

## 2020年度 第4回企画環境委員会 議事録

日 時 2020年9月23日(水) 13:30～17:30  
 会 場 ハイブリッド会議(日本代協 事務局、ZOOM)  
 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
東 京	松本 一成	南関東	○ 清田 顕彦	東中国	清水 浩史郎
北海道	広川 太一	東 京	西條 剛	西中国	宮下 香津恵
北東北	後藤 芳晴	東 海	生川 恭道	四 国	○ 開出 昭
南東北	福村 浩幸	北 陸	林 忠宣	九州北	辻森 陽介
上信越	神林 英樹	近 畿	安井 義幸	九州南	安座間 安由
東関東	小板橋 聡	阪 神	山口 善克		

<担当副会長> 山口 史朗 <事務局> 常務理事: 小見 隆彦、特命部長: 大谷 隆(記)

: 委員長、○副委員長

チャンネル競争カグループ : 開出 昭、後藤 芳晴、安井 義幸、林 忠宣、山口 善克、福村 浩幸  
 生川 恭道、辻森 陽介

共通化・標準化グループ : 清田 顕彦、神林 英樹、西條 剛、宮下 香津恵、広川 太一  
 安座間 安由、小板橋 聡、清水 浩史郎

### <委員会での決定事項>

- ・日本代協 HP へ不正募集案件の四半期毎の掲載(事務局)
- ・「現状と課題」のサマライズ版を各自担当分を10月7日(水)までに作成する

## 議 事

### 1. 挨拶

#### 1. 松本委員長挨拶

- ・みなさまお疲れさまです、コロナの終息気配が見えない中、今回はハイブリッド会議という形で開催させていただきますいておりますが、よろしくお願ひします。
- ・我々保険代理店は、経営としてどう舵を切るのが、どうやってお客さまを守るのかという2つの大きな課題に向かっている状況であり、金融庁の金融行政方針にも、コロナにどう向き合うかが記載されております。このような状況の中で企画環境委員会の役割は非常に重要であると思っておりますので本日は長丁場になりますがよろしくお願ひします。
- ・本日は、多くの時間をディスカッションに使っていきたいと思います。企画環境委員会での取組みは数値目標がなく、いつまでに何をしなければならぬというのもないので、今の業界環境を踏まえて、どのような目的意識を持って、何についてどのように議論を行い、どのようなプロセスを通してどのような成果を作りだしていくのか？を我々自身が考えていかなければなりません。
- ・本日のディスカッションテーマの、テレワーク・オンライン募集の必要性、提携事業の必要性については、顧客ニーズへの柔軟な対応による顧客本位の業務運営のみならず、代理店経営の効率化やマーケットの拡大、ひいてはチャンネル間競争力に大きな影響を与える重要なテーマですが、現状の各代理店の取組み状況や地域性、代理店の規模特性によってさまざまな意見があると思うので、この場で意見を出し合い取組みに対する必要認識を共有する事でベクトルを合わせることを目的だとも思っています。

・あるべき姿のロードマップについても、答えはなく、代理店の規模特性や、これからどこを目指すのか？等、各代理店・各人によってそれぞれの考えがあると思います。そのために、ロードマップを作る必要性のベクトルと、どのような代理店をあるべき姿として認識するかのイメージが共有できなければ討議してもまとまりがつかなくなるので、まずは、皆さんの目指すべき保険代理店の在り方について情報を共有し、方向性を合わせていきたいと思ひます。

・顔を合わせたことが無い中で、このような重い論議は難しいことは重々分かっておりますが、闊達な意見を出し合ってください。

## 2. 司会進行・議事録作成者の氏名

・司会進行に開出副委員長、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. 理事会・全国会長懇談会報告

・事務局より、配布した第4回理事会および第1回全国会長懇談会の議案書・次第の内容に沿って説明が行われ、以下の補足をした。

・2020年度「功労者表彰者」については推薦された11名が選考会議を経て理事会で承認された。

・2020年度コンサルティングコース受講者募集の代協別目標数につき審議され承認された。

・会長懇談会では、WEBセミナー等の企画・開催につき大阪代協に取組み発表いただいた。その後、分散会にてコロナ禍における事業計画推進に関する現状と課題並びに対応、WEB会議・セミナーの活用について意見交換を行い、全ブロック長より論議内容を報告いただいた。

### 2. 2020年度 第1回活力研報告

・松本委員長より、9/4開催の活力研について配布した論議テーマに沿って説明が行われ、以下の補足をした。

・テレワークについては、代理店としての課題も存在するが、募集人要件である「勤務」の定義や「ペーパーレス」での契約手続き等、保険会社の協力が必要な部分もあるので、そこについては協力を依頼する必要がある。

