兵庫県代協

地元になくてはならないプロ代理店に

第18期定時社員総会と記念セミナーを開催

総会のようす

兵庫県代協（先小山剛会長）は、5月22日14時30分から、神戸市中央区の神戸市産業振興センター9階会議室で、第18期定時社員総会ならびに記念セミナーを開催した。総会では2年連続で3冠を達成したことが報告された。また、記念セミナーでは、日本代協の金澤亨専務理事が「金融審WG・第三者検討会を踏まえた今後の保険代理店のあり方」をテーマに講演した。

代協の情報を経営の羅針盤に

2年連続で事業目標3冠達成

総会の冒頭、先小山会長が挨拶に立ち、「数年来続いている保険業界での不祥事に関し、消費者から相変わらず厳しい目が向けられている。昨年度、当代協に新たに加入した代理店数に対して廃業代理店数が上回っている。最近の傾向として代理店手数料ポイント制度により単独では経営が成り立たずに大規模代理店へ移行し、代協の正会員資格を失うケースが増えている。今一度、代協からの情報を経営の羅針盤として活用いただき、地元においてなくてはならないプロ代理店としての役割を果たしていただきたい」と述べた。

先小山会長

来賓挨拶では、先小山会長が近畿財務局神戸財務事務所の山本健治所長の挨拶を代読し、「損保業界での一連の問題再発防止を図るため、保険業法改正や監督指針の改正を通じて顧客本位の業務運営と健全な競争環境の実現に向けた環境整備を行っている。損害保険の機能を発揮する上で、顧客の最も近くにおられる損保代理店は重要な役割を担っている。皆様には引き続き地域に根ざした保険代理店として保険業界の発展と保険契約者の保護に寄与していただけることを大いに期待している」と述べた。

また、日本代協の金澤専務理事が兵庫県代協の昨年度活動に敬意を表したも目標の倍以上の185名の申し込みがあった。損保業界が求める品質向上あるいは専門知識・スキルを磨くことで損害保険トータルプランナーを目指す代理店が増えている。その中で、各代協の負担を軽減するために損保協会と打ち合わせをし、一部をウェビナーにする取組みを進めている。今年度も目指す会員数・組織率を高く掲げ、日本代協ではセミナー、情報発信等を行っていく。これからも未来志向で取り組んでいく」と挨拶した。

当日は正会員309名のうち32名が出席、委任状による出席者213名で、定款の規程により総会が成立したことが報告された。

総会では、まず2024年度事業報告がされ、先小山会長から新入会員が17店（目標13店、前年度より9店純増）、組織率が2023年度の44・6％から45・9％へアップするなど、仲間づくり、損害保険大学課程コンサルティングコース受講者数、ぼうさい探検隊において2年連続で3冠を達成したことが報告された。その後、2025年度事業報告など5つの議案が提出され、すべて全員一致で承認された。

自己点検チェックシートで確認を

日本代協・金澤専務理事が講演

休憩をはさんで日本代協の金澤専務理事による記念セミナーが行われた。

まず、同氏は昨年3月から開催された『損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議』（金融庁）、9月から開催の『金融審議会損害保険業等に関する制度等WG』（金融庁）、そして昨年9月から今年3月まで開催された「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」（損保協会）のいずれにもオブザーブとして参加したときの経験談を紹介。とりわけ金融庁との関係づくりにあたっては属人的ではなく、金融庁と日本代協という組織間での信頼関係を構築することに傾注したと振り返った。

金澤専務理事

そして、金融庁に対して、職業団体としての日本代協の活動と、一連の不祥事に対して日本代協、代理店が考えていること、さらに一昨年8月に小田島綾子会長が会員向けに発した「代協会員はお客さまにきちんと価値提供していくことが大事だと考えている」というメッセージについても詳しく説明。こうした日本代協の冷静な姿勢、思いは金融庁に一定の評価を得たのではないかと話した。とくに金融庁には、日本代協が単なるプロ代理店組織ではなく、企業内代理店やモーターチャネル代理店といった多岐にわたる代理店組織であることを伝えたことが『有識者会議』でオブザーブとして呼ばれた要因の一つとなったのではないかと述べた。

