

3月14日 金融庁と全国会長による意見交換会

【下井課長挨拶】

- ・ 本会は、2021年から始まり今年で5回目。代協会長の意見は行政の参考にさせてもらっている。損害保険は社会のインフラであり、代理店の皆さんには顧客の一番身近なところで、災害時対応等も含め支えてもらっている。
- ・ 2016年の業法改正以降、体制整備義務の履行実態について、代理店ヒアリングを開始し現在も続けている。特に今年度は、有識者会議、WGでの論議を踏まえ、代理店の実務について詳細に確認をしている。
- ・ 3/7には再度改正保険業法案を国会に提出した。大規模乗合代理店の体制整備強化、保険会社による代理店への過度な便宜供与を禁止するもの。一連の事件で損なわれた保険業界の健全性を再構築すべく取組みたい。引き続きの協力をお願いする。

【代手ポイント制度】

- ・ 金融庁では、代手水準の妥当性についての判断材料は持っていない。代手の中身については、委託契約書に基づいて当事者間で話し合ってもらいたい。ただし、契約の内容については、保険会社が一方的に決めるものではない。双方が丁寧にコミュニケーションをとって、お互いの納得感をもって決定するのが筋と考えている。
- ・ 有識者会議の報告で述べたとおり、規模増収のみを重視し代理店の業務品質を軽視するような代手体系は認めない。業務品質とは、保険会社の効率化のための指標ではなく、いかに顧客の信頼を得られるか、という観点から評価されるべき。この考えに、全保険会社が賛同し、損保業界全体が取組を進めている。

【代手体系の改定内容】

(内容に変化が乏しい、保険会社との対話はない、という意見に対して)

- ・ 現場の実感として変わっていない、コミュニケーションも対話ではなく説明、ということか。少しずつではあるが、内容に変化が垣間見えてる、と考えている。代理店業務品質の中身についてまで対話が可能となれば、より納得感のある内容になるだろう。保険会社には対応を促していきたい。

【チャンネル間の対応の格差】

- ・ ディーラー等大規模乗合代理店の上限値が高い等の特別扱いについて承知し、指摘している。今後保険会社が運用をどのように見直すのかを注視している。行政としては業務品質を重視すべしという考え方を損保業界内に徹底する。

【不公平な割引等の募集環境】

- ・ 各種団体割引等は、一般の個別顧客との比較の上で、リスクや募集コストの軽減分を反映させている、と理解している。直ちに便宜供与に該当するとは考えていない。便宜供与の不適切性については、今般提出した改正保険業法案に基づいて対応することになる。

【比較推奨および代手格差の問題】

- ・ 代手ポイント制度は品質重視の観点から見直しが進められ、規模差によるバラツキが縮小されることを期待している。行政として各保険会社の制度見直し状況を注視している。
- ・ 比較推奨のあり方は、あくまでも顧客の意向に沿って、商品を絞り込むことが前提、と考えている。実施方法における留意事項は、今後監督指針の中で明確化を図る。昨年の方針の改正趣旨・内容を踏まえ、適正に比較推奨されるようルール作りを行う。
- ・ Dチャンネルのテリトリー制の在り方については FSA として関与しない。顧客の意向によって推奨保険会社が絞り込まれたのかどうか、が論点。一連の事件は、顧客の意向を聞かず、保険会社・代理店の利益に基づいて絞り込まれたことが問題である。顧客本位ではない制度は認めない、ということにつける。
- ・ （プロチャンネルでは、保険会社や商品の前にお客様は代理店を選んでいる。その時点で顧客の意思が確認されている、という意見に対して）

保険会社や商品を選ぶ前に、代理店を決めることで既に顧客の意向を反映している、という考え方にはそのまま賛同できない。比較推奨販売は「顧客の意向を確認する」行為が原理原則である。全ての顧客が、保険商品に対して意見を持っているとは思えない。情報を提供して、意向を確認し、商品を絞り込む。この一連の手続きが重要である。

一方で、事故処理のサービス体制等も比較の対象となり得ると考えている。

- ・ （比較推奨をやり易くするための）標準約款の創設は、損保業界内の問題だ。損保業界として検討をお願いしたい。
- ・ これまで損保業界は商品・サービスの差がつきにくく、保険会社による競争環境が歪んだ。今後は独自の開発を促すことが重要と考えている。

【指針案付帯意見】

- 特に、真の意味での顧客本位の業務運営の実践に向けては、保険会社と代理店での対話を繰り返すことが重要であること。（付帯意見の2）
- ・ 顧客本位の業務運営について、保険会社による一方的な検討・実践であれば、その実現は不可能。代理店と保険会社が、互いにしっかりとコミュニケーションを取りながら取り組む必要がある。

【ブローカー】

- ・ 保険業法を改正して、ブローカーの活用を促す。健全な競争環境を作る。代理店との協業のあり方については未だ検討中の段階。

【通報窓口】

- ・ その窓口として、代理店が含まれに至った。健全な業界の維持、情報量の増加に向けて有益と考える。

【小規模代理店の体制整備】

- ・ 今回の法改正により規制強化されるのは大規模代理店のみ。中小規模の代理店にはこれまでどおり、規模・特性に応じた体制整備をお願いします。

【保険会社・損保協会とのコミュニケーション】

- ・ 顧客本位の業務運営のためには、保険会社と代理店の対話がベースになる、という考え方は揺らぐことはない。腹を割って話し、密なコミュニケーションを期待している。

以 上