・オンライン契約締結については、保険会社の非競争領域であると同時に保険代理店にとってはチャネル間競争力の強化に繋がる競争分野であることを伝え、個社毎のルールを定めないよう一緒に考えていくことを要望し、保険会社側も共通認識を持って頂いた。

(山口副会長より)

・これからのオンライン面接、オンライン募集は対面であり、保険会社毎にルールが違っては困る。ここに関しては非競争領域として業界統一でやって欲しいと要望した。ただし、活用する現場の代理店においては大きな競争領域だという認識が大事であり、日本代協として保険会社に共通ルールを求めていくと同時に代協会員である我々としては積極的に取り組んで差別化の一環としていかなければならないとの意識を高く持ってください。

## . 審議事項

### 1. 不公正募集情報共有

・今年度18件の報告あるが、ディーラーによる抱き合わせが10件と半数以上(今回報告のあった3件も抱き合わせ販売)。

・特定修理業者について2件の情報提供があったが、不公正募集の対象外であり、認識が必要。

(消費者庁では注意喚起チラシを作成し、契約してしまった場合のクーリングオフの案内をしている)

- ・特定修理業者への対応において何の法律に抵触しているのか？との質問あり

独禁法第 19 条(抱き合わせ販売)「不用品強要型の行為」、刑法 246 条に抵触の恐れあり(小見常務より火災保険申請サポート 合法・違法判断ペーパーを後ほど direct へアップ)

## 2. 独禁法セミナー(コンテンツ)について

- ・事務局より作成された映像が送信されていますので、見て下さい。
- ・大きく 4 つのパーツに分かれており各 15 分程度の長さとなっています。
- ・1 つ目は独占禁止法の全体像について、独占を認めないということはもっと自由に競争しろという法律であり、不公正な募集は排除するが、競争すべき領域で意見をしても逆行することになることを説明しています。
- ・2 つ目は事業者団体規制についてですが、これはまさに代協のことであり、事業者が一つになって競争環境をコントロールしてはいけない、メーカー側の競争を排除してはいけないということで、代協のような事業者団体に対する制限について説明しています。
- ・3 つ目は共通化・標準化を進めていく上で独占禁止法を絡めた留意点について説明しております。
- ・4 つ目は不公正募集について割引・割り戻しについての説明をしております。
- ・この映像は、ベース知識として皆さんだけでなく各支部の企画環境委員の方にも理解してもらいたいので作成した委員会名簿の委員の方には委員長から連携します。

## 3. 共通化・標準化の推進(グループ討議)

清田副委員長より、以下グループ討議内容の説明があった。

- ・新型コロナの影響で非対面を余儀なくされており、オンライン契約締結について保険会社でも検討または一部導入されております。お客さま・代理店・保険会社の三方良し、のいい検討事項であり、皆様の経験と知恵を借りて推進していきたいと思っておりますので、各グループでの討議をお願いします。
- ・今年度の共通化・標準化テーマはオンライン関連だけではなく、皆様からいただいたものを討議していきますが、第一優先としてオンライン契約関連としました。

(松本委員長より以下の補足があった)

- ・従来より行っている各地域からの意見出しは継続的に行って頂き、損保協会等に上がっていきませんが、このコロナ禍の中で大きくオンラインに業界がシフトしています。この分野にはまだ明確なルールが無いため、最初から代理店の競争領域として捉え、いち早くオンライン募集やテレワークの標準化・共通化を図るために、保険会社に要望書を提出すると共に、最終的には代協会員がそれらの武器を十分に活用頂けるような小冊子等の作成が出来ればと考えています。
- ・とりあえず、本日はオンライン募集やテレワークについての標準化・共通化に取り組むことに関する皆さんの率直なご意見を頂きたいと考えています。委員会メンバーがそんなことをやっても意味がないと考えている人がいれば、議論が前に進まないので率直な意見ををお願いします。

各グループに分かれて意見交換を行った(30 分間)

(共通化・標準化グループからの主な意見)

- ・オンライン募集を進めるうえで大きなハードルがあると思う。例えば、新規と更改を分けるなら更改の方がやりやすいし、個人と法人においても個人の方がやりやすい等カテゴリーを分けたらどうか。

- ・時代の流れとして車検証が電子化されたり、自賠責証明書もペーパーレスになるという流れの中ではオンライン契約はなじみやすい。
- ・ただ、オンライン契約を強制することは間違っても行うべきでなく、あくまでも募集の選択肢の追加であり、ITリテラシーのある方無い方もいるので、お客さまに選んでもらうことが重要。
- ・本人確認方法も免許証等画面で確認できるので間違いが発生しにくい。
- ・セキュリティ面では、LINEの普及率が高いので利便性があるのでは。
- ・自賠責の電子マネー決済・キャッシュレス化を推し進めていけたらと思う。

