

NO.	分類	3. セミナーの中で聞けなかった質問事項・感想等ありましたらご記入下さい（任意）	回答
1	質問	<p>大変勉強になりました。有難うございました。以下可能であればお答えいただければ幸いです。</p> <p>①BM事件について、常態的な保険金不正請求の影響が指摘されておりますが当該損保各社は損害額を算定してBM社に損害回復を求めるとはでしょうか？</p> <p>②カルテル問題について、損保事業の公共性、特殊性から共同保険だけを扱う特別法を立案するような法改正の可能性はあるでしょうか？</p> <p>③1社ではリスクが大きすぎる場合に共同保険または再保険という具合に考えておりますが、共同保険において、「良い共同保険、悪い共同保険」という切り分けは可能でしょうか？</p>	<p>①個社の判断でありなんとも申し上げられません。</p> <p>②特別法の制定がなくても共同保険は問題が無く成立しますので、そのような形にはならないと考えます。</p> <p>③共同保険において「よい、悪い」というのはありません。損保事業が成立する上での「基礎」として、共同保険は必要不可欠のものです。一方、独禁法の観点で「悪い成り立ち」の共同保険があることは事実と考えています。</p>
2	質問	BM事件やカルテル問題を理由に代理店との対話をしようとしないう保険会社の社員の姿勢が見えますが、何が問題なのでしょう？	今回の諸問題と代理店との対話は全く別物であり、諸問題を理由に代理店との対話を拒む理由は全く無いと考えます。
3	質問	これから各保険会社が業務改善命令に関する報告書を提出すると思うのですが、損害保険協会として関与して再発防止を図るのでしょうか？各社マターで今後、進んでいくのでしょうか？	各社マターで報告されることとなります。集約された結果を受け、損保協会が発行するコンプライアンス規定に盛り込まれることはあるかもしれませんが。
4	質問	ディーラー社員の自動車保険契約目的の車両購入値引販売ははっきり規制されているのでしょうか。	現状においても、抱合せ販売であることが立証できる場合は特別利益の提供となり、保険業法違反です。
5	質問	モーターチャネルへの委託をやめることは可能でしょうか？兼業代理店の規制は必要と感じました。	保険会社個社の判断ですが、自賠責保険の普及、顧客の利便性の観点から、委託を無くすことは難しいと考えます。ただし、兼業代理店への規制の在り方は検討すべきと考えます。
6	質問	レジュメ最終ページ 代理店経営への影響「兼業代理店」への新たな規制の必要性のところを聞き損じてしまいました。大変恐縮ですがご教示いただけますと幸いです。	<p>諸問題の原因となった、下記の部分への「なんらかの行為規制」が必要という事です。</p> <p>◆モーターチャネルにおける兼業代理店の特性や、それを踏まえた同チャネルでのビジネスモデル・経営戦略の下で生じるコンプライアンスリスク</p> <p>つまり、保険会社による入庫誘導実績を中心とする本業協力の多寡によって、自動車保険・自賠責保険の配分を決定する商習慣を改めるための「何らかの行為規制」ということにならうと思います。</p> <p>これは、今後有識者会議等が設置され形作られていくものと考えております。</p> <p>具体的な内容については今少し時間がかかると思われます。</p>
7	質問	企業代理店で働いている者ですが、今回のセミナーを聞かせて頂き、とてもショッキングな内容だと感じました。今後の損保業界が変わっていくとしたら、企業代理店の立場はなくなってしまうのでしょうか？	直ちに影響は無いと思われませんが、将来的に保険代理店としてのリスクマネジメント力や、保険会社に対するカバレッジや保険料の交渉力が発揮できないと、その存在意義が問われることになりかねません。
8	質問	金融庁と公取の綱引き関係	互いに独立した行政機関であり、保険会社を監督する観点も異なります。
