

第 10 回日本代協コンベンション

代協会員懇談会 (2021)

< 質問事項と回答・説明 >

2022 年 3 月

一般社団法人 日本損害保険代理業協会

【 目 次 】

= 各 Q の後に A を記載 =

Q 1 「委託契約書改定（改善）の検討要望について」（京都代協）	P 3
Q 2 「2021 年度 金融庁モニタリングレポートの記載内容について」（大阪代協）	P 5
Q 3 「携帯代理店と保険代理店の評価問題についての整理」（大阪代協）	P 8
Q 4 「活力研の前に「全国会員の声」の集約を」（大分県代協）	P 11
Q 5 「保険会社のキャッシュレス決済手数料の考え方について」（奈良県代協）	P 13
Q 6 「自賠責の口振・コンビニ払い」（島根県代協）	P 16
Q 7 「真のペーパーレス化とは？」（神奈川県代協）	P 18
Q 8 「定款第 10 条に文言を追加する」（神奈川県代協）	P 20
Q 9 「コンベンション開催方法について」（福岡県代協）	P 22

Q1 【事前質問】

【Q1】	委託契約書改定（改善）の検討要望について
質問者	京都代協 会長 小橋信彦
内容	<p>先般より、現場の代理店の声として上がってきている代理店委託契約書について、手数料規定が別に定められており、保険会社が手数料ポイント等を変更しても代理店が抗えない契約となっていることは契約の当事者として理解しがたい部分があります。</p> <p>現在の代理店委託契約書が導入され約20年が経過し、社会環境や代理店構造の変化が大きくなる中で、代理店委託契約書の改定（改善）を検討要望する時期ではないかと考えます。</p> <p>保険会社と代理店が、対等な立場で共通認識を持ち業務を遂行するための委託契約書であれば日本代協としても改定（改善）の検討要望をすることは可能ではないでしょうか。</p> <p>日本代協としてのお考えをお聞かせください。</p>

- ご意見有難うございます。

- ご指摘の通り、現行委託契約書が採用されて 20 年以上が経過しています。その内容が環境変化に適合しない、あるいは、実態と大きく乖離している状態になれば、改定も視野に入ることになります。

日本代協としては、ご意見の通り、委託を受ける側の代理店が前向きに業務に取り組む上での様々な課題については、次の改定を見越して引き続き問題提起^(注)を行っていく方針としています。どうぞよろしく願いいたします。
- なお、2009 年度の活力研において、各社の委託契約書に係る募集現場の実態との乖離に関し、以下の各項目について論議を行っています。当時と今では法制度面も社会環境も大きく変化している面はありますが、継続性の観点から、論議の経緯は踏まえておく必要があると認識しています。
 - 2 委託契約書全体に関する基本的な問題意識
 - 2 委託業務の範囲（計上業務、保険契約の変更・解除等の申し出の受付、保険契約の維持・管理〔特に満期管理業務〕、その他保険会社が別に定める業務）
 - 2 経費等の負担者
 - 2 保険事故発生時の対応、損害調査の補助業務に対する報酬・費用の支払い
 - 2 乗合申請・承認手続き
 - 2 代理店手数料ポイントの一方的通知による改定、引下げ措置、損害率の反映 等
 - 2 用語の定義
 - 2 委託契約書に関する保険会社の社員教育 他上記論議の内容については、平成 24 年度版「現状と課題」（P144～P164）に掲載

- なお、保険会社との間で意義ある対話を行うためには、規定の細部を論議する前に、今後の環境変化に対する認識や保険代理業の存在意義・将来ビジョン、変革の方向性、保険会社の代理店戦略の展望、代理店と保険会社との連携のあり方など、事業の存続・発展の根幹となる課題を確認、共有することが重要であると考えます。

