

2019年度 第2回企画環境委員会 議事録

日 時 2019年7月5日(金) 13:00~17:20

会 場 日本代協 会議室

出席者 20名

(敬称略)

ブロック	委員名	ブロック	委員名	ブロック	委員名
北 陸	木下 幸太郎	南関東	丹沢 悟	東中国	清水 浩史郎
北海道	濱中 公也	東 京	井上 泰弘	西中国	五十川 学
北東北	佐々木 正志	東 海	橘 恭浩	四 国	安富 良
南東北	大川 淳	北 陸	平田 進	九州北	石井 将史
上信越	神林 英樹	近 畿	西山 裕次	九州南	廣重 真
東関東	大徳 和人	阪 神	先小山 剛		

<担当副会長> 山口 史朗 <事務局> 常務理事: 小見 隆彦、特命部長: 小出 鋭(記)
 : 委員長、 : 副委員長

<委員会での決定事項>

- ・代理店賠償に関する保険会社の社員向けのセミナーを適宜開催
- ・代理店賠償 PPT リニューアル版を積極活用し、改善要望等を集約
- ・共通化・標準化の要望等を集約(9/12 報告期限)
- ・チャネル競争力強化策の事例収集

議 事

1. 挨拶

1. 木下委員長挨拶

- ・梅雨の最中、出席いただき感謝申し上げます。
- ・各地で大規模自然災害が多発しており、「100年に一度」ではなく「ニューノーマル(新日常)」として考えなければならない時代になった。我々代理店が地域での存在意義を発揮できる機会と捉え、お客様を守る準備をしておくことが大事である。
- ・今年度の諮問事項が決まったので、このメンバーでしっかり取組んで参りたい。直ぐに答えを出せるものと出せないものがあり、世の中の変化に迅速に対応し、強力に取り組むことが重要である。本気でやらないと会員にも伝わらないことを肝に銘じていただきたい。
- ・業界も様々な変化を遂げており、大手損保会社の4,000人削減報道や代理店の合併(併合)が相次いでいる。保険会社主導で合併を余儀なくされている会員もあり、代協として情報提供等をする中で、そうした会員の諦めムードを払拭して、我々の仲間としてケアしたいと考える。
- ・また、日本代協からは攻めの企画環境委員会に転じることを期待されており、業界発展に尽力する覚悟で各自協力いただきたい。
- ・代理店賠償 PPT リニューアル版を6月末に各代協に提供し、3月の全国会長懇談会で企画環境委員長として公約したことを守ることができた。組織委員会とも密接に連携し、仲間作り推進に活用いただきたい。
- ・本日も長丁場ではあるが、よろしく願いしたい。

2. 司会進行・議事録作成者の指名

- ・司会進行に神林副委員長、議事録作成者に事務局が指名された。

・報告事項・情報共有事項

1. 報告事項、情報共有

(1) 理事会・通常総会・全国会長懇談会報告

・事務局より、配布した三冠王関連資料、日本代協ニュース、理事会議事録・通常総会次第・全国会長懇談会次第の内容に沿って説明が行われ、以下の補足をした。

- ・2019年度の三冠王は、損保代理業国民年金基金の業務終了に伴い、従来の「仲間づくり推進」（今年度「会員増強」から名称変更）と「損害保険大学課程コンサルティングコース受講者募集」に「重点取組4項目から何れか1項目達成」で三冠とする。重点取組4項目は1項目達成で1冠獲得とし、3冠を超えた場合は最高6冠まで特別表彰とする。
- ・全国会長懇談会では、分散会を会員数による規模別にグループ分けし、事業計画の目標や組織活性化の具体策等の意見交換を行った。その後、警視庁サイバーセキュリティ対策本部によるセミナー「サイバー犯罪の現状と対策」を受講し、サイバーセキュリティ対策の理解を深めた。

(2) 2019年度諮問事項

・木下委員長より、2019年度の諮問事項について説明があった。

・先ず、昨年度諮問されていた高齢募集人等のリタイアメントプランの検討・提言に関しては、企画環境委員会から分離・独立して、新規設置委員会で検討予定であると報告した。

