

2020年度 第5回企画環境委員会 議事録

日 時 2020年11月13日(金) 15:00～17:30
 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 | 小坂橋 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、小坂橋 聡、清水 浩史郎

<委員会での決定事項>

- ・提携業者リストの補完と新規提携業種のリストアップ
- ・企画環境委員会名簿の補完
- ・共通化・標準化の意見出し(随時事務局に報告)

議 事

1. 挨拶

1. 松本委員長挨拶

- ・本日はお忙しい中お集まりいただきありがとうございます。また、アンケートにお答え頂き、ありがとうございました。本日の会議の中でも回答頂いたアンケートを参考にしながら進行していきます。
- ・リアル開催を希望しておりますが、改善どころか悪化状況にありますので皆様も感染には十分留意してください。
- ・保険業界も環境変化がスピードアップしていますが、アメリカの大統領選挙の結果によっては社会情勢も大きく変わる事が想定されます。保険業界への影響は限定的かと思いますが、お客さまへの影響が出てくる可能性がありますのでリスクマネージャーとして注視していかないといけないと思います。
- ・その前は大阪都構想が取りざたされていましたが、その大きな原因となったのは現状維持バイアスであると言われております。残念ながら保険業界にもこの現状維持バイアスが蔓延していると考えられます。これだけ業界が変化しているにも拘らず、変わりたくないという意識が働き、新しいことに着手できない、出来れば今のままでいたいと考えている人がこの業界には多いのではないかと思います。
- ・しかし、早急に環境変化に対応しなければ、間違いなく環境変化に置いていかれ、事業としての衰退を余儀なくされます。コロナは大きな脅威ですが、逆に今が変われるチャンスであり、企画環境委員会のミッションは保険代理店の凝り固まった価値観、行動、言動をどんどん打ち壊し動かしていくことによって業界のより良い未来を描いていくことではないでしょうか。

・難しい課題が沢山ありますので、もがきながら遂行していかなばなりません、先ずはここにいる皆さんが動きを変え、発言を変え、意識を変える様にして頂きたいと思います。本日もそういった意味で積極的な議論をして頂ければ幸いです。

2. 司会進行・議事録作成者の氏名

司会進行に清田副委員長、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. 前回委員会振り返り

松本委員長より、配布した第4回企画環境委員会議事録の内容に沿って振り返りが行われた。

2. 理事会報告

事務局より、配布した第5回理事会議事録の内容に沿って説明が行われ、以下の補足をした。

- ・今回は審議事項無く、地域担当理事・委員会からの報告と主な業務報告が行われた。
- ・松本委員長が、独禁法と保険業法を正しく理解する動画公開、不公正募集フローチャートの活用、火災保険申請サポートの違法性確認等につき報告した。
- ・代理店経営サポートデスクの取組みで、「BCPガイド(感染症)」「プロ代理店のための事業継承の課題と対策」「代理店BCP訓練ヒント集」「戦略的代理店合併の基本ガイド」「代理店合併Q&A 100問」等各種ガイドの提供をする。
- ・事務局研修にてZoom活用セミナーを開催する。

3. アンケート結果の報告

松本委員長より、企画環境委員へのアンケート集約結果の説明が行われ、以下の補足をした。

「情報共有のハイブリッド化(報告事項のペーパーレス化)」全員一致で賛成
窓口の設置場所及び適切な情報を集めるためのフィルターの問題等引き続き検討していく

「全国の企画環境委員との直接的な情報共有」全員一致で賛成
委員会より不公正募集フローチャート、アンケート等発信していくのでフォローとコミュニケーションを図って頂きたい。そのために名簿の完成に協力してください。

「オンライン募集・テレワークに関する要望書提出」全員一致で賛成
内容につき野元専務と打合せが必要となるが、進めていきます。

「オンライン募集について」全員が絶対必要、必要性を感じるとの回答
顧客本位の視点からも代理店経営の視点からも使う必要性の認識共有をしていきたい。

「テレワークについて」必要性を感じない、不必要だという意見もあった
個々の代理店の体制で認識が異なると思うが、組織化を図る上では必要であると考えている。

「提携事業の好事例」
好事例については全国で情報共有していきたいので、情報を上げて下さい。新しい提供事業者についても意見を出してください。

「モデル代理店に求められる要件」

出して頂いた意見を集約し、参考にさせて頂いて、たたき台を作成します。

「全国の企画環境委員へのアンケート」全員賛成

今回のようなアンケートを発信し、委員会メンバーの意識や実態を確認した上で、今後の委員会運営の参考にして行きたいと思います。

・審議事項

1. 不公正募集情報共有

(事務局より)