また、同会議で比較推奨が話題に取り上げられた際に、洲崎博史座長（同志社大学大学院司法研究科教授）が「今回、中小規模代理店は別に何か悪いことをしたわけでなく、大規模乗合代理店のとばっちりみたいな感じで規律強化されることがあった場合に、果たしてそれでよいのか気になる。これまでまっとうな仕事をしてきた中小規模代理店の負担が大きくならないようにする方がいいのではないかと思う」と意見されたことに感謝するとともに、代理店手数料ポイント制度等を含め、先に日本代協のスタンスを説明していたことが伝わり理解されていることを実感したと話した。

有識者会議の報告書を踏まえてスタートした『金融審議会WG』で、直接意見する機会を得た際には団体としての見識を見られていることを意識し、「報告書の終わりに書かれていることを主体的に受け止め、体制整備の高度化、顧客本位の業務運営をお客さまと直接接点を持つ者としてしっかり取り組んでいきたい」と職業団体としての姿勢を伝えたと話した。

また、損保協会の『代理店業務品質評価に関する第三者検討会』では、代理店よりむしろ損保会社の問題として意識してほしい旨の意見が多く出されたことを強調しつつ、その基本的考えの中で触れられている業界共通の評価基準は生保協会のものとはコンセプトおよび難易度が異なると説明した。とくに〝自己点検チェックシート〟は、保険会社との「対話」のツールとして、主体的・継続的な課題の発見と改善を通じて社会からの信頼向上へつなげていくものとして、〝代理店業務品質に関する評価指針〟とともに、すべての代理店に確認するよう求めた。加えて、保険会社社員に対しては、代理店との対話に必要なスキルを認識できるよう適切な教育が必要だとした。なお、同シートはトライアル運用を経て、2026年度から本格運用が予定されている。

続いて、乗合代理店等が大きく関わる「比較推奨」改正の動向について説明した。例えば、5社乗り合っている代理店がその5社すべての商品を説明しなければならないことはないと明言。廃止の方向で検討されている「ハ方式」から「ロ方式」への移行にあたって、商品説明についてどこまでお客さまの意向確認が求められるか、どういった内容で監督指針に示されるか注目しているとし、金澤氏が金融庁に意見している次の2点を説明した。

1つは、お客さまは商品内容以上に代理店で選択していることに着眼し、「お客さまは保険契約を商品比較だけで選ぶものではない」こと。また、お客さまに何社もの商品説明をすることはより負荷をかけ、顧客本位の業務運営に反しないのかといったこと。その中で同氏は、意向確認が今まで以上に求められるとし、「対応履歴を書かないのは、カルテをつくらない医者と同じ」で、対応履歴は必須だとした。

もう1つは「代理店手数料ポイント制度と業務品質評価制度の連動の問題」であり、顧客本位の業務運営を進める制度設計として望ましいものであるべきとした。いずれにしても、新たに示される監督指針を注目してほしいと述べた。

この後、同氏が東京海上日動からT&N保険サービス㈱に代表取締役社長として出向したときの取組みを紹介。代理店は、顧客本位の業務運営を貫くことが必要で、それを実践すればお客さまから「ありがとう」の言葉が返ってくる。この「ありがとう」を追求し続けることが顧客本位の業務運営を貫くことであると強調した。そして、代理店経営者は、社員がお客さまから「ありがとう」を言ってもらえる環境を整えることが勤めであり、その経験をした社員は徐々に自発的に考え、行動し、成長すると述べた。

さらに代理店経営者は「顧客本位の業務運営の結果としての、売上や利益の向上には絶対的にこだわりを持つことが大切」で、顧客本位の業務運営の原則が示すとおり、「顧客最善利益を図ることにより、自らの安定した基盤と収益の確保につなげていくべきである」と強調した。

そして最後に、「日本代協は、代理店の資質・価値向上に関する質の高い情報や施策、自代理店とは質の違う組織運営、人のマネジメントをタダで学べる場等であり、積極的に活用してほしい。お客さまは保険を選ぶ前に代理店を選んでいる。お客さまにとってかけがえのない存在である。代理店の仕事は未来に残る仕事だ」と結んだ。

顧客最善利益を図り安定した基盤と収益確保を