・モニタリングの報告に関してチャンネルが偏重しており、幅広く収集するよう要請があった。

・代理店賠償の推進は、今年2月に実施した代理店賠償実態調査において保険会社の社員の知識不足等も露呈しており、正確な理解促進を目的とした社員向けのセミナー開催の要請があった。

・共通化・標準化の検討視点(顧客利便性・業務効率化・コスト削減)を説明し、損保協会への提言・要望書提出に際し、独禁法との兼ね合いに留意する必要があるとあり、次回委員会で公正取引委員会の研修受講を調整中と補足した。

・チャンネル競争力強化策は、個々の代理店の自助努力で提供できる価値や代協全体で出来る事を提案し、横展開することを確認した。

・山口副会長より、本委員会は会員の将来や業界の未来を見据えた課題解決に取組むことが本来の姿であり、会員からの苦情を処理する委員会ではないとの指摘があった。今年度の諮問事項の最たるものは、共通化・標準化であり、顧客目線で何が出来るか、業務プロセスをどうシンプル化するかを提案し、業界全体のコスト削減に繋げることが重要と説明した。自身が数年前に損保労連との意見交換会で代理店システムのプラットフォーム共通化提案したことを紹介した。チャンネル競争力の強化に関しては、代理店自身がバリューチェーン化して、攻めの姿勢で顧客をグリップすることが必要と補足した。

