

京都代協

代理店賠償責任オープンセミナー
黒田氏が事例等を紹介

京都代協(田中康三会長)は10月28日午後5時から、京都市下京区のキャンパスプラザ京都で、代理店賠償責任オープンセミナー「コンプライアンスと代理店の賠償責任」を開催した。これには会員・非会員および保険会社社員ら約160名が参加した。



約160名が参加

柴田功功募集環境委員長による開催趣旨の説明のあと、田中会長が冒頭挨拶に立ち、金融庁の動きとして12月末までに100代理店に対してヒアリングを実施していることと触れ、個人情報を含む書類の管理と、顧客の声を記録に残すことを最優先の取り組みとしてきつちり行うよう呼びかけた。

講演はチャプ保険の損害サービス本部 火災・新種 法人保険 損害サービスセンタ―黒田朗部長が行った。同氏は損保代理店におけるコンプライアンスとトラブル事例等について解説した。

偽のことを告げる行為があるが、虚偽には「いついっかきうろ覚えで間違ったことを言ってしまった」ことを含めて考える必要があるとし、店舗総合保険で代理店が水災について誤った説明をしたため保険会社・代理店に万円の支払いを命じた裁判事例(名古屋地裁平成14年11月6日判決)を紹介した。

とくに、改正保険業法の施行により、意向把握と情報提供義務が課せられているが、この裁判を例に「お客様が水災について備えたいという意向を把握し、重要事項説明書など一定の書面を用いながら説明(情報提供)している過程で、自分がいついっかきうろ覚えだったことが把握でき、問題が浮かび上がる時代に突くと私は捉えている。また、電話などで情報提供をする際もすぐ側に資料を常備しておくことが求められている時代でもある」とした。

トラブル事例では、車両保険無過失事故特約と車両新価特約の同時適用不可、施設内屋外設備損保特約でこん補対象外設備が約款にはあるがパンフレットにない、火災保険で新価特約を付けても保険金額が低いと結果として比例てん補になる、団体契約では独特の補償範囲があるなどそれぞれ注意点を挙げながら分かりやすく解説した。

また、複数乗り合っている代理店の事例で、車両保険を希望したが引き受け基準が合わず、納得して車両保険を外した顧客が、車両事故後に、その代理店が乗り合っている全社に引き受け基準の確認はしたかどうか指摘されたケースに触れ、「法律上の賠償責任はなにかもしれないが、比較推奨をしっかりとやっていればなかったことであり、そういう新しい時代なのだということをしっかり認識していただきたい」と述べるなど、新たなトピックスを織り交ぜながら多くの有益な情報を伝え、実りある有意義なセミナーとなった。