

日本代協事務局 (野元)

○ 節税指南か 保険勧誘資料 (21/4/22 朝日朝)

- ・ 問題になっているのは「逡増定期保険」の一部 マニユライフやエヌエヌ、明安などが扱う企業が加入し、役員の死亡時などに保険金を受け取る 税金を抑えて会社の資産を個人に「お得」に移せる「名義変更プラン」が横行 国税庁が課税逃れのような利用法の阻止に動いたが販売する外資系生保が節税を指南する内部資料を作成していた
- ・ マニユライフ生命は「研修終了後、要回収」、「顧客および代理店への配布厳禁」と表記して法人から個人へ名義変更した場合の振込額や課税額を記載した内部資料の存在について、「ノーコメント」
- ・ 金融庁は問題を把握し、同社から事情を聞いている 今後の対応が注目される

○ 損保ジャパン 自動車保険 支払い漏れ 1100 件 (21/4/27 日経朝)

- ・ 車両同士の事故で自己負担なしの特約を付帯した顧客に対し、自己負担を除いて保険金を支払い 該当件数 1100 件・5500 万円 セゾンでも 6 件・30 万円

○ 三井住友海上 再生エネルギー 100%保険で支援 (21.4.27 日経朝)

- ・ 「グリーン電力証書*」発行事業者を対象に、火災等で電力調達できなかった場合に他の再生エネルギー発電所への切り替えで生じる追加コスト分を保険でカバー 代替調達先を確保しやすくする商品名は「グリーン電力証書安定供給支援保険」 補償額上限は 1kW 時あたり 2 円 3 年後に年間 1 億円の保険料を見込む 「脱炭素」に向けたグリーン電力発行市場拡大を後押し (* : 企業がグリーン電力証書を発行すると CO2 排出削減と見做される。世界的な「脱炭素」の流れの中で、発行市場は拡大を続けており、国内の 4-12 月の発行額は 4.4 億 kWh となり、過去最高を記録)

○ 携帯電話販売店の従業員 4 割が高額プラン勧誘 総務省発表 (21/4/27 日経朝)

- ・ 4 割の従業員が顧客のニーズや意向を確認せず、上位の料金プランを勧誘と総務省が公表
- ・ 通信大手の営業目標を満たすことで代理店が手数料を得る体系が、高い料金プランを顧客に勧める一因と総務省はみている 消費者保護の観点から手数料設定のあり方が問われる

○ 日新火災 火災保険「修理業者紹介制度」を開始 (保毎)

- ・ 日新火災は災害時の復旧支援と特定修理業者とのトラブルから顧客を守ることを目的として株式会社ローカルワークスと提携、業者紹介制度を 4 月からスタート
- ・ ローカルワークスは全国約 5,000 社の業者とのネットワークがある

契約者は地元の業者だけでなく近隣業者の利用も可能に

- ・ ローカルワークスは、業者の過去の法令違反の有無や施工実績を、第三者機関を含めて確認
一定の品質基準を満たした業者のみによるネットワークを構築
(注：悪質業者対策に一定の効果はあると思いますが、悪質業者に先に顧客と接触されるとトラブルにつながる可能性も高くなるので、お客様に対する日頃からの情報提供・注意喚起と併せて、災害の際には保険会社・代理店に先ず連絡が入るよう取り組んでおくことが重要になります。)

○ 損保ジャパン スマホ完結・実費補償型医療保険発売へ（保毎・既報）

- ・ 6月から「スマホでピタッと充実保険」発売 22年3月末までに20万件目標
パンフレット等のバーコードからアクセスし、5分で手続き終了
「自動損害調査 AI システム」を導入 病院発行の領収書の撮影・送信で最短30分以内に支払う
- ・ 1万人を超える顧客調査を行い、ヒアリングを実施 その悩みを解決することをコンセプトに開発
入院実費だけでなく看病する家族の負担を軽減する補償も充実
保険料は1歳刻みで 20歳 1,390円、30歳 2,290円

