業別にバラバラで行う必要があった諸手続きを共通化し、高いセキュリティで安全に利用できるワンストップサービスとして提供するもの。
- ・金融手続き、災害時に発生する手続き、行政手続きまでスマホで 安全・迅速な手続きを可能にする。
- ・携帯 3 社が提供するメッセージサービス「+メッセージ」との連携により、「AIRPOST」公式アカウントという共通のユーザーインターフェースでの一括手続きが可能となり、顧客の利便性や各社の業務効率が大きく向上する。
- ・6 月下旬の口座振替からスタートし、年内には住所変更等の諸手続きに対応していく。
- ・今後多数の金融機関や企業・団体の参画や利用が見込まれている。
- ・今後、業態をまたがるデジタルの活用で、顧客利便を向上させる動きは加速度的に増加し、「手続き」には人を介在させない環境が整っていくものと思われる。

#### ○ クレカ加盟店手数料開示義務付け

- ・ポストコロナの社会変化として増加するスマホ決済取扱量の増加に対応し、国はクレジットカードの加盟店が支払う「加盟店手数料」の開示を義務付け、手数料の引き下げを競争させて、クレカ対応店舗を増大させる方針。
- ・今後、スマホ決済や電子マネーのさらなる拡大が予想され、銀行口座振替そのものが廃れ、保険料もスマホで決済される時代が来ることが想定される。（現行の代理店による口振手数料負担問題の解消に繋がることを期待）
- ・なお、SBI 損保が T ポイントによる自動車保険支払いを開始するとの情報あり。

以上