今後の取り組みにおいては、こうした認識を保険会社とも共有し、対話のベースを整えた上で、未来志向の論議につなげていく必要があると考えています。

Q2

【事前質問】

【Q2】	2021年度 金融庁モニタリングレポートの記載内容について
質問者	大阪代協 副会長 伊藤 伸明
内容	<p>掲題本文 P,55 に下記の記載があります。</p> <p>「損害保険会社は、ここ数年、代理店側の主張に配慮し、 (中略)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 委託契約の解除等を定めている代理店委託契約書については、損害保険会社にとって一方的に有利な内容と捉えられかねないと認識した点について、その条文を見直す。 ・ 代理店手数料ポイント制度については、代理店手数料体系の改定に際し、事前に代理店に資料を送付して代理店が集まる会議の場や個別に代理店を訪問して説明を行う、あるいは、代理店にヒアリングやアンケートを実施して手数料体系改定に活用する、等の様々な対応を行ってきている。」 <p>上記の「委託契約書の条文の見直し」について、不勉強で申し訳ありませんが当方に情報がございません。具体的な内容を教えて下さい。</p> <p>上記文面からは、各損害保険会社の代理店手数料ポイント制度の運用に関して、代理店の納得感を得るための取組みを、金融庁は一定の評価をしている、と読み取る事ができます。日本代協では、各保険会社の取組みを把握されているのでしょうか。</p> <p>現場感覚としては、代理店手数料ポイント制度および商品別基準代理店手数料率は、保険会社が一方的に決定し、代理店の関与する余地は皆無と感じています。保険会社と代理店のコミュニケーションギャップの根本的背景にはこの点が大きく影響していると思われます。代理店手数料ポイント制度の運用については、代理店側にも納得感のある決定プロセスへの関与が望ましいと考えます。生保業界では乗合代理店の品質の評価部分について業界として検討する動きがあるようですが、損保業界においても、もう少し納得感があり、公正明大な仕組みづくりに向けた働きかけは難しいのでしょうか。</p>

A2 【回答・説明】

- ご意見有難うございます。

1. 委託契約書の条文見直し

- ご質問の委託契約書の件は、「即時解除条項」の部分ですが、2020年4月に以下の通り改定されています。（以下は一例です。保険会社によって委託契約書の条文数や表現に相違はありますが、基本的には各社とも同趣旨の改定を行っていると思います）

改定の目的は、保険会社の恣意的な判断で即時解除を行うおそれを取り除くためであり、契約文言上から恣意的な判断になりうると考えられるものを削除して統合し、明確化を図った形になっています。

第36条（本契約の期限・解除）

4. 当社は、次の各号に掲げる場合には、文書等により通知し、何時でも本契約を解除することができる。

（3）代理店が、当社の信用を傷つけた場合または当社の業務を妨害した場合

削除

（7）当社と代理店との間の信頼関係が、著しく損なわれた場合

削除

（15）その他取引を継続し難い重大な事由が生じた場合

「代理店の法令違反または信義誠実の原則の違反が認められるなど、取引を継続し難い重大な事由が生じた場合」に改定…これにより、上記（3）・（7）の趣旨を整理した形

2. 代手ポイント制度の運用

- 当局は民間事業者間の取引条件には直接関与できない立場ですが、監督当局として保険募集現場の実態把握を継続して行っています。その結果、課題認識を持った点については、「金融庁と損保協会との意見交換会^{（注）}」で直接各社の社長に伝達して対応を促すとともに、「保険モニタリングレポート（21年9月公表）」に記載して行政としての問題提起を行っています。

（注：定期的開催されていますが、代手ポイント制度に関しては、21年6月10日の会合で触れられています）

これらの内容を見ると、代手ポイント制度に関しては、「改定に際して説明資料の作成や代理店ヒアリング、アンケートを実施するなど、損保各社において一定の対応を進めてはいる」ものの、「依然として一部代理店から、規模評価のウエイトの高さや改正サイクルの早さなどに関して不満の声が寄せられており、代理店と保険会社間のコミュニケーションギャップによって様々な課題も生じていると認識している」ことが示されています。

その上で、「こうした代理店の声を受け止めてどう対応するか、業界共通の課題があるかも含めて各社においても論議を行い、必要に応じて日本代協や個々の代理店との対話を進め、課題解決に向けた一層の取り組みを行うよう」保険会社に促しています。

- 日本代協としては、毎年国内損保 7 社の代手関連資料を入手し、制度内容や改定状況を確認し、一覧表に整理して各代協に報告しています。また、活力研の場で、保険会社の対応方針と現状認識を確認、共有する取り組みを続けています。

しかしながら、活力研等で保険会社の本社方針として確認できることと現場から聞こえてくる声との間に乖離が生じているケースが往々にして存在します。日本代協としてはあくまでも形式ではなく実態を重視するように努めており、問題事例があれば、個別に指摘し、改善を求めています。保険会社の本社方針がいくら立派でもそれが現場に浸透していないと何も変わりませんので、今後もこうした認識の下で、現場目線の取り組みを続けてまいります。