○ SOMPO ホールディングス 来週の体調予測（21/4/29日経朝・既報）

- ・ 高齢化を逆手にとり、米データ解析大手パランティアと組んで介護現場のデジタル化に取り組む
- ・ センサーで利用者の健康状態を600種類のデータで取得、体調変化にすぐに対応
1週間後の病気発症リスクの予測システムも開発中
職員の生産性は2倍に高まり、慢性的な人手不足に陥っている介護施設の課題解決に貢献
DXで少ない人数でも高品質のサービス提供を可能にする
高齢化大国日本ならではのデータ解析を行い、ホールディングス全体で共有して病気の予防や早期治療を促す「予防ビジネス」へ参入*し、さらには世界展開を視野に入れる
(*：SOMPO HDは、子会社のSOMPO ケアで介護付き有料老人ホーム40施設を展開
15,000人の入居者を支え、介護事業では最大手の一角になっています)

○ 一般財団法人 保険代理店サービス品質管理機構 設立 JSA 企画認証（保毎）

- ・ 日本規格協会発行のJSA規格「JSA-1003 保険代理店サービス品質管理態勢の指針」の審査・認証を行う団体として3月に発足 11月に審査・認証を開始予定
理事長は、東京経済大学（一橋大学名誉教授）の米山高生教授（保険ビジネスに精通）
高い品質でお客様本位を徹底するために同規格の基準充足を目指す保険代理店をサポート
- ・ 同団体では、保険代理店経営の「ベストプラクティスの継続的創出」と、消費者が保険加入を検討する際の「保険代理店評価の環境作り」の2つの視点で保険代理店のサービス品質管理態勢を評価し、審査を通過した代理店に認定証とロゴを付与 審査は3年ごとに見直し
- ・ 今後、同規格の審査・認証の他、教育、出版、セミナー、啓発活動、人材育成、調査研究、防

災・減災、BCP、助成金・補助金事業などを展開予定

○ 損保ジャパン 銀行窓販 ネットで完結 (21/5/10 日経夕)

- ・ 住宅ローン長火契約者の契約手続きを、対面の有無に関わらずネットで完結
顧客と代理店（銀行）双方の手続きを簡略化 保険販売を拡大 全国 70 行に展開
- ・ 金融機関サイドは支店長決済を必須化し、行内で契約内容を共有
顧客が理解しやすいよう特約や顧客属性に応じた 20 種類の動画を用意 職員の対応品質のバラツキを解消し（属人性を排し）サービス水準を底上げ 今後対象商品の拡充を検討

○ 避難情報「指示」に一本化 政府 (21/5/10 日経夕)

- ・ 台風や集中豪雨などの災害時に自治体が発表する避難情報について、20 日から運用見直し
「警戒レベル 4」の際の情報を「避難指示」に一本化、「避難勧告」を廃止
勧告と指示の併存で分かりにくいとの声に対応 住民目線で分かりやすく改定（下記に整理）
- ・ 災害弱者ひとり一人の状況に応じた避難方法を事前に決めておく「個別計画」（マイタイムライン）
の策定を市町村の努力義務にする規定も新設

<警戒レベル：状況>	<現在>	<20 日以降>
5：災害発生または切迫	→ 災害発生情報	→ 緊急安全確保
4：災害の恐れ高い	→ 避難指示（緊急）または避難勧告	→ 避難指示
3：災害の恐れあり	→ 避難準備・高齢者等避難開始	→ 高齢者等避難
2：気象状況悪化	→ 大雨・洪水・高潮注意報（気象庁）	→ （変更なし）
1：今後悪化のおそれ	→ 早期注意情報（気象庁）	→ （変更なし）

（注：ハザードマップの周知とともに平時から避難の想定をしておく必要があります。水害の場合は避難が必要な住民は同じ住所でも建物の状況などによって異なりますので、家族・個人単位で警戒レベルに応じたタイムライン＝マイタイムラインをまとめておくことが非常に重要です。）

○ JR 東「みどりの窓口」7 割減 25 年までに (21/5/12 日経朝)

- ・ 対面販売の窓口を 440 から 140 に減らし、チケットレス化を進め、人件費を削減
長距離の切符購入動向は 2010 年の 5 割から 20 年度は 2 割まで減少
- ・ 今後はネット購入のシステム強化の他、オペレーターと会話できる券売機（リモート対面）の導入を進める

（注：JR に限らず、各企業は人件費削減と効率化のため、デジタルを活用した同様の取り組みを推進してきますね。ワクチン接種予約もそうですが、ネット難民や低所得者層などデジタルを軸にした社会の動きに対応しきれない人たちの生活をどう支えるか、これから社会全体の大きな課題だと感じます。）

以上