

## ★ あいおい損保職場革新懇より、ニュース 103 号と送り状を紹介いたします

<送り状はこちら>

2024年1月9日

### あいおい損保職場革新懇ニュース 103 号をお届けします

世話人一同

あけましておめでとうございます  
本年が皆様にとって良い年でありますようお祈りいたします。

新しい年が始まりましたが、たいへん厳しい幕開けとなりました。

1月1日午後4時過ぎ、石川県能登半島を震度7の地震が襲いました。現時点で亡くなられた方は168人に及び、安否不明な方も多数いらっしゃいます。全容は明らかになっていませんが、募金活動などできることに取り組みたいものです。

2日夕、日本航空の旅客機と海上保安庁の航空機が衝突、炎上する事故が発生しました。海保機の乗員6人のうち5人が亡くなり、日航機の乗客乗員379人は全員機体から脱出しました。海保機は能登半島に向けて支援物資を運ぼうとしていたところで、心の痛む事態です。今後、徹底した原因究明が求められます。

あいおい損保職場革新懇ニュース 103 号をお届けします。

「政治とカネ」の問題で岸田政権への国民の批判と怒りが渦巻く中で、新しい年が始まりました。政治資金パーティーを巡る裏金事件は、最大派閥の安倍派をはじめ主要派閥すべてにおよんでいます。1994年「政治改革」の名で、民意をゆがめる小選挙区制が導入され、政党が国民の税金を山分けする政党助成金が創設されました。

政治家個人に対する企業・団体献金は禁止されたものの政党は容認され、パーティー券購入も禁止とはなりません。この抜け道を使って違法なキックバック（還流）と裏金づくりがシステム化され、根深い腐敗構造を作り出しており自民党の体質そのものです。

大企業優先で国民そっちのけの「経済無策」、30年にわたって経済成長が止まり、賃金が上がらず、少子化に歯止めがかかりません。異次元の金融緩和で巨大企業が空前の利益を上げ続ける一方で、国民生活は異常円安による物価高などで痛めつけられています。

敵基地攻撃能力の保有と大軍拡・増税、社会保障削減とインボイス増税、原発再稼働の強行など、国民の願いとの矛盾は広がるばかりです。

今こそ市民と野党の共闘を進め、自民党政治を終わらせるために声をあげる時ではないでしょうか。あいおい損保職場革新懇も皆さんとともに行動したいと考えております。

本年もよろしく願いいたします。

## 【革新懇の三つの共同目標】

1. 日本の経済を国民本位に転換し、暮らしが豊かになる日本をめざします。
2. 日本国憲法を生かし、自由と人権、民主主義が発展する日本をめざします。
3. 日米安保条約をなくし、非核・非同盟・中立の平和な日本をめざします。

## 「お客さま第一」はどこへ行ったのか？ ビックモーター事件、カルテル問題に思う

あいおいニッセイ同和損保(AD)が掲げる行動指針(バリュー)の第一項目は、「お客さま第一」(CUSTOMER FOCUS)である。しかし、昨年大きく報道されたビックモーター社(BM)による保険金不正請求事件や、企業保険分野の保険料調整問題(カルテル疑惑)を見ていると、ADはこの行動指針をしっかりと実践していたのか？と改めて考えてしまう。

いずれの問題も現在進行形ではあるが、真に「お客さま第一」といえる改善策が実行されない限り、お客さまの信頼を回復することは困難であろう。

BMによる保険金不正請求事件は、同社社員による損害保険協会への告発により発覚した。同社と取引の多い損保ジャパン(SJ)、東京海上日動(TN)、三井住友海上(MS)が中心となり対応したが、BMは当初意図的な不正を認めていなかった。その後同社が行った外部調査で組織的な不正請求の実態が明らかとなり、マスコミにも大きく取り上げられたのはご存知のとおりである。

中古車販売業のBMで事故修理に関する不正請求が大量に発生したのは、損保各社が同社からの保険契約を獲得するために、競ってお客さまに修理先として紹介したからである。

この問題では、ADは不正請求の「被害者」かもしれない。しかし、保険契約欲しさに、必ずしも高品質とは言えない工場に、多くのお客さまを紹介(AD社内では「入庫誘導」)した責任については逃れることができない。

そもそも「入庫誘導」は、修理先のあてがなく困っているお客さまに修理工場を紹介するサービスである。損害サービス部門が品質、設備、規模等をもとに修理工場を厳選し、工場は紹介の見返りとして代車の無料提供、無料引取納車、修理費の適切化協力を行うという、お客さまにも、修理工場にも、さらには保険会社にもメリットのあるサービスとしてスタートした。

しかし、「入庫誘導」が代理店支援策として注目されると、ディーラーに対する新車購入者紹介、整備工場に対する車検情報提供に並ぶ代理店支援策となり、営業的にメリットがある工場を紹介先に加え、そこを優先的に紹介するようになった。

また、損害サービス部門では、件数目標を定めキャンペーンや個人表彰を行うようになった。

その結果、お客さまサービスよりも契約獲得のための件数達成が重視され、工場の品質等に対するチェックが形式的となっていたのではないかと。

今回の件でADは制度の見直しを行ったが、真に「お客さま第一」と言えるか否かは、これからの取り組み次第であると考えられる。

大手私鉄グループの共同保険で発覚した保険料調整問題は、金融庁がAD、TN、SJ、MSの4社に実態把握の報告を求め、それを踏まえて昨年末に業務改善命令を出した。また、公正取引委員会より立ち入り検査も行われ、今後、どのような処分を下すのかが注目される。

