

第388号

2014年

3月30日

どついたニュース

全損保日動外勤支部

東京都中央区銀座5-13-7

東銀座東京海上日動ビル1階

電話 03-3542-9857

FAX 03-3542-9858

教宣部 発行

事務折衝報告

支部執行部は3月6日、1「自動車保険対人臨時費用に関する支払い漏れ」、2「委任型募集人の今後の運用」、3「超保険の取り扱い」、4「北摂支店長のオルグ時の対応」、5「まごころ社の支店長の人事異動」、以上について事務折衝を行いました。交渉内容は以下のとおりです。

日時 2014年3月6日(木) 18:00~18:45

場所 本館11階1号会議室

出席者 組合側 田中・中嶋・小野寺・天野

会社側 桑田・浅野・松尾

1、読売新聞報道の自動車保険対人臨時費用に関する支払い漏れの件

組合側) 2014年2月6日朝に報道された自動車保険対人臨時費用の支払い漏れについて経緯を確認したい。

会社側) レターでも案内しているように2003年6月まで対人臨時費用保険金については、実際の費用負担があり、ご請求いただいた事案について保険金をお支払いするという運用となっていたため、2005年の金融庁の報告命令を受けて実施した調査でも、当時の運用方法に基づき、「実際の費用負担があり、ご請求があったもの」について調査を実施し、対外的に報告を行った。当時としては正しい対応であったと認識している。しかしながら今日的な観点で「可能なことはすべて行う」というスタンスのもと、会社としては当時の情報を収集し、修復に取り組み、お支払いできることが確認できたお客様に段階的に3月末を目処にお支払いのご案内を封書で送付し、お支払い手続きを進めていく。

組合側) 現場への対応について確認したい。早朝に報道されてから対応策のレターがでる

午後4時まで職場では指示がなく、顧客対応をどのようにおこなえば良いか分からず混乱した。会社としてこのようなことが発生した際の対応システムは確立されていないのか？

会社側) 対応策は講じているが、すべてのことに関して出来ているのかと言えばそうではなかった。今回も精一杯対応したが午後4時時点でのレターが遅かったと言われれば御意見として伺っておく。

組合側) 運用を変更したためで当時としては正しい対応であり、不払いではないというが、運用の変更は会社の都合であり、契約者には関係のないことである。実際、他社はその分も含めて報告し対応をした。今回、報道では不払いと報道されている。やはり、当時の対応が不誠実だったといわざるを得ない。全力をあげて、対象者の救済をすることを望む。

会社側) 現在、全力で対応をしているし、もちろん今後も継続していく。

組合側) 注視しておく。

2、委任型募集人について

組合側) 第一に TNP まごころ社については問題ないか確認したい。

会社側) TNP まごころ社については従業員の出向となっているため問題ないと判断している。

組合側) 現在の代理店システムは会社が率先して代理店同士を統合してきた経緯がある、今後の代理店モデルをつくる際にしても現在と同じ待遇で働ける制度をつくる義務があると考え、責任をもって対応してもらいたい。

会社側) 2015年3月末までには金融庁の指導する使用人適正化にそって損害保険業界全社ですりあわせて対応していく。

3、超保険について

組合側) 会社側が主力商品と位置付けている超保険だが、増車をした際にプラットホームの契約に始期を合わせるため、短期契約になり等級の進行がその分遅くなる。今回、自動車保険の割引制度の改定があり同じ等級でも割引率が大幅に変わっている部分があつて保険料が高くなってしまふ現状があつた。注意喚起するレターもあつたが、会社が主力商品とうたい、積極販売を行っている商品であるなら、もっと注意喚起が必要だと考えるし、商品開発の際にはもっと超保険に与える影響について配慮して安心して販売できるようにしてもらいたい。

会社側) 商品部に申し入れておく。

4、北摂支社長の支部オルグ対応の件

組合側) 北摂支社で職場オルグを行った際に事前に人事にも申し入れを行っていたとおり、

TNP まごころ支店長にも挨拶に行った。その際に名刺と冊子を持参したものの、冊子については無言で受取を拒否し、その場を離れたのでデスクに置いておいてきたが、その後、職場オルグが始まっているのにもかかわらず会議室まで持ってきてまた無言で突き返すという対応であった。争議が終わり正常に労使関係を築いてきたと認識をしているなかで、今回の対応はこれまで築いてきたものを無にする行為であると言わざるを得ず、抗議する。

会社側) 組合側からは挨拶をするという話は聞いていたが、冊子を手渡すことは聞いておらず 冊子を手渡されて驚いた支社長も多く対応に困ったという報告を受けている。事前に冊子を手渡すことを伺っていれば申し伝えができた。見解の相違と考えている。

組合側) ならば再度こちらから手渡しするので、そのように伝えていただきたい。

会社側) 冊子をこちらにお渡しいただければ、こちらから経緯や説明を含めて渡すようにする。

組合側) では、まず人企に届けるので、キチンと当該支店長に渡していただきたい。

会社側) 了解した。

5、TNP まごころ社の支店長人事異動の件

組合側) 秋田・新潟・立川・八王子の TNP まごころ社支店長が人事異動で交代するので TNP まごころ社ができた経緯を含め、今後も職場が混乱しないようにしっかりと指導していただきたい。

会社側) 了解した。

以 上