- ・5件の不公正募集(全てディーラー系)案件を共有した。
- ・不公正募集のフローに則り先ずは現場で対応していただき委員会で共有してください。
- ・三重県代協の不公正募集取組み(アンケート)について共有した。
松本委員長より下記補足をした
- ・独禁法の教材につき皆さまはもちろん、アカデミーに掲載しているので情宣してください
(大阪代協よりレジメがほしいとの要望があり対応した)
- ・全国の企画環境委員への情報発信の際に不公正募集の情報収集も依頼します。

2. 共通化・標準化の推進

(清田副委員長より)

- ・共通化・標準化の意見を集めていますが、顧客・代理店・保険会社の三方がウィン・ウィン・ウィンとなる事項を推進していこうと思っております。
- ・これまで27件の意見を頂いておりますが、独禁法上難しい案件や昨年度と同様の案件が寄せられていますので、事務局で検証して損保協会に提言していきます。
- ・全国の企画環境委員にも案件出しの依頼メールを配信していきます。
- ・今年度は、オンライン募集を中心に推進していきます。要望書(案)を金融庁・損保協会・保険会社宛作成し事務局と内容を検討し出状予定です。
- ・清田副委員等が「要望書(案)」を読み上げ、全員に周知を行った。

(松本委員長)

- ・要望書については損保協会の幹事会社部長と打合せ済、11/24に改めて打合せを行い先ずは損保協会に提出する流れとなっております。
- ・ただ、損保協会においてもオンライン募集・テレワークに関する議論が進んでおり、テレワークについては(緩やかな感じで)素案が出来上がっているとのことなので、テレワークについては、その素案に基づいてスタンダードな基準作りをスタートいたします。
- ・オンライン募集については素案が出来上がってから、素案に基づいて作成していこうと思っています。
- ・テレワークについて保険会社は柔軟な対応をしているが、オンライン募集についてはシステムと紐づけていこうという動きがあり、紐づいてしまうと競争分野となってしまうのを危惧しています。

(委員からの主な意見)

- ・乗合しているの、早く共通化して欲しい
- ・オンライン、リモートの必要性を感じているし、ブロックでも委員会での動きを注視しています。
- ・オンライン以外の案件については都度報告します。

(小見常務から情報提供)

- ・損保協会では、「募集コンプライアンスガイド(汎用版)」の改定作業をしており、これを基に各社項目を決めていく事になっている。
- ・その主な改定点は、チェックシートが多岐にわたりすぎているので、規模・特性により簡素化する、募集人の要件(特に三者間スキーム)についてオンライン・テレワークを前提に緩やかに改定する、オンライン契約については計上業務に繋がるので競争領域になってしまうと思うができるだけ、顧客と代理店の負担を考えた形で進めていくとのこと。
- ・現在サイバーソリューションズが「損保 Cloud.com」をメールで案内しているが業界の目を通しておらず保険会社としても推奨していないとの確認を取っているので導入する際は十分考えて下さい。

3. チャネル競争力強化策(提携事業)について

(開出副委員長)

- ・報告いただいた提携事業者は 315 社だが大半が自動車関連であり、自動車保険の取扱いが多いからと考えられる。
- ・未提出の県については至急確認いただき提出下さい。
- ・日本代協としての推奨先(M&A センター、ハウズデポ)の認知度を向上させていく必要がある。

(松本委員長)

- ・提携の契約書式については決まった雛型があるわけではないし、内容も各都道府県代協の取組みという事で異なるので情報共有していきたい。
- ・提携事業からの収入を収入源として依存するのは良くないので、代協の魅力として提携事業があるという考えを持って頂き、会員拡大に繋げて頂きたい。
- ・日本代協としては提携事業者は持たない方針だが、各都道府県から提携したい業種やサービスの要望があれば出して頂きたい。日本代協としても代理店の付加価値に繋がるような業者については、必要な時に推薦できる業者を出来るだけ持っておきたいと考えています。
- ・皆様からも、提携事業者の要望を出してください。今の提携事業者は事故発生時の事後対策の業者がメインになっていますが、事故を起こす前の事前コントロール対策に関する業務提携も、受け身ではなく能動的に顧客に情報提供を行う上では必要と考えます。
- ・コンサルティング等のサービスについてはリアルに現地対応をする必要があるかと思いますが、対策用の物品については日企に作成頂いた「ほけん e ステーション」という web サイト等を使って、直接的に発注が出来るようにしていく予定です。

(委員からの取組み)