(チャンネル競争力グループからの主な意見)

- ・損保会社からはあまり案内はないが、生保会社からは積極的に提案があり進んでいるのでは。
- ・保険クリニックさんでは乗合各社の一覧表があるが非公開
- ・都会とローカルでは、お客さまの年齢層が違い、インフラが整っていない代理店も多いので難しいとは思いますが、第三の募集形態として選択はお客さまにしてもらうことになる。
- ・メガ損保へは非競争領域では各社統一することを日本代協から依頼する。
- ・セキュリティ問題等まだまだ検討する点が多い。

#### 4. チャンネル競争力強化策(提携事業)について(グループ討議)

松本委員長より、以下グループ討議内容の説明があった。

- ・我々は保険をメインに扱っているので軸がぶれてはいけませんが、リスクマネジメントの実践をしていく上では、保険だけでは不可能なことが沢山あるので、提携事業を一つのテーマとして推進していきたいと考えています。それによって、結果として代理店収入等のプラスに働くと考えます。
- ・集約した提携事業者リストは、ほとんどが車関連であり、これまでの保険事業の実態からしてやむを得ないとは思いますが、今後は幅広い商品群に移行していかなければならないということは皆さん理解されていると思います。
- ・本日は、提携事業の必要性を皆さんがどのように認識しているのかを共有した上で車関連以外でどのような提携事業が有ったら良いのかを討議して頂きたいと思いますが、まず最初に現在の各代協の取組み状況と課題、このテーマに取り組む事の必要性についてご意見を頂きたいと思います。

(チャンネル競争力グループからの主な意見)

- ・やはり車関連事業が圧倒的に多く、都道府県で見ると代協の収入源としての差が大きい(ただ、提携事業収益を代協の収入源として推進するものではない)
- ・かわった提携事業では、遺品回収、警備業、火災保険に絡めた修理業者、自社でのレンタカー業、複写機、カレンダー業者等が挙げられた。
- ・山口副会長より、スモールリペアについての意見もあったが、我々が戦う場(土俵)ではなく、むしろお客さまをしっかりグリップすることが大切である、とのアドバイスがあった。

(共通化・標準化グループからの主な意見)

- ・そもそも、DRP ネットワークって何ですか?という会員がいたり、JCM・タウ等の買取り業者があるのも知られていない、知っていても過去にトラブルがあり紹介していないという現状です。
- ・車関連以外では、不動産鑑定事業(火災保険引き受け時の適正な評価を依頼)、教習所等顧客の囲い込みに有効な連携もいいのではないかと。

- ・県によっては提携事業の収入が 1/3 の代協もある。
- ・DRP ネットワークは数が少なすぎて紹介できない。
- ・新しい事業を探すよりも、既存の提携業者を会員に周知徹底する必要があるのではないだろうか。

(松本委員長より補足)

- ・提携事業の推進は「顧客本位の業務運営」実践のため、お客さまを守るために行うものであり、同時に保険代理店の価値向上をはかるとい事が目的の取組みです。
- ・代協の収入源の話が出ておりますが、優良な提携業者と提携することにより魅力を高めて会員を増やす、そして会費を増やすというのが本来であり、提携事業収入はその結果として捉えて下さい。
- ・今後新しい提携先として地域の金融機関との相乗効果の創出や BCP の推進に関連して防災グッズ関連業者も念頭に置いてみてはどうでしょうか。

## 5. チャネル競争力強化策(ロードマップ)について

松本委員長よりロードマップについて以下説明があった

- ・「代協活動の現状と課題」P22,P23 に「目指すべき募集人像」について記載されているが、自分の代理店では何が足りなく何をすべきなのか、どこを目指したらいいのかが分かるものを作りたい。それをロードマップという言い方をしています。
- ・しかし、規模・歴史・特性、目指すべき姿は代理店それぞれあり、単純にひとつの「あるべき姿」モデル像は作れない。そこで代理店の類型を 6 パターンに分類し類型毎の理想像を検討していきたいと考えた。
- ・本日は、この分類がこれでいいのか？の議論、皆さんそれぞれがイメージする代理店の理想像について意見交換して下さい。
- ・時間が有れば、代理店の評価軸の洗い出しまで討議できればと思ってます。

代理店の類型(例)