(3) 前回委員会の振り返り

・前回の企画環境委員会の論議内容、決定事項等を議事録で確認した。

・審議事項

1. ブロック活動報告

(1) 代理店賠償セミナー報告

・今年度の代理店賠償セミナーの開催状況について確認し、報告ベースでやまがた代協が2回開催のみという惨状であった。

・やまがた代協は前年度セミナー未開催(報告ベース)であったが、今年度保険会社の人事異動を機にセミナー開催を要請し、一部保険会社で快諾されて開催に至ったもの。

・保険会社の社員向けセミナーを開催し、保険業法第283条や代理店の賠償資力の必要性、賠償概念の違い等を理解させることとした。

(2) 個別事案

・前回委員会以降に報告された具体的個別事案を確認した。

- ・報告 9 件中 5 件がディーラー関連の報告であった。専用自動車保険と称して、補償内容が野放図に拡大していないか注視が必要。
 - ・新車購入費用の半額を3年後に後回しするサービス(自動車ローン)の車内(路線バス)音声広告において、「任意保険も半額」とアナウンスしている事例が報告され、事実関係を検証する目的で音声録音データを入手する予定。
 - ・主に不動産デベロッパーの代理店向けに保険会社が包括承認している火災保険の10%割引に関し、取扱保険会社から明確な回答は得られなかったが、団体扱一時払係数×債務者団体割引を適用している模様。
 - ・最近、不適切な販売問題で報道されている生命保険契約の不正手口「2年話法」「相続話法」「乗り換え潜脱」について共有した。
2. 代理店賠償 PPT リニューアルと今後の進め方
- ・プロジェクトリーダーの先小山委員より、リニューアル箇所の説明があった。ナレーション入りの完成版はデータで事前送付し、各自視聴済みであった為、冒頭部分をテレビモニターで視聴した。
 - ・木下委員長より、ADR 事案の場面は定期的に案件を入替える関係上、ナレーションを入れていないので、講師が寸劇風に説明するよう留意点を促した。
 - ・各委員の感想として、聞き取りやすいナレーションであることや講師の負担軽減に繋がる等の好意的な意見が出された。
 - ・保険会社の社員向けの説明用チラシを活用している事例が報告された。
 - ・今後、積極的に現場活用し、改善要望等を集約することとした。
3. 共通化・標準化の推進
- ・木下委員長より、2018 年度版「代協活動の現状と課題」の該当ページの解説があり、過去提言した84項目を確認した。
 - ・前回提言した項目の中に、独禁法に抵触する可能性がある関係で検討保留となっているものもあり、理由を理解して必要なものは今後も提言していくこととした。
 - ・直近で保険料のスマホ決済を導入した保険会社の事例が報告され、業界全体で共通化することで代理店の取扱手数料負担を軽減できるとの意見が出された。
 - ・現場の声を数多く収集する必要があり、7/12 の日本代協理事会で収集方法を報告し、その後各代協に案内し、ブロック選出委員のフォローにより9/12 期限で一旦集約することとした。
4. チャネル競争力強化策について
- ・事務局より、9 月末期限の JCM 社の活動支援金支給施策に関して説明した。既に JCM 社にて説明会実施済の代協もあり、顧客等への情報提供として活用することとした。
 - ・現状採用している施策や思い浮かぶアイデアを自由に意見交換した。
 - ・新電力+クレジットカードや格安 SIM 等の代理店登録をして、コストダウンを希望するお客様のニーズに応えている事例が報告された。
 - ・高齢者ドライバー支援策の策定やスモールリペアの研究等の意見が出された。
 - ・最近開催した消費者懇談会の中で、消費者側から昨年度の消費者からの苦情原因トップは自然災害の保険金支払いに関するもの、次いで代理店の品質(説明不足や事故処理等)との情報提供があり、その場で損害保険トータルプランナーの概要や代理店選びの重要性を説明したとの報告があった。
 - ・代理店の価値を高める施策として、顧客利便性としてのワンストップ化や自社収益向上にも繋がるバリューチェーン化するなどの指針や選択肢を示す必要があるとの意見も出された。
 - ・様々な事例を収集し、カテゴリー化して整理することとした。
5. 活力研について
- ・木下委員長より、今回は先ず前回時間切れで論議できなかった項目(代理店の「質」と「量」

のバランス評価)の意見交換を行うとの説明があった。他の論議テーマは未定で、別途連携と補足した。

- ・保険会社が実施するアンケートにおいて QR コード方式が主流で高齢者の意見を収集しにくい仕組みになっていることや、事故対応において利用目的が周知徹底されていない状況で SMS (ショートメッセージサービス) が使われている等に関する改善要望が出された。

・その他・閉会

1. 情報提供

- ・事務局より、日本代協アカデミーのスタートアップチラシ、「みなさまの保険情報」の活用推進、防災・減災に活用できるウェブサイト「cmap.dev(シーマップ)」について説明した。
- ・また、先日の通常総会における金融庁 横尾保険課長の来賓挨拶の中で、日本代協アカデミーに触れていることを紹介した。
- ・「代理店経営サポートデスク」の粕谷室長(日本代協アドバイザー)より、営業時間や業務内容等の案内があった。

2. 山口副会長挨拶

- ・本日の委員会は重たいテーマ等を論議したこともあり、少々不完全燃焼であったと感じる。
- ・今後の論点も明確になったので、次回は共通化・標準化の問題や代理店の価値を高める施策に関して十分な準備をした上で委員会に臨んでいただきたい。
- ・持論として、代理店の未来は決して悲観する必要はないと考える。米国と日本の損害保険事情の比較において、マーケットの保険料規模は米国が日本の6倍、代理店数は日本(約18.6万店)の3分の1であり、1代理店あたりの較差は18倍にも及ぶ。今後日本の状況が米国並みになったと仮定し、国内の収入保険料総額を約8兆5000億円、1代理店あたりの平均収保1億円で机上計算すると、代理店数は8万5000店となる。約10万店の代理店が廃業やM&A・事業譲渡等で消える可能性がある一方で、これら代理店顧客の獲得競争激化が予想される。生き残る代理店になる経営努力をすることで、更に成長できる余地があり、未来は暗くはない。
- ・この委員会として、会員が生き残るために何ができるかを真剣に考えていただきたい。
- ・今年度の諮問事項を改めて理解し、委員会としての力量を存分に発揮いただきたい。

以上

次回開催日 2019年9月26日(木) 13:00-17:00