



損害保険業界に求められる 「顧客本位の業務運営」の再構築

ながさわ ゆみこ
永沢 裕美子

迅速化が進む災害時の保険金支払い

近年、地震や台風などの自然災害が頻発しています。甚大な被害の発生を前にして、自然の脅威を再認識するとともに、共助の仕組み、とりわけ損害保険（共済）が被災からの復興に欠かせないものであることに気づかされます。

損害保険においては、迅速な支払いがなされるのが、生活再建への希望となり力となることは言うまでもありません。そのため、損害保険業界では、損害の認定の迅速化に取り組んでいます。2011年の東日本大震災の際には、損害保険業界が一丸となり、共同調査を実施したほか、航空写真等で地域全体を一括して損害認定を行うという思い切った対応を行いました。日本損害保険協会によれば、東日本大震災では約82万件、総額1兆2,894億円の保険金が支払われていますが、このうち、約1兆円の保険金が震災後の3カ月で支払われました。今年元日に発生した能登半島地震においても、損害保険会社各社は当日中に対策本部を立ち上げ、震災発生の翌日には現地には先遣隊を送っています。また、連絡をしてきた契約者だけでなく、連絡をしてきていない契約者に対しても、販売代理店と連携し、支払い可能な保険金について案内をし、積極的な支払いを進めていると伝えられています。

保険金不正請求事件の背景

このように、損害保険会社や販売代理店が休日を返上して被災者に寄り添い、被災地の早期生活再建に力を尽くしていることには感謝するばかりですが、ここに来て、損害保険業への国民の信頼を揺るがす不祥事が相次いで報じられたことは残念に思います。

その一つが、自動車修理業を兼業する損害保険代理店B社が、顧客から預かった車を故意に傷つけて保険金を水増し請求していたという事件です。この事件では、B社が行った不正行為は言語道断ですが、不正請求発覚後、大手損害保険会社3社が事実関係の調査をB社に求め、入庫紹介（事故に遭った時に損害保険会社が修理工場を保険契約者に紹介する制度）を止める対応に出ているところ、一部の損害保険会社が、B社の対応がない段階で入庫紹介の再開を決定する経営判断を行っていたこと等が問題となりました。この事件の背景として、日本の損害保険業が、損害保険の販売経路を代理店に大きく依存しており、販売力があり、複数の損害保険会社が乗り入れている大手代理店に対して、損害保険会社が^{おもね}阿る業界文化が形成されてしまったこと、その結果、「本業支援」という名目での過度な便宜供与が行われたり、本来行うべき代理店教育や指導、管理を大手代理店に対して行え

ていないという状況が起きやすいという構造的問題が見えてきました。

自然災害の多発・激甚化が誘発した価格調整行為

もう一つは、損害保険大手4社が法人向け共同保険契約をめぐって保険料の事前調整を行っていたという事件です。金融庁の調査によると、過去5～7年間に不適切行為が行われた契約先は576にも上ることがわかりました。また、こうした不適切行為は、2017年～2020年に件数が増加したこともわかってきました。

法人向け共同保険はリスクが大きく、引き受けできる保険会社が限られるため、そもそも独占禁止法に抵触する不適切行為が起りやすい状況にあります。これに加えて、近年、地球温暖化の影響からか、台風や豪雨が頻発し被害が激甚化しており、火災保険部門の赤字幅が拡大しているという事情が誘因となってしまうのではないかと指摘がなされています。

見直しが求められる損害保険業における「顧客本位」

金融庁は、上述の2つの事件に関して、関係各社に対する行政処分を行ったのち、3月に「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」を設置し、顧客本位の業務運営の徹底と健全な競争環境の実現という

観点から、制度や監督上でとるべき対応について検討を行っています。

消費者側委員として会議に参加し、2つの事件の背景説明を聞いてきましたが、損害保険会社の、少なくとも営業現場の意識においては、顧客とは大手の販売代理店だったのではないのでしょうか。

損害保険会社は各社とも、金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則（フィデューシャリー・デューティー（以下、FD）」）を採択し、具体的な取り組みをホームページで公表していますが、利益相反の問題への考え方や、販売代理店に支払われる報酬に関する情報についての言及はありません。FDが資産運用業において誕生・発展してきた概念であることから、FDの7原則は必ずしも損害保険業にピタッとくるものではなかったのかもしれませんが。損害保険業界には、2つの事件から教訓を得て、真に顧客（契約者や被保険者）のための業務運営のあり方を考え直し、具体化していただくことを期待してやみません。

（日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 理事（前・代表理事副会長））