3. 代手決定プロセスへの関与

- 代手ポイント制度自体は、開示されている明示的なスケールであり、一定の透明性は有していると言えます。しかしながら、ご指摘の通り、問題はの中身であり、日本代協としては代理店・保険会社双方にとっての納得感を高める努力が欠かせないと考えています。

代理店のあり様は様々で、代手に求める内容や水準も様々ですが、まずはそれぞれの立ち位置から保険会社に対して意見、要望を具体的に伝えていただくとともに、日本代協としては活力研^(注)等の場で「現場の声」に基いた論議を行い、できる限り多くの代理店にとって納得感がある体系の構築につなげる努力を続けてまいります。

(注：21 年度第 2 回活力研 [22 年 3 月 2 日開催] においては、代手ポイント制度に関し、代協会員から出された現場の課題を保険会社に伝え、論議を行っています。追って配信する議事録をご確認下さい)

- 代理店と保険会社は重要なビジネスパートナーの関係にありますが、それぞれの立場でのビジョンや戦略があり、総じていえば、短期的思考の保険会社と年輪経営を積み重ねてきた代理店との間に経営に対する視点の差もあります。

また、存在しているものにはそれぞれの要因や背景がありますので、論議したら直ぐに結果に結びつくわけはありません。それでも日本代協としては、真摯な対話の継続こそが遠回りであっても課題解決に近づいていく正道だと考えます。今後も保険会社との間で心ある対話を積み重ねながら、代理店との間に横たわる溝を少しでも埋めることができるよう取り組んでまいります。

- なお、代理店の「納得感」を得るという観点では、改定内容もさることながら、改定時の対応も重要であると考えます。改定の背景や目的の具体的な説明とともに、現状との対比を踏まえた今後の取り組みを代理店と保険会社がしっかりと共有し、両者の成長につなげていく必要があると考えます。

こうした認識を保険会社とも共有し、引き続き、未来志向の対話を行ってまいります。

Q3

【事前質問】

【Q3】	携帯代理店と保険代理店の評価問題についての整理
質問者	大阪代協 副会長 安本 周史
内容	<p>6月11日の日本経済新聞社朝刊に「携帯代理店の評価問題視」という記事が掲載されました。携帯キャリアが販売代理店を一方的に評価し手数料を増減させる実態を、公正取引委員会が「独禁法上の優越的地位濫用にあたる恐れあり」と指摘した趣旨の記事です。</p> <p>携帯電話業界における販売代理店と、保険業界における損害保険代理店は、置かれた環境が酷似しています。どちらの業界も少数の大手企業が市場のほとんどを占有しています。また、代理店の手数料は大手企業が一方的に決定し、商品・サービスを提供する代理店の関与する余地が全くありません。</p> <p>昨今では、保険代理店の手数料ポイント制度の評価に、必ずしもお客様の意向に沿うとは限らない、Web手続き、Web証券、Web約款、ドラレコ特約、早期更新、事故車の保険会社指定工場への誘導、車両購入顧客の紹介、などの件数増を求める項目が設定されています。これらは、保険会社の思惑に基づく色彩が強く、所属する代理店としてお客様に情報提供を行うのは当然ですが、その結果によって手数料が変わるといのは、顧客本位の業務運営の本質からは離れているように思われます。</p> <p>また、以前から言われている、保険代理店の手数料体系が増収率や規模に偏重しているとの指摘ですが、昨今の経済情勢などを踏まえると、お客様のリスクマネジメントに基づいて、補償範囲と保険料の関係を説明し、場合によっては保険料を下げる提案も必要です。現状の代手体系では、お客様にとって最良と考えても、保険料を引き下げる提案はやり辛く、お客様以前にまず保険会社にどうあるべきかを考えなければなりません。</p> <p>保険業界においても、現行手数料体系の歪は携帯電話業界と同様であり、現在の状況は「保険会社による優越的地位の濫用にあたる」と考えられるのですが、日本代協としての見解をご教示いただければ幸いです。</p>