9	質問	少人数体制の代理店で内部監査部門が今後必ず必要になりますか？	内部監査の役割は必要と考えられます。規模・特性に応じて、兼務や外部委託などを検討するべきと考えられます。
10	保険会社施策	<p>保険会社へ見積もり依頼をする際に、契約者の同意確認をしないといけないという東京海上日動の方針が腑に落ちません。「既存契約の〇〇保険会社の事故情報を他の▲▲保険会社へ情報提供することに同意してください」という同意文例がありますが、この同意を取ることが独占禁止法に抵触する可能性を未然に防ぐという解釈が理解できません。今回の問題は、保険料を算出できる立場である保険会社社員が、他の保険会社社員と談話をし、提示する保険料を決めていたということだと思います。一般の乗合代理店は、当然ながら契約者意向に沿って、商品選択し提案をしています。まだ、共同保険や大口団体割引適用に限った運営であれば分かります。シェア配分等はこれでもいいのかの契約者確認は必要でしょう。本日の栗山さんのお話で、カルテル問題はまだまだ混沌としており、今後変わっていくとのことでしたが、保険会社の問題を代理店の問題に転嫁するような対策は理解できません。代協としても声を上げてもらいたいです。当然、保険代理店として、独禁法の知識は必要です。代理店同士で同じようなことをしようと思えばできるため、その研修等は必要でしょう。しかしながら、このようにすべての契約において一律に契約者同意（書面またはメール）を取る方法が、本当に理解できません。</p>	<p>アンケートへのご記入ありがとうございます。お気持ち、お声を東京海上日動社に届けたところ、下記の回答が寄せられました。取り急ぎ掲載の上、お伝えさせていただきます。</p> <p>【東京海上日動社からの回答】</p> <p>この度の不適切な事案により、お客様・代理店の皆様をはじめ関係者の皆様にご迷惑とご心配をおかけしており、心よりお詫び申し上げます。当社は今回の業務改善命令を厳粛に受け止め、深く反省するとともに、今後このような事態を二度と起こすことがないよう全社を挙げて改善と再発防止に努めて参ります。</p> <p>ご指摘の通り、当社社員が行った保険料調整行為は、独占禁止法の趣旨に照らして不適切な行為であり、当社は今回の業務改善命令を厳粛に受け止め、深く反省するとともに、今後このような事態を二度と起こすことがないよう全社を挙げて改善と再発防止に努めて参ります。</p> <p>一方、乗合代理店が複数の保険会社の提案を取り付ける過程において、お客様の了解を経ずに保険会社の競合に関わる情報（※）を他の保険会社に提供するという行為が、独占禁止法上の不適切な行為とみなされる可能性もございます。そうしたリスクも踏まえ、複数の保険会社間の競合に関する情報のやり取りについて、必ずお客様の同意を取り付けるプロセスとすることで、代理店の皆様が意図せず独占禁止法に抵触することを防止することとしたものです。</p> <p>（※）「競合に関する情報」とは、主要なものとしては競合他社および自社の価格（保険料）、数量（引受シェア、引受キャパシティ）、保険商品・役務内容（補償条件・付帯サービス）、保険金支払実績（事故の有無、事故件数、事故内容等を含む）、鑑定（保険価額算定）・サーベイ結果、再保険手配に関する情報、引受方針など、損害保険会社にとって競争上重要な要素となる情報およびそれらが推定できる情報をいいます。</p> <p>日頃、代理店の皆様にはお客様の立場に立ったご提案や営業活動をいただいておりますが、法的には当社の代理として契約締結をいただいている立場であることから、対応ルールに関してご理解を賜りたく存じます。</p>
11	要望	ありがとうございます。質問ではありませんが、栗山Adv.が使用されていた資料のBM問題のパートに4ページ追加されていたように思います。受講したセミナーは必ず社内勉強会を行うため、可能であれば当初いただいた資料と差し替えできるよう、お願いできれば幸いです。	HPの資料は差替え済みです