- 地域専属小規模代理店      ○地域専属大規模代理店
- 地域乗合小規模代理店      ○地域乗合大規模代理店
- 広域専属大規模代理店      ○広域乗合大規模代理店

\* 大規模は手数料収入 1 億円超、小規模は手数料収入 1 億円以下

\* 地域は営業所 1 拠点、広域は営業所 2 拠点

(分類について意見交換を行った)

- ・6 分類に分けると複雑になるので、4 つくらいの分類でいいのではないか
- ・一定規模の代理店であれば目指すべき姿のイメージ(ロードマップ)はできているだろうが、小規模代理店でも募集人が 2~3 人、10 人前後、20 人前後ではそれぞれの方向性は違うと思う。
- ・大規模以外の小規模代理店(代協会員の 7 割)にロードマップを示すべきではないか。
- ・「代協活動の現状と課題」P179 にコンパクト代理店モデルについて記載されており、この委員会でも提唱していけたらと思います。
- ・手数料増減、後継者有無、合併志向なども聞けたらよりいいのではないか。
- ・地域、広域についての分類が分からないが委員会で討議して行く。
- ・各代理店で取組んでいる良いと思うことは規模・乗合に拘わらず同じではないか。目指しているところ

ろは保険会社に対してではなく顧客に対してスピード感ある対応をすることが重要だと思っているので6つの分類に分けるのはどうかと思います。

- ・チェック表、評価表、フローチャートの作成により提示していけたらと思います。
- ・地域を小規模と中規模に募集人数で分類した方がいいのでは(大規模は必要ないと思う)。

## 6. 代協活動の現状と課題サマライズ版作成

- ・映像版を作成するのは一旦持ち越し、昨年までのサマライズ版を作成する。
- ・各グループで役割分担をして作成してください(配分は副委員長による)。
- ・時間を長くとっても仕方がないので、2週間程度の区切りを持って取り組んで頂き、10月7日(水)を期限とさせていただきます。

### ・その他情報提供・閉会

#### 1. 本日の到達点の確認

- ・事務局より、本日の決定事項を再度確認した。
- (松本委員長より)
- ・企画環境委員会名簿について無理に作成することはないが、コミュニケーション・伝達をスムーズに行うことが目的です。取り急ぎ現在集約したメンバーには独禁法セミナー映像を送信します。
  - ・次回開催はハイブリッドを考えているので、改めてアンケートを取りたいと思います。

#### 2. 山口副会長閉会挨拶

- ・大変お疲れさまでした。今回もハイブリッドということで皆さまにお会いできなかったですがリアルで会えるのを楽しみにしています。
- ・最初に、開催がリアルであれ、ハイブリッドであれ企画環境委員会であることは変わりません。今日は13時30分開始であったにも拘らず入室するのが遅い方が数名いましたし、画面上、会議中に席を立つ人も散見されました。今後、適宜休憩を入れる様に致しますので、少なくとも会議に集中してください。これは、リアルであろうが、リモートであろうが同じことです。
- ・コロナ禍の困難な状況がいつまで続くかわからないが、特に企画環境委員会の皆さんには、困難の先にある未来を見つめて欲しい、また、そういう姿勢で委員会に臨んでいただきたい。
- ・対面について、ちょっと前までは膝を付け合せて密な距離で接するのが対面だったが、この数ヶ月で対面という概念が大きく変わってきた気がします。
- ・世代間の違いもあるが、進んだ時計の針は戻らない、コロナの影響で時代の変化が早まっていることを感じます。
- ・今後我々の仕事においても対面が基本であることは変わらないし、対面が大事なのも変わらない。しかし、対面だけでなく、これから起こるいろんなことは我々にとって新しい武器だと捉えるべきだと思っています。
- ・チャンネル間競争力強化策については、提携事業が全てではないですが、これも有力な一つであります。もう一度何のための提携か？基本は顧客サービスであり、顧客満足度向上であり、グリップ力の強化であり、代理店としては差別化であり、ブランディングであり、これが基本なのではないかと思っています。
- ・併せて、これにプラスして代理店経営にプラスになるような収益基盤の強化だとか収益の多角化ということに繋がればいいのか、というのが基本になるのだと思います。
- ・そして、提携事業に関しては、代理店経営という観点と代協経営という観点は全く別と考える必要があります。例えば、DRPは工賃の10%が代理店、5%が代協に入るとなっていますが、代理店が儲かる

なら代協を0%にして会費を上げればいいという考え方もあるのではないかと思います。  
・次回はできればお会いして真剣な論議をしたいと思います。本日はお疲れさまでした。

以上

次回開催日 2020年11月13日(木) 15:00~17:30  
\*開催方式・時間は別途アンケートにより決定