- ご意見有難うございます。
- 公正取引委員会が昨年6月10日に「携帯電話市場における競争政策上の課題について」という報告書を公表し、携帯電話大手による販売代理店への対応が独禁法上問題となるおそれがあるとの見解を示し、販売方法などの自主点検と結果の報告を求めたことは把握しています。
- 報告書には様々な観点で問題認識が示されていますが、特に損保代理店との関連で留意すべきではないかと思われる点は以下の項目となります。
- 評価基準/評価基準の変更（基準変更の時期、変更時の説明、意見を述べる機会の実態等）
 - 契約解除（最低評価を受けた販売店の契約解除の規定）
 - 取引先の変更（大手社から他の会社への変更の困難さ）
 - 過度な重点目標（顧客本位に反する大容量プランの販売に傾斜した手数料体系）
- このうち、保険代理店にとってより重要度の高い課題は上記の評価制度になると思いますが、この点に関しては、報告書（P52）の中で、以下の通り指摘されています。
- ・ 販売代理店の大手社に対する取引依存度や取引先である大手社の変更可能性、大手3社の市場における地位等を総合的に勘案すると、大手3社の取引上の地位が販売代理店に対して優越している場合があると考えられる
 - ・ その場合に、その地位を利用して、販売代理店によるサービスを的確に実施する「必要な限度を超えて」、販売代理店と契約条件に係る交渉を十分に行うことなく契約内容を一方的に変更すること等によって、販売代理店に対し不利益を与える場合には、独占禁止法上問題となるおそれがある
 - ・ 大手社の行為が独占禁止法違反となるか否かは、個別具体的に判断されることとなるが、契約内容の変更に関し、例えば、販売代理店と十分に協議することなく、一方的に、契約件数等の販売目標の引上げ、評価ランク・評価方法の不利益変更等を行っていないかといった点を考慮することになる
- その上で、独禁法違反を未然に防止する観点から、以下の取り組みを行うことが望ましい、と指摘されています。（同P52）
- これらの点は、これまでも活力研等の場で、保険会社に対して日本代協サイドの問題認識として伝えてきたことではありますが、公正取引委員会から示されたことで、改めて論議の際のチェックポイントとすることができると考えています。
- 2 契約内容の変更を行う場合は、変更を行う理由等について、根拠を示して十分な説明を行うこと
 - 2 販売代理店から意見が出された場合には、当該意見を出来る限り考慮すること
 - 2 変更までの期間を十分設けること
 - 2 消費者が必要としない大容量プラン等の販売契約等を評価制度の評価基準において「過度に重点的な項目として位置付ける」ことは、販売代理店が当該プラン等を過度に勧誘してしまうおそれがあり、消費者が最適な料金プランを選びやすい競争環境を整備する観点から望ましくない

- 携帯電話販売店と保険代理店では現状や背景となる制度も異なりますし、保険会社によっても対応が異なるため、単純に業界全体の問題として結論づけることはできません。

また、独禁法違反に当たるか否かは、公正取引委員会が実態を踏まえて個別具体的に判断することになります。

- 保険会社としては、独禁法に抵触する事態を招くことはあってはならないので、上記考慮事項を十分認識した上で戦略策定や代理店対応を組織全体で適切、丁寧に行う必要があることは言うまでもありません。この点は、日本代協としてもこの点は注視し、懸念される問題があれば指摘し、速やかな改善を求めてまいります。

一方で、代理店と保険会社との健全な信頼関係の維持を前提とすると、独禁法違反でなければ何をやってもいいという問題でもありません。従って、日本代協としては、あくまでも現場目線で取引条件上課題と感じる点があれば、保険会社との論議の俎上に載せて自律的な解決を目指すべく、対話を続けていく方針です。

ご理解のほど、どうぞよろしくお願いいたします。

Q4 【事前質問】

【Q4】	活力研の前に「全国会員の声」の集約を
質問者	大分県代協 会長 町田直子
内容	<p>今回の活力研の議事録を拝見し、代協会員の思いを代表して発言頂いて有難うございます。4月の金融庁との意見交換会の開催や会員相談受付の拡充などの会員の思いをくみ上げるお取組に感謝いたします。</p> <p>意見交換の内容は、乗合に関してや引落手数料など何年も前から明快な返事を貰えず進展の無い状態が続いています。しかし、その間も業界は一段と変化しもっと違った問題も出てきているのではと思われます。活力研は年に2回開催されていると思いますが、それに向け事前に年に一度でも全国の会員の現状や思いの聞き取りをしていただけないでしょうか？</p> <p>一斉アンケートは回答率の問題が有りますので支部 県（集計）ブロック日本代協へと最終的に集約したものを活力研の意見交換に挙げていただくのはいかがでしょうか？</p> <p>正会員実態調査アンケートなど実態調査が実施され大変大事だと思いますが、一方で「顧客本位の業務運営」に取組むうえで支障となっている事などの現場の声を集約して活力研に臨んで頂けたら嬉しいです。</p> <p>もちろん先々、改善された事項があれば保険会社に対する感謝の声も活力研で各社に伝えていただきたいと思います。</p> <p>ご検討よろしく申し上げます。</p>

