

代理店業務品質評価・金融庁監督指針を踏まえた代理店の意識と提言

「自動車、火災保険の個人契約で提示する見積もりは「2～3社」が6～7割に

2025年度実施 全会員アンケートを通じて
大阪代協 見えてきた「会員の思い」(下)

図1. お客様に勧める商品を選択する前に、お客様の意向を確認するステップを入れますか (乗合)

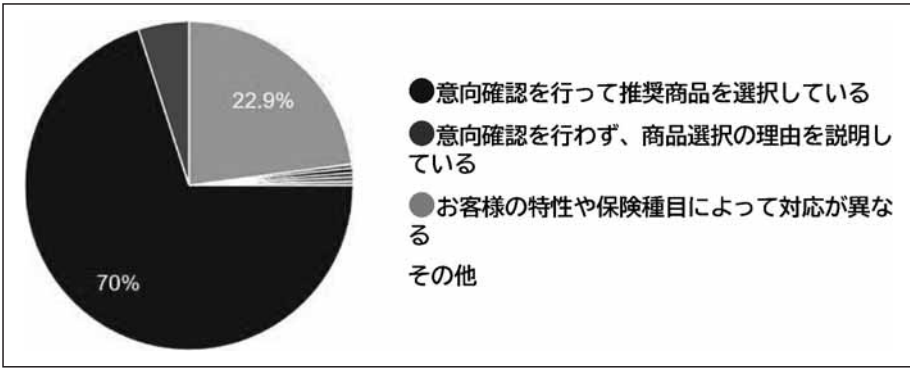


図2. 自動車保険の個人契約についておおよそ何社の見積もりを提示していますか (乗合)

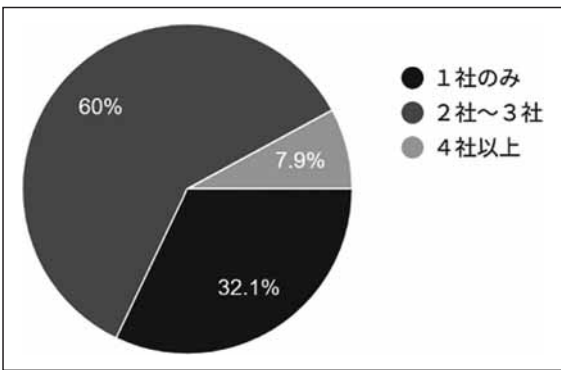


図3. 火災保険の個人契約についておおよそ何社の見積もりを提示していますか (乗合)

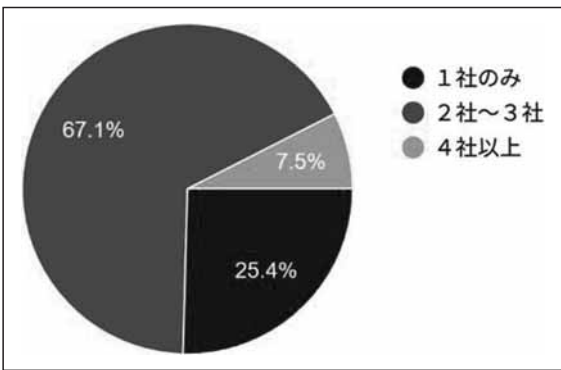


図4. お客様への見積提示数<乗合損保数となる場合の理由(乗合)

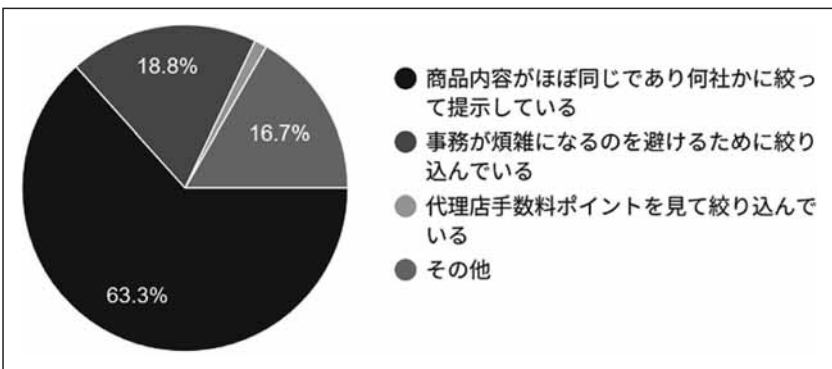
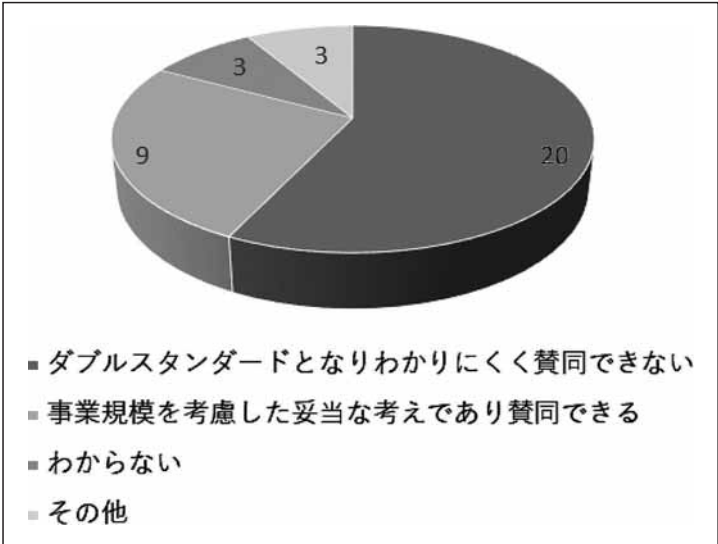