12	要望	個々の音声が反響して聞きにくい部分がありました。出来ましたら、それぞれが専用のマイクでスピーチして頂けると大変聞きやすく良かったと思われそうです	貴重なご意見ありがとうございます
13	感想	2つの事件とも大きな問題ではあるが、相変わらず報道の偏重が気になる場所です。監督官庁は本質を理解されているようで少し安心ではありますが、世間一般には正しく伝わっていない気がします。こうした発信をぜひ代協でもお願いいたします。	
14	感想	2つの大問題を、背景とその歴史から教えて頂き大変勉強になりました。	
15	感想	カルテルについては機関代理店が存在する限り無くならない問題だと思います。	
16	感想	とても役に立つ情報で有難うございました。弊社は企業代理店であり襟を正す必要性も感じますし今後の保険会社との取引についても考えていく事となります。今後とも同様なセミナー開催を期待しております。有難うございました。	
17	感想	ビッグモーターやカルテルの業務改善命令事案が起きたことについて、今後保険会社や代理店の改善は急務であるが、現在の業務に染まり切った状況でどのように改善できるかは疑問がであると考えます。	
18	感想	もっと代理店目線の話を書きたかった	
19	感想	感想となりますが、歴史含めて整理してお話ししていただいたのでよく理解できました。	
20	感想	企業代理店なのですが、今回のカルテル問題は、企業代理店の存続・存在意義に関わる事態に話が展開してしまっている点が非常に悩ましいと感じておりました。	
21	感想	企業代理店の抱える課題が改めて認識でき、大変有意義でした。ありがとうございます。	
22	感想	貴重なお話をありがとうございます。過去からの流れを含めて丁寧に説明していただき、大変勉強になりました。保険業界のコンダクトリスクの怖さを感じました。今後、少しずつでもよりよい会社となるよう、引き続き精進してまいります。	
23	感想	業界に対してとても不安が広がりました。まじめにやっているところが苦しめられる気がしてならないです。	
24	感想	手数料ポイントの弊害について 質問の回答でも触れられた一部の巨大乗り合い代理店の問題も、その遠因は手数料ポイントにあるのでは？損保会社が代理店を支配する手段としてなら手数料ポイントは廃止し、一律にならすべきだと考えます。キャンペーンと同じく、不正ではないが、顧客本位ではないのでは？	
25	感想	乗合代理店の比較推奨販売の件ですが、もともとは生保販売代理店の極端な偏重セールスを抑えようとしたものだと思います。ただ、なぜそうなったのかといえば、保険会社の極端な手数料操作が原因であり、その責任は大きかったはずだと思います。保険会社の反省があったとも思えません。また、損保における手数料ポイントの制度も、保険会社にもよりますが顧客重視とは思えないような項目をあげて、結局は代理店手数料の圧縮が目的だと思えない制度になっています。代理店に対する手数料ポイントの決定過程にもメスを入れ、本当の意味での顧客重視になっているのか、経費削減策が目的となっていないかなど、第三者的な立場での評価制度が必要だと思います。多くのプロ代理店は、保険会社からの要請に従い、時に不条理なことも飲み込みながらお客様にとってのベストを模索しているのです。	
26	感想	(前略) 私は現在、●●支店●●支社の支社長を務めております。対策を打っているのに、再び不具合が起こったケースで、その原因を探っていくと、社員が対策の意味を見失っている場合が非常に多いです。ですから、安全性の維持のためには、しっかりと、かつこく、対策の意味をリマインドするほかに、そう考えています。今日のお話は、支社メンバー全員に視聴してもらいました。皆、顔きながら真剣な表情で視聴してくれていました。この腹落ちしている瞬間を忘れずに記憶して、これからも定期的にリマインドし続けようと思います。どうも有難うございました。以上	
27	感想	話術は慣れておられるのでお上手でした。立ち位置が私と違う気がする。	