- ご意見有難うございます。

「活力ある代理店制度等研究会」（活力研）の開催にあたり、全国の代協会員の現状や思いを集約して発言すべきとのご指摘は尤もであり、日本代協としても強く認識しています。

特に、現状においては、業界を取り巻く大きな環境変化への対応を巡り、保険会社戦略（保険会社の思い）と代理店の将来ビジョン（代理店の思い）との間に様々なコミュニケーションギャップが生じていますので、現場目線の論議は非常に重要であると考えております。

- 現場の声の把握に関しては、現状、日本代協では、企画環境委員会に寄せられる情報^{（注）}の他、地域担当理事経由等で理事会に寄せられる情報、事務局や代理店経営サポートデスクで把握した情報等を集約する形をとっています。その上で、正副会長、企画環境委員長と事務局が活力研メンバーとして論議に参加しています。（注：保険会社戦略を含めた「募集実態のモニタリング」は企画環境委員会の諮問事項となっています）

- また、昨年お取り組みいただいた「代協正会員実態調査」の結果は、様々な観点から代理店の現状を数値的にも示せる材料となりますので、保険会社との論議に活かしていく方針です。（22年3月2日開催の活力研において速報版を報告済み）

さらには、今後も継続的に開催する予定の「金融庁保険課長と代協会長との意見交換会^{（注）}」で出された各代協の意見や金融庁の応答内容も活力研で取り上げてまいります。また、この会合に先立ち、各代協でアンケート調査なども行なわれおりますが、こうした取り組みはご提案の内容とも符合するところがあるのではないかと思います。（注：本年度の意見交換会は22年4月28日開催）

- 上記の通り、日本代協としては、今後も様々な機会を捉えて現場の声を把握しながら論議に臨んでまいりますので、問題事案等ありましたら、ご提示くださいますようお願いいたします。

なお、ご指摘の「全国会員の声」を直接収集する取り組みにつきましては、現状では実態調査が終わったばかりですので即時実施は難しい状況ですが、必要な際の実施を念頭に置いておくことは重要であると考えております。

Q5

【事前質問】

【Q5】	保険会社のキャッシュレス決済手数料の考え方について
質問者	奈良県代協 専務理事 藤井高德
内容	<p>私どもの代申保険会社は「あいおいニッセイ同和損保」ですが、先日担当社員より「2024 年末」を以って代理店で「手集金」が出来なくなり「完全キャッシュレス」になる旨の説明があった。ご契約者から保険会社に「銀行振込」か「コンビニ払」で直接払込む仕組みである。</p> <p>手数料は勿論代理店負担であるが、時代の流れで受入れないと仕方が無いと思いつつ「ところで、現行の口座振替、払込票払、クレジット決済と比較して振替手数料はどうか？」と聞くと、「まだ、本社から何も情報が出てません。」との回答。さて、保険会社の社員の方々は「振替手数料は代理店が負担」という事をご存知ないのか？全く興味ないのか？新しいシステム導入だから従いなさい。と、言った空気が漂う。</p> <p>「契約者の利便性向上が第一」で、既存のキャッシュレス手数料と比較して「代理店経営」に影響が少ない支払方法を提案したいのが、代理店の本音なのである。</p> <p>AD 社は「paypay 払」等新しいキャッシュレスの導入に他社よりも積極的であるが、「振替手数料」は「口座振替」の比ではない。</p> <p>「口座振替」が 2 ヶ月連続で振替されず、「3 ヶ月」分の「払込票」が必要な契約者宛の案内ハガキの中に「paypay 払」の「QR コード」が印刷されていてそれを読み取れば「paypay 決済」で支払が完了。となっている。精算書の手数料を見て唾然。2 度の空振り振替手数料、paypay 手数料がしっかり取られている。</p> <p>これらの事は保険会社から代理店へのガイダンスが無かったと思う。「委託契約書」への「署名・押印」は全て白紙委任します。と保険会社は捉えておられるのでしょうか？</p>