図5. 「特定者」の範囲を「連結」の範囲に広げる動きがある一方で、親会社が大企業以外の場合は、現状にとどめる措置が検討されている点は



そのほかの意見として、「連結」に賛同できない「大企業の実情を正確に把握した上で決定してもらいたい」などがあった。

DATA FILE

大阪代協(新谷香代子会長)はこのほど、全会員を対象に「全会員アンケートを通じて見えてきた『会員の思い』—代理店業務品質評価・金融庁監督指針を踏まえた代理店の意識と提言—」調査(回答550件)を行い、10月1日にその結果を公表した。今年度は、注目されている代理店業務品質評価の自己点検チェックへの取り組み、代理店手数料ポイントや比較推奨販売、企業内代理店等にフォーカスをあてて実施された。今回は、指針一部改正の中から比較推奨販売、そして企業内代理店に関する質問の回答(一部抜粋)を紹介する。

見積もり提示数より乗合損保数が多い理由は？ 商品内容がほぼ同じが約7割 事務が煩雑になるのを避けるためも

■比較推奨販売
比較推奨販売を行う乗合代理店に対して次の質問を行った。
1. 乗り合っている保険会社の数は何社ですか？
「3社以下」が41.3%で最も多く、「4社以下」(29.6%)、「7社以上」(29.2%)となった。
2. お客様に商品を選めるにあたっての手順、基

準や理由を社内規則に定めていますか？
「定めている」は85.8%で、多くは社内規則に則って推奨販売していることがわかった。しかし、残りは「定めていない」「わからない」と回答している。
3. お客様に奨める商品を選める前に、お客様の意向を確認するステップを入れていますか？
「意向確認を行って推奨商品を選択している」は70.0%、「お客様の特性や保険種目によって対応が異なる」は22.9%となった。また、「意向確認を行わず、商品選択の理由を説明している」とする代理店もいる(図1)。
4. 自動車保険・火災保険の個人契約についておおよそ何社の見積もりを提示していますか？
自動車保険に関しては、60.0%が「2社以下」と回答し、「1社のみ」が23.3%、「4社以上」が8.3%となった。前述の4の割合とほぼ同様の結果となった。
6. お客様への見積もり提示数(乗合損保数)と

異なる理由は何ですか？
また、火災保険は「2社以下」とする代理店が67.1%、「1社のみ」が25.4%、「4社以上」が7.5%となり、自動車保険と大きな違いはない(図3)。
5. 法人の火災・新種契約についておおよそ何社の見積もりを提示していますか？
法人への提示に関しては、「2社以下」とする代理店が68.3%、「1社のみ」が23.3%、「4社以上」が8.3%となった。前述の4の割合とほぼ同様の結果となった。
6. お客様への見積もり提示数(乗合損保数)と異なる理由は何ですか？
理由については、「商品内容がほぼ同じであり何社かに絞って提示している」が63.3%となる一方、「事務が煩雑になるのを避けるために絞り込んでいる」とする代理店が18.8%となった(図4)。

このほか、比較推奨販売の方向性(いわゆるハ方式の廃止)に関して次のような意見があった。
・弊社のビジョンは大型化ではなく社員的生活を豊かにすること。ハ方式の廃止には断固として反対する。
・基本賛成であるがハ方式であっても絞り込み理由が結果的に顧客本位の内容であれば許容される

比較推奨販売の手順、基準、理由について 社内規則定めているのは85.8%

べき。また、委託保険会社によって手数料格差が大きすぎるなどは、手数料の高い保険会社商品の推奨を否定するのは酷い。
・明確な方向性を早く示していただき、かつ、しっかりと整備できるまでの移行期間を設けた上での実施を願う。
・顧客利便性を重視したハ方式を残してもよいのではないかと一部意見があった。
・「健康な代理店運営として理解するが、特定契約の範囲を拡大しすぎ」「親企業グループのみを取り扱うことがなぜ禁止されるのか理解できない。談合問題はごく一部の企業での事象であり経過措置の撤廃とは関係ない」「企業内代理店の特定比率が50%を超えることが悪である意味が理解できない」
2. 「特定者」の範囲を「連結」の範囲に広げる動きがある一方で、親会社が大企業以外の場合は、現状にとどめる措置が検討されているが、この点についての考えは？
「ダブルスタンダードとなりわかりにくく賛同できない」とする回答が20.0%で、「事業希望を考慮した妥当な考えであり賛同できる」は9.0%となった(図5)。

■企業内代理店
1. 特定契約比率の経過措置が3年程度で撤廃される見込みだが、この点についての考えは？
「ダブルスタンダードとなりわかりにくく賛同できない」とする回答が20.0%で、「事業希望を考慮した妥当な考えであり賛同できる」は9.0%となった(図5)。