

■はじめに

金融庁保険課長の三浦でございます。

日本損害保険代理業協会及び都道府県の各代理業協会の皆様におかれましては、常日頃から募集品質の向上に向け、保険代理店・保険募集人の皆様に対する教育・研修活動を始め、保険契約者等の保護に御尽力いただいていると承知しております。

こうした取組みに加え、保険行政に関する皆様の御理解と御協力に対して、この場をお借りして、感謝申し上げます。

本日の総会の開催に当たりまして、御挨拶申し上げます。

■現状認識

昨今の保険業界を取り巻く環境を見てみますと、少子高齢化や自然災害の激甚化、自動車保険市場の縮小等の中長期的な環境変化が起きていると見られます。

このような環境の変化を見据え、持続可能なビジネスモデルの下、顧客ニーズの変化に即した商品を提供することにより、経済的保障・補償機能を適切かつ安定的に発揮し、国民生活の安定や国民経済の健全な発展に寄与していくことが、損保会社や保険代理店に求められている社会的役割であり、そして、そうした役割を果たすことができる保険市場を皆様と一緒に作っていくのが、我々金融庁の役割ではないかと考えています。

■環境変化への対応

さて、伝統的な損害保険ビジネスである「火災保険」と「自動車保険」のそれぞれにおいて、中長期的な環境変化が起きていると申し上げました。火災保険であれば、自然災害そのものの増加、再保険市場のハード化、特定修理業者を巡るトラブルなどに加え、過去の長期契約の影響もあり、業界全体として、いかにして火災保険を持続可能なものにしていくのか、という大きな課題に直面しています。自動車保険においても、自動車技術の進展や、来月から改正道交法が施行され新しいルールが適用となる電動キックボードにみられるような、モビリティそのものの多様化といった環境変化を見据え、そのあるべき姿を考えていく必要があるでしょう。

ただ、いかに環境が変化しようと、そこに災害がある限り、そして自動車をはじめとするモビリティを利用する方々がいる限り、損害保険の必要性が失われることはないでしょうし、利用者側に損害保険へのニーズがある限り、顧客との直接の接点となる代理店の皆様の役割は、引き続き重要なままであり続けるものだと考えています。

また、こうした環境変化や、それに伴う利用者側の保険ニーズの多様化、更にはデジタル化の進展により、よりきめ細かなニーズに対応する保険商品が開発されるようになることを踏まえれば、似たような名前の商品でも保障や免責の範囲が異なったり、それに伴い、代理店の皆様にとっては顧客への説明のあり方もよりきめ細かく変えていく場面もみられるのではないかと思います。そうした場合には、過去の不払い問題の反省を活かし、顧客や代理店の皆様にとっての分かりやすさを維持する工夫やサポートについてもしっかりと検討していただくよう、損害保険会社の皆様にも促していきたいと考えています。

■代理店ヒアリング

さて、少し話は変わりますが、金融庁においては、今事務年度におきましても、障害者対応やサイバーセキュリティ、更には代理店と損害保険会社との諸課題などについて、84の代理店に対し、財務局と協力の上、ヒアリングを実施いたしました。

概要については次回の保険モニタリングレポートで記載することになると思われませんが、例えば、代理店統廃合の影響については、統合による募集品質の向上により顧客満足度が高まったという声もあれば、取扱商品の幅や契約管理態勢等が代理店の規模や特性によって様々であることから、統合後も業務品質の水準を一定に保つことに苦労されたとの声もありました。手数料ポイントについては、代理店の意見もしっかりと聴きながら適用ポイントが決まったとの声もあれば、一部では十分な説明もなく資料のみで案内された例もあったところ、損害保険会社に対しては、一方的な対応とならないよう、引き続き丁寧な対応に努めていただくよう、促していきたいと思えます。

■代協の取組

一方で、日本代協の皆様におかれましても、代理店の皆様の声を様々な機会を通じて把握した上で議論して対策を検討し、また、必要に応じて行政や損保協会、個々の会社との対話につなげ、皆様が抱えている懸念の解決につながる一つのサイクルを業界内で確立していただくことが重要と考えています。

その上では、代理店の皆様のみならず、契約者、損害保険会社など、損害保険のエコシステムにいる主体が、「日本の損害保険市場の発展」や「保険契約者等の保護」に向け、同じ方向を向いて議論していくことが重要です。こうした観点から、「活力研」における議論を含め、様々な取組みを行っていただいているものと承知しておりますが、日本代協の会員の皆様におかれましては、引き続き、地域に根ざした保険代理店として長年にわたって構築されてきた契約者、そして損害保険会社との連携を礎に、保険業界の更なる発展と保険契約者等の保護に寄与していただけることを大いに期待しております。

■むすび

日本損害保険代理業協会、都道府県の各代理業協会並びに会員の皆様方の今後の一層の御発展を祈念いたしまして、御挨拶とさせていただきます。

御清聴ありがとうございました。