A5

 【回答・説明】

- ご意見有難うございます。
ご指摘の内容につきましては、日本代協としても強い課題認識を持ってるところです。
- 現在、顧客ニーズに対応する形で、Pay等の電子決済が次々に導入されていますが、これらの決済には、決済代行会社と決済サービス会社の手数料がかかることになります。決済代行会社がハブになる収納代行会社であり、決済サービス会社がPayPay社や楽天Pay社のような事業者となります。両者の手数料の内訳は開示されていませんが、出来上りの手数料率は以下のようになっています。（下記はある損保社の例です。保険会社によって率は異なりますが、各社似たような水準となっているようです。保険会社としての合算の取扱高が増加すると、翌年の手数料率が下がる建付けになっています。）

決済サービス名	手数料率（対保険料）
PayPay	3.24%
ドコモ払い	4.20%
auかんたん決済	4.90%
ソフトバンクまとめて支払い/ ワイモバイルまとめて支払い	4.90%
Yahoo!ウォレット	3.60%
Apple Pay	2.92%
ペイパル（PayPal）	3.60%

- 日本代協としては、お客さまの利便性向上を大前提としつつも、事業者の負担が過度に重くなることは国が主導するキャッシュレスの普及を阻害しかねない要因にもなるのではないかと考えております。保険会社サイドでも厳しい手数料交渉を行っているとは聞いていますが、社会全体のキャッシュレス化の流れの中で、決済事業者サイドの力も強いようで、現状においては、大変残念ながら当該手数料の引き下げが直ちに実現する見通しはありません。
また、保険料の決済に係る手数料は、クレカ払いや〇〇payのように保険料に乗算されるものと、口座振替のように1件あたりで負荷されるものの両方がありますので、代理店としては、お客様のニーズを踏まえた上で、ご迷惑が掛からない中での使い分けを考えることになるのではないかと考えます。
- 具体的には、海旅のような保険料単価の低い保険にはPayやクレカ払いを、他方、自動車保険や住まいの保険のような保険料単価の高いものは口座振替をご案内することが現実的な対応策になるのではないかと考えます。

(ご質問の事例は、解除該当の複数回分の保険料に Pay を利用されたということなので、総額が膨らんだ保険料に前記のような手数料率がかかってしまったため、その額も大きくなったものと思います)

○ また、保険会社にはこうした手数料は代理店負担であることをしっかりと認識してもらい、引き続き、決済事業者との手数料交渉に臨んでもらうとともに、新規導入時や手数料改定時の案内、説明を確実に行うよう求めてまいります。

○ なお、近い将来には、我が国においてもデジタル通貨(例えば中央銀行のCBDC)の導入が想定されますが、こうした通貨の場合、決済に係る手数料は現状より大幅に低下すると考えられています。

現在、各保険会社においては、フィンテックや決済市場の動向を踏まえながら、お客さまの利便性向上に資する新たな決済スキームの研究を継続して行っているとのことです。

時期を予測できる状況ではありませんが、近い将来、利便性が高く、低コストの革新的な決済スキームが開発されることも期待したいと思います。

Q6

【事前質問】

【Q6】	自賠責の口振・コンビニ払い
質問者	島根県代協 副会長 阿部 義信
内容	<p>以前にも問題視されていましたが、自賠責は現金引換えが条件ですが、ディーラーは車検費用で後日請求されるのが殆どです。損保の保険料も殆どがキャッシュレス化しているのに、自賠責だけが現金とは矛盾してます。クレカ払い、もしくはコンビニ払いはいつからできますか？</p> <p>自賠責保険の用紙に QR コードを印字して、スマホで読取り自賠責番号や氏名を入れたら決済もできるのでは？</p>

- 「自賠責保険料のキャッシュレス化」については、日本代協から損保協会に業界共通化・標準化要望の一つとして実現を求めているものですが、社会全体のキャッシュレス化の進展、政府のキャッシュレス推進方針、車検証の電子化など車に関するデジタル化の動きなども背景となって、現在、行政、保険会社、決済事業者等、関係機関全体で実現に向けて動いているところです。

- 業界としての共通インフラを構築して運用することから生じるシステムコストやスケジューリングの問題、代理店にとって影響が大きい決済業者との手数料調整^(注)等の課題がありますが、順次詰めながら進めている段階と聞いています。
(注：日本代協としては、定率（対保険料％）ではなく、「定額・低額」（1件〇〇円）の手数料設定を強く要望しています）

