

# 教宣 せぶん

## チェック機能は朝日新聞 !?

保険金不払い問題が後を絶ちません。本日開かれた業務連絡会で、センター所長より『自動車保険の各種保険金の組合せ』のうち、これまで実施していなかった、事故の関連書類やその情報を他の保険会社から入手する必要がある組合せについても新たに追加調査を実施することになりました」という話がありました。例として、「相手側の対人賠償で保険金が支払われた場合で、当社の人身傷害で支払った方が有利となるケースについて、過去にさかのぼって調べ直す」という説明でした。「会社としては、一連の流れのなかでのできごとなのだろうが、これがリリースされれば顧客の受け止めは間違いなく『まだあったのか?』『またあったのか?』になる。いったいいつまでこんなことが続くのか?」という代理店の方の質問に、センター所長は「何度も、何度もご迷惑をおかけして大変申し訳ありません」と深々と頭を下げるしかありませんでした。

そこに持ってきて、火災保険の「2×4」住宅における省令準耐火構造の割引を適用せずに、高い保険料を顧客から受け取っているという報道も数日前にされました。この新聞報道以降、当課所でもかなりの数の問い合わせがあるもようで、担当者が対応に追われています。数カ月前には「ALC割引」についても同様の報道がされましたが、この「損保」への報道機関の追求の手は休まることのないようです。

「保険料の受領」と「保険金の支払い」という保険業務のもっとも基本的な「入口」と「出口」で、またまた不適正な業務や取り扱いが明るみになり、契約者や消費者の「損保」への信頼は、回復するどころかガタ落ち状態です。どうして未然に防げないのでしょう? どうして社内でチェック機能が働かないのでしょうか?

一言でいえば、それは血が通わなくなっているからではないのでしょうか? 言葉の文化をあまりに外に追いやっているからではないのでしょうか。保険金を払う担当者も、保険を募集する者も、社内全体が「約款を調べて自分で勉強しなさい」「端末でQ&Aを調べて自分で考えなさい」というものになっています。同じ仕事をする者の経験交流や失敗談を語り合う場も、時間もまったく用意されていません。レターやメールに頼るなどとは言いませんが、それらは決して万能ではないはずで、わからないことを尋ねて聞く、言葉で教えてもらうという文化を、もっと見直すべきだと思います。代理店営業にしても、担当者が1年に数回しか顔を出さない、すべてのやり取りはFAXとメール、郵便というのでは、会社の効率化ははかれるのでしょうか、それでは人間関係に「魂」が入りません。本当の意味での信頼関係は生まれません。

チェック機能にしても、本来はもっと労働組合が担わなければならない部分がある

はずです。しかし、経営の言いなりになる労働組合をつくりあげ、イエスマンだけ重用し、「悪いものを悪い」「違うものは違う」と率直に言うものたちを排除しようといってきたツケが、社内のチェック機能の欠如に結び付いていると思います。チェック機能を報道機関にアウトソーシングしたツケは、想像以上に高くつきます。