

## 1. 代理店手数料ポイント制度について

- 損保代理店手数料ポイント制度について、一部の損保代理店から、「評価が代理店の規模・増収に偏りすぎており、顧客対応に努力していても小規模代理店の経営は苦しくなっている」といった声があり、当庁窓口にも苦情が寄せられているほか、国会の議論でも取り上げられたこともあり、実態把握のため保険会社・損保代理店にヒアリングを行った。当庁としての気付きの点については以下のとおり。
- 代理店手数料ポイント制度について確認したところ、顧客対応等の業務品質の評価についてのポイントは僅かで、規模・増収がポイント決定の中心的な要因となっている例が多く見受けられた。
- 一方で、代理店として一定の規模（たとえば、社員が店主を含め3名、収入保険料1億円）以上であることが、BCP対応や事務ミス・不正防止や相互牽制を通じた安定的な顧客対応等につながる面があり、そうした点は業務品質として評価していく余地もあるように伺えた。
- また、店主・社員の高齢化が進んだ小規模代理店の中には、社会変化に応じた提案や正確かつ迅速な業務に懸念があり、契約者保護上喫緊の対応が必要、との指摘が損保会社・代理店双方から寄せられた。この点については、ポイント制度上の対応とは別に、大規模代理店や直資代理店への合流化等によるリタイアメントプランの充実などの取組みを進めている社も認められた。
- このほか、ポイント制度の変更は代理店の経営に大きな影響を与えることから、損保会社から代理店への説明・情報発信、代理店からの意見を汲み取る機会の更なる充実を求める声が代理店から聞かれた。
- 代理店手数料ポイント制度は、損保会社と代理店間の代理店委託契約に定められた民間の契約であり、そのあり方については当事者間でよく話し合うことが重要と考える。各社におかれては、全国の代理店から同制度に対して様々な声が挙がっている現状を踏まえ、我々が

らのフィードバックも参考に、当事者双方にとって納得のできる手数料ポイント制度となるよう、真摯に考えてみていただきたい。

## 2. 代理店乗合承認について

- 代理店から乗合承認を申請した際の損保会社の対応について、当庁窓口にも苦情が寄せられているほか、国会の議論で取り上げられたこともあり、実態把握のため保険会社・損保代理店にヒアリングを行った。当庁としての気付きの点については以下のとおり。
- ヒアリングでは、代理店から次のような声が聞かれた。
  - ・ 乗合申請に対する保険会社側の諾否の回答が引き延ばされる場合や、判断理由が明確に説明されない場合があるなど、不信感がある。
  - ・ 代理店として商品数増加に適切に対応できる体制となっていることを前提に、顧客に提供可能な商品・サービスを実質的に拡大する場合については乗合承認を検討してもよいのではないか。なお、取扱保険会社が異なる代理店合併により経営基盤の充実を図る場合や、保険会社の合併準備として合併対象会社の商品を予め取扱う場合では、乗合承認されるケースもあった。
  - ・ 保険会社の研修生出身の場合、乗合を認めないといった厳しい対応が行われる場合がある。長期間、損保会社の収益に貢献している場合などにまで、いつまでも乗合を認めないのはおかしいのではないか。
  - ・ 乗合承認の相談を保険会社にすると、理由も聞かずに門前払いされる、あるいは代理店委託解除を振りかざされるケースがある。
  - ・ 乗合諾否の回答を原則1か月以内に行うことや、乗合を拒否する場合には乗合拒否理由について文書で回答するか、当該代理店と十分話し合うと規定されている、損保協会作成の「損害保険代理店登録事務マニュアル」を尊重してほしい。
- 保険会社の乗合承認も、損保会社と代理店間の代理店委託契約という事業者間の民間の契約に定められたものであり、この問題についても、本来当事者間で話し合うべき問題である。また、様々なルートで代理店から寄せられる主張が全て正しい訳でもないことは承知しているが、こうした声が聞かれることは事実である。

- 各社におかれては、こうした点も踏まえ、代理店に対する対応について、真摯に考えてみていただきたい。

(以上)