- 損保協会の報告によれば、22年4月にシステムベンダーが最終決定することであり、その後、以下の3段階のスケジュールで進む予定となっています。
 - 23年度：自賠責保険契約内容の業界共通プラットフォームが完成
 - 24年度：キャッシュレスシステム、異動・解約のオンラインシステム導入
 - 25年度以降：自賠責証明書自体のペーパーレス化（ステッカーも廃止の方向か？）

- よって、損保業界における自賠責保険のキャッシュレス（クレカ払）は24年度にサービスインの予定です。また、クレカ払いが可能になった後、〇〇pay等の他の電子決済も可能になっていく予定とのことです。

Q7

【事前質問】

【Q7】	真のペーパーレス化とは？
質問者	神奈川県代協 武石有司
内容	<p>数年前、損保ジャパンが企業のペーパーレス化に大きく貢献したと、どこぞの団体から称賛されたことを覚えています。</p> <p>確かに、損保ジャパンは大きくペーパーレス化に成功したのでしょうか。しかし実態は、今まで企業が印刷していたもの（申込書・変更依頼書・満期通知一覧表、時にはパンフレットまで。etc.）を代理店に印刷させるというものです。</p> <p>ここにきて『e-delivery』と称して、各種帳表をダウンロードさせる動きが進んでおります。確かに代理店側で印刷せずとも管理できなくはないですが、実態はダウンロード 印刷 管理です。</p> <p>これで果たして業界全体としてペーパーレス化は進んでいるのでしょうか？会社としては限りなく費用削減に邁進できますが、実態は業界全体（会社＋代理店）でいくらもペーパーレス化していないのではないのでしょうか？</p> <p>これらのことで代理店が負担する時間と費用（紙代・印刷代等）は増すばかりです。それに加え、昨今より疑問を呈している手数料の恣意的な削減問題。代理店の置かれている立場は不利なものとなるばかりです。</p> <p>これら費用負担を解決する方法としては、手数料問題の解決しかないと思います。改めて問題提起をお願いするものです。</p>

- ご意見有難うございます。

ご指摘の通り、ペーパーレスに限らず、お客さま対応や保険金支払いのデジタル化、働き方改革などの取り組みが保険会社だけの効率化に終わっては部分最適に過ぎず、お客さま、代理店を含めて保険業務に関わる全ての関係者が施策の恩恵を受ける「全体最適」を目指すべきであると考えます。

また、お客さまに直接関係する施策は、お客さま側のニーズや受け止め方にも左右されるため、お客さまの意識や行動が変わるまで過渡的な期間が生じることもありえます。この間、代理店としては従来業務を継続せざるをえない実態もあることを保険会社にも認識してもらった上で、現実的な業務改善を進める必要があると考えます。

- 一方で、代理店サイドも、迅速なお客さま対応や業務の効率化、生産性向上等のために、業務プロセス、帳票管理・保管、ファイリング等、代理店業務全般について、ペーパーレス^(注)を含めた様々なデジタル技術を活用した体制整備を進め、時代の変化に適応していくことが必要ではないかと考えます。

日本代協としては、全国の代協会員の好取組事例等を収集し、参考情報としてご提供してまいります。

なお、データの受領等、保険会社のペーパーレスの施策に使い勝手が悪い点があれば、それぞれの立場で問題点を具体的に保険会社に伝え、改善につなげていただきますようお願いいたします。

注：ペーパーレスで得られる代理店サイドの効果は以下の通りです。

- ・ 営業店を経由しないタイムリーな情報提供による迅速なお客さま対応の実現
- ・ データ加工のしやすさ（拠点別、募集人別等で分けするなど）
- ・ 帳票保管作業・保管スペースの削減
- ・ 帳票の仕分け、配布業務の削減、物流コストの削減
- ・ 個人情報漏洩リスクの削減

Q8

【事前質問】

【Q8】	定款第 10 条に文言を追加する
質問者	神奈川県代協 酒井 錦吾
内容	<p>定款にある（戒告及び除名）第 10 条に「法令もしくは定款に違反する重大な事実があったとき」という文言を入れ明確にした方が良いかと思われます。</p> <p>法令遵守は勿論の事ですが、法令に対する重大な事実があった場合に、戒告および除名もあり得るとい記述があれば、社員（代協会員代理店）に対する気持ちを引き締める効果があると思います。</p> <p>神奈川県代協の定款では、役員に対してですが第 19 条にて、「法令もしくは定款に違反する重大な事実があったとき」という内容が含まれております。</p> <p>役員は重大な違法な行為をしないよう普段から気をつけています。</p>