現在、大手企業の保険契約は入札によることが多い。本来ならば他社より少しでも好条件で提案するため社内調整に苦労すべきはずが、競合社間で事前に調整していたとは驚きである。かつて、「ルールを守って勝つ」といった経営者がいたが、残念ながらADでもルールが守られていなかった事例が多数判明したようだ。そもそも個々の取引でルール違反という認識がどの程度あったかは不明であるが、お客さまの利益より自社の利益を優先させていたことは間違いない。

現在、個社のみならず損害保険協会も、業界としての改善策に取り組んでいるが、ルールを学ぶだけでなく、真の「お客さま第一」マインド醸成にもしっかりと取り組んでほしい。

ADをはじめ損保各社がこれを機会に襟を正し、損害保険会社として社会から信頼される企業であり続けて欲しいものだ。

(ST)



12月7日「安保法制の廃止と立憲主義の回復を求める市民連合」は立民・共産・れいわ・社民・「沖縄の風」の5党派に要望書を手交 ①憲法も国民生活も無視する軍拡は許さない ②市民の生活を守る経済政策 ③ジェンダー平等・人権保障の実現 ④気候変動対策強化、エネルギー転換の推進 ⑤立憲主義に基づく公正で開かれた政治の5項目を次期衆院選挙に向けた共通政策とするよう要望した。

## 12月10日 交流の場として「フリートーク」開催

有志の方5名プラス世話人7名が参加し ZOOM で日頃の思いを語り合いました。発言内容をご紹介します。

事前にビッグモーター事件、12/8 損保代理店院内集会、憲法会議の渡辺治氏の講演など情報を共有しました。

**現役の K1さん:**ビッグモーターは代理店資格停止となったが、この経過の中で損保への信頼は失墜した。関係修理工場には構内カメラを設置し不明瞭事項の確認を進めている。損調職場では「入庫誘導」のノルマが無くなって喜ばれている。自火融合(1つの SC で自動車/火新ともに対応)が大変で辞めていく人が多い。営業はお詫びに回っていて、同業他社との交流は一切禁止。信頼回復のためにコンプラの人員は増やすとしているが、本社はぎりぎりの状態で自宅残業も多く長時間労働は変わらない。

全体として「人員不足できつくて辞めていく～さらに大変に」の悪循環。若い人、有能な人が転職していく。社員の構成比は男性3:女性7、女性の支店長・副支店長も多く、全員女性の課もある。

**Fさん:**このところ損保業界はガバナンスを失っているようだ。元々合理的とは言えない競争体質を持っている業界だったが、統合・合併の時代を経て、財閥系を中心とする寡占体制のもと業界競争を主導し戦時経済のようになっている。今は各企業が自浄力を失っているのだから、ここは業界民主化に向けた労組の役割発揮が特に重要。

**A1さん:**在職中は営業だったが、保険を売るのではなく金集めが優先され、人を人と思っていないのが嫌で退職した。今は小さな医療法人をやっているが利益が優先されることに疑問、地域に貢献したい。社会を見ていく革新懇の活動は良いと思う。

**K2さん:**国立大学法人法の改悪案に注目している。規模の大きい国立大学に運営方針会議設置を義務付け、委員を承認するのは文部科学相。国は大学に早期に研究成果を上げさせ「稼げる大学」を求めているが、短期間で成果の出る研究など無い。大学の運営に国が介入することになり学問の自由や大学の自治への侵害につながる。

**A2さん:**「権利は行使しなければ失われる」と言われる。憲法で国民主権が決められているが、国民が自らを主権者であると自覚しなければ権利は行使できない。あきらめが低投票率につながり、権力者に都合の良いように扱われている。30年間停滞し続けている日本だがこのままで良いのか？若者の「日本終わった」の声に変化を期待する。

**T1さん:**ガザの惨状に心を痛めている。ガザの面積は365平方

キロで種子島と同じ、周囲をイスラエルが封鎖。そこをイスラエル軍が攻撃しており、難民キャンプ・病院・学校なども攻撃の対象になっている。これまでに死者は1万7000人以上、7割が子どもと女性。イスラエルを支援し続けるアメリカの顔色をうかがい日本政府はイスラエルを容認してきた。(やっと12月8日の国連安全保障理事会以降、即時停戦を求める決議に賛成するようになったが)日本政府にはガザ攻撃の即時中止と即時停戦のための交渉開始を求めて行動してもらいたい。

**Uさん:**安保理でアメリカがイスラエル非難決議を否決し続けるのは何故か？米国には約600万人のユダヤ人が住んでおり、多額の政治献金をしている。ユダヤ人は土地を持たなかったため金貸しを職業にする人が多かった。銀行もユダヤ資本が多い。政治とカネの結びつきは日本でも顕著。

**K3さん:**カジノ反対の市民運動と野党共闘によって、全国屈指の大都市横浜で山中市長が誕生した。カジノを強力に推進した菅首相は十日後退陣に追い込まれた。カジノ反対の市民運動を引き継いだ「住民自治を実現する市民の会」が、山中市長を支える活動を続けている。市民の要求を汲み上げ政治を変えていく道筋は困難だが、私も市民の会の活動に参加していきたい。

**T2さん:**12月8日、一般市民空襲被害者の救済法案成立をめざす「全国空襲被害者連絡協議会」の集会に参加しました。空襲で家族を失い、親戚の家を転々とし、厄介者扱い等され大変な苦勞をされてきた人たちに何の補償もないのはおかしい。軍人軍属には恩給、遺族には補償があるのに。2007年から空襲訴訟は行われており、国会開会中は毎週木曜日に集会が開かれ、「平和と命の尊厳」を歌う合唱団の一員として歌声で支援してきました。救済法案成立を求める署名も集めていますので協力をお願いします。

### 賛同者の方の近況とともに

