



# 一般社団法人 日本損害保険代理業協会 会長 岡部 繁樹

昨年5月に施行された改正保険業法は、保険募集のあり方に大きな変革

## 仕事や会社経営を見直す 顧客の利益を重視する視点で

あけましておめでとう  
ございます。  
年頭に当たり、今年一年が平和で穏やかな年になりますよう祈念いたします。

1. 新年にあたっての思い

を求めものとなりまし  
た。その目的は、契約者  
の意向をすべての起意に  
置き、契約者が理解し、  
納得し、確認して契約を  
締結する権利を確立する  
ものであり、それができ  
ない募集人は退場、とい  
うメッセージとして受け  
止める必要があります。  
さらにこれは、法律の文  
言を形式的に守れば済む  
レベルではなく、高いハ  
ードルを求めていること  
に注意が必要です。平成28  
年度の金融行政の基軸は「  
イテューシャリー・テュー  
ティー」、すなわち「組織  
全体が「真に顧客のため  
に行動しているか」とい  
う実態を問うものであり、  
組織をどう機能させるの  
か自ら考え、実行し、検  
証・改善を繰り返してい  
く必要があります。顧客  
本位という理念の旗振  
り役を金融庁が務めてい  
る現状に対し、私たちは  
強い危機感を持って臨む  
必要があります。そして、  
改めて今、何よりも顧客  
の利益を重視する視点で  
仕事のやり方や会社経営  
のあり方を見直し、事業  
発展の基盤を造る必要が  
あると思っています。

## 社会と調和する会社を デジタルにはない人に寄り添える心

管において法の抜け道探  
しは通用しないことを認  
識し、規模の大小に関わ  
らず、どこに出ても恥ず  
かしくない、社会と調和  
する会社をつくること  
が不可欠です。

2. 社会的存在としての代理店

それは「社会との調和」  
です。最近、過重労働な  
どの厳しい労働実態が問  
題になっていますが、代  
理店が社会的責任を担う  
存在であるか否かをチェ  
ックする目は、金融庁だ  
けにあるのではありません。  
他の行政機関やマスコミ、  
消費者団体等、多方面に  
存在します。企業経

3. デジタル時代の代理店

さて、本格的な人口減  
少社会を迎える我が国で  
は、国内市場も徐々に縮  
小を余儀なくされます  
が、保険業界に大きなイ  
ンパクトを与えるもう一  
つの変化がデジタル革命  
の進展です。  
IoTやAIの進化によ  
って、保険のあり方  
のみならず保険会社のあり  
方そのものが変わる可  
能性もあるわけですから、  
代理店としても変化を予  
測して先手を打つことが

## 軸ぶれずに変化に対応 今できることを最大限に

4. 不透明な時代  
を乗り越える

現代は、不確実で不安  
定で複雑であまりいな時  
代と言われています。環  
境変化はこれからも絶え  
ることなく私たちに変革  
を求めてきますが、大  
なことは、変化は当然起  
こりうるものと理解し、

必要です。一方で、AI  
も一人ひとりのお客さま  
のために必死になって活  
動し、保険金の早期お届  
けに貢献しました。こう  
した代理店の「一人のため  
に頑張る」行動は、東日  
本大地震の際も高く評価  
されましたが、地域に生  
きる代理店の存在価値  
は、デジタルでは届けら  
れないこうした「人への  
熱を持った思いやり」に  
あるのだと思います。  
デジタルの進化で代理  
店のような存在は排除さ  
れるという人もいます  
が、私は、東日本大震災  
や熊本大地震で地域の人  
のために奔走した仲間の  
姿を範として、一人ひと  
りのお客さまを「On Y  
our Side」の精  
神で支えていけば、どん  
な時代であってもお客さ  
まの支持を失うことはな  
いと思っています。

目標シナリオを必要に  
随時書き換え、未来の  
自分が最良の判断ができ  
るように、今できること  
に最大限取り組むことだ  
と思います。  
現状維持は後退と同じ  
です。変えるべきは変え  
る必要がありますが、そ  
の際大切なことは、代理  
店としての軸をぶらさな  
いことだと思っています。規  
模が小さいだけでは淘汰  
されてしまいますが、お  
客さま視点で自社の特色  
や強み、他との違いを明  
確にして強化し、「山椒  
は小粒でもトリリと辛  
い」軸を持った代理店に  
なれば、地域オンリーワ  
ンの存在になることもで  
きると思います。  
厳しい環境ですが、全  
国の仲間と切磋琢磨しな  
がら、お客様に真に必要  
とされる代理店となり、  
活力溢れる業界を創り上  
げていきたいと思います！



お客様をまぎぎON YOUR Sideで支える