- ご意見有難うございます。

定款変更については、基本的には、独立した社団法人として各代協の総会で審議し、承認を得れば実施できるものでありますが、当該条文は、法定記載事項、かつ、日本代協としての組織的統一感を保つために設けている共通規定となっておりますので、日本代協として回答いたします。

日本代協共通規定の内容は以下の通りです。

第14条（戒告及び除名）

会員が次の各号のひとつに該当する場合には、総会の決議によりこれに戒告を与え、又は除名することができる。

- 一 本会の名誉又は信用を毀損したとき
- 二 本会の目的に反し、又は秩序を乱す行為があったとき
- 三 会員としての義務の履行を怠ったとき

2. 前項の規定により除名しようとするときは、その会員に総会の日から1週間前までにその旨を通知し、総会において弁明の機会を与えなければならない。

- 先ず、提案いただいた改定の可否に関する法的判断は、以下の通りとなります。

一般社団法人法においては、社員（代協会員）の除名事由は”「正当な事由」があるときに限り”と規定されています。何を以て「正当な事由」なのかについては明確な指針は示されていませんが、法務局が一般社団法人の登記申請の説明で用いている記載例に表示されている定款例では、「定款違反」は除名事由の1つとして例示されていますので、「定款違反」の要件追加は問題ないと考えます。

他方、「法令違反」は、上記記載例には例示がありません。また、「法令」の範囲が広範に過ぎるため、単に戒告・除名要件として記載すると不当条項となるおそれがありますが、ご意見のような「重大な事実の存在」を適用条件にするのであれば、ある程度適用に制限がかかるので、要件追加は可能であると考えます。

- 従って、判断のポイントは、「社員の気持ちを引き締めさせるという効果」を図るために、全代協の総会で特別決議を行い、定款を変更するだけの特段の事情が存在するか、という点になります。

この点、現時点では改定を要するような差し迫った問題が起こっている状況ではなく、また、多くの代協から同様の要望が上がってきているわけでもありません。従いまして、現状では、会員の戒告・除名の規定を現行規定以上に強化する積極的な必要性はないものと考えております。

なお、役員に関しては、各代協で日本代協標準定款を準用いただいておりますが、職務遂行上、定款に基づいた活動を行うことが主となりますので、「定款違反」を解任要件として定めています。

Q9

【事前質問】

【Q9】	コンベンション開催方法について
質問者	福岡県代協 副会長 沖田 徳明
内容	多くの会員が視聴できるように、今後もハイブリッド開催を引き続いて実施していただきたい。

- ご意見有難うございます。

- 本年度のコンベンションにつきましては、昨年 11 月にオンラインで開催いたしましたが、ご意見の通り、従来のリアルのみで開催と比べ、より多くの会員の方にご参加いただく機会になることを確認したところであります。
(従来のリアル式典は約 420 名、今回はオンライン視聴者数で約 840 名)
全国各地で多くの代協会員が活動している本会のような団体にとって、情報の共有、一体感の醸成の観点から、オンラインの活用は非常に有効であり、大変有意義なご意見であると考えております。

- 22 年度は 11 月 18 日(金)～19 日(土)に東京・台場でのリアル開催を予定していますが、オンライン配信の併用を含めた具体的な開催方法等については、配信方法(実況中継かオンライン用に作り込むか等)、効果と配信コスト、対応要員、配信時間、配信可能範囲などの諸課題を総合的に勘案し、22 年 7 月開催の理事会で大枠を決定する方針です。

- なお、今後の開催場所・内容・開催方式等については、次回(22 年 11 月)の開催内容を踏まえてアンケート調査を実施し、各代協の意向を確認させていただく予定です。従来形式を抜本的に変更する場合は、23 年度以降に反映させる予定^(注)としています。ご理解のほど、どうぞよろしくお願いいたします。

(注：特に、開催場所を変更する場合は、当該開催地の代協・ブロックにおける計画的な準備や対応要員の確保等も必要となるため、十分な準備期間を設ける必要があります)