- ・九州北ブロックでは、代協の行事のたびに、提携業者に参加してもらいアピールタイムや懇親会の場で情報共有(大事にしている)を行っているのが一定進んでいる要因だと思う。また、紹介時にワンコインキャンペーンで寄付を行い地元紙でもアピールしています。
- ・北陸ブロックでは建物業者の DRP 版を検討中で報告できる段階になったら共有します。

- ・大阪代協では会員ニュースに QR コードを活用して会員だけではなく非会員にも紹介している。

4. チャネル競争力強化策(ロードマップ)について

(開出副委員長)

- ・代理店の類型を 6 パターンに分類し、KPI を設定する作業を事務局及び正副にてたたき台を作成し議論していく(最も多い売り上げ 1 億未満、従業員 10 名未満の代理店をまず作成)
- ・たたき台に対する意見を積極的に出してください。

(松本委員長)

- ・皆さんから頂いたアンケート結果を考慮しながら、研究会方式で事務局とたたき台を作成の上、委員会にてご意見を頂く形で進めていきたいと考えていますので、宜しくお願い致します。
- ・代理店の魅力を消費者に伝える施策の検討については、広報委員会とも連携しながら今後検討を開始したいと考えています。

・その他情報提供・閉会

1. その他

(松本委員長)

- ・名簿作成については個人情報となりますので、取扱いには十分注意をお願いします。
- ・名簿の情報が抜けていたり、アドレスが間違っているものがあります。10 月 9 日に全企画環境委員に送信したメールが届いていない先もありますので、再度確認の上で完成度の高い名簿になるように、情報を収集してください。
- ・「代協活動の現状と課題」サマライズ版作成についてはご協力ありがとうございました。見栄えや書式や文体の統一等を図る事で読みやすいように修正しました(映像作成については今後の課題)。
- ・リスクマネジメント推進の重要性を認識しており、来年度より何らかの取組みをスタートさせたいと考えています。

(事務局)

Direct 等でのやり取りの共有

- ・保険金請求サポートについての代理店の過失有無については事前に相談が無ければ代理店には過失は発生しないと思われる(状況による)。このようなトラブルに巻き込まれないよう注意喚起情報を提供してください。
- ・ホテル業者へ直接メールで火災保険金請求案内があった(情報共有)。
- ・代理店が火災保険金請求に対してフィーを取るの基本的には違法とならないがお勧めできない。(委託契約書の中で保険金請求のサポートをすることが明記されており、それを超えた、例えばドローンでの被害調査会社を立ち上げて見積作成等の業務が該当するのでは)
- ・信金が 50% 割引を使っているが保険会社に確認しても不明であり他情報なし。
- ・商工会議所対応は地域単位での運営なので基準を合わせるというのは少々難しい。

(小見常務より)

代理店賠償の事故受付状況の報告があった。

- ・過去 1 年での事故受付は年間で約 120 件、相談ベースでは 1 営業日 3~5 件だったが、本年 6 月以降週に 7 件ペースでの相談がある。
- ・種目では、新種は相変わらず多いが、火災・自動車での相談も増えている。
- ・事例として、長年管理財物特約未付保で契約していたのを気付かず事故でトラブル発生、太陽光発電施設を 10 か所契約しているうちの 1 か所を普通火災で契約して事故発生、同居でない親族のファミリーバイク事故事案でのトラブル、車両入替に伴い販売店より車検証 FAX を受け付けていたにもかかわらず失念による事故発生等の事務ミスの相談を受けている。
- ・新種に限らず今一度お客様の情報をしっかり確認するよう、自社内で徹底してください。

2. 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

3. 山口副会長閉会挨拶

- ・今年度 5 回目(現メンバーでは 4 回目)の企画環境委員会ですが、いずれも Web かハイブリッドでの開催となってしまう未だメンバーがリアルで一堂に会することができていません。委員の皆さんもペースをつかめていないでしょうし、リアルであればコミュニケーションを深めることもできるのですが、この状況ではやむを得ない事となっております。
- ・日本代協の他会議においては少なくとも 3 月末までは、このような形式での開催となってしまいますが、リアルで開催できない中でもミッションを達成していかねばならず、いかにミッションを果たすことができるかに注力していただきたい。
- ・委員長からのアンケートは全ての設問が重要であるにも拘らず、まだまだ意見が少なく感じます。企画環境委員として、もっと積極的に前のめりに熱を出して取り組んでいただきたい。
- ・本日の会議では、特に共通化・標準化、チャンネル間競争力についての意見が少なかったような気がします。会議に臨む事前の準備を含めて、もっと皆さんの熱・やる気・意欲を前面に出していただき、Web という環境の中でもミッションを果たせるよう取り組んでください。

以上

次回開催日 2021 年 1 月 15 日(金) 13:30~17:30
ハイブリッド会議