

### 大阪代協

大阪代協(黒石光寿会長)の和泉支部、堺支部、南大阪支部は、3月6日午後3時から、大阪府岸和田市の浪切ホール4階交流ホールで、代理店賠償責任保険セミナーを開催した。Chubb損害保険損害サービス本部・火災・新種法人保険損害サービスセンター部長(兼代理店賠償担当部長)の黒田朗氏を講師に迎え、「コンプライアンスと代理店の賠償責任」をテーマに講演を行った。セミナーには会員など約75名(会員45名、非会員15名他)が出席した。

# 消費者に信頼される 代理店になるために

## 3支部合同で代理店賠償セミナー

### 少なくないヒヤリ事案 誤った説明、事務ミス多い

セミナーの開催にあたり、和泉支部の池田達哉支部長が挨拶に立ち、「大阪代協では、保険業務に起因する契約者などからの損害賠償請求に備えるため、多くの会員が代理店損害賠償責任保険に加入している。本日は、代理店が置かれているコン



セミナー会場の様子



黒田氏

「コンプライアンスと代理店の賠償責任」を消費者に信頼される代理店になるために」をテーマに講演を行った。

まず、同氏は、日本代協会員の約84%が代理店損害賠償責任保険に加入する中、日常業務においてヒヤリとしたという代理店からの相談が全国から毎日3〜5件、Chubb損害保険に寄せられていると報告。1万人強の加入者からすると「ヒヤリ事案は決して少なくない」と強調し、その多くは保険募集や更改、異動時における「お客様への誤った説明」「事務ミス」に集約されると指摘した。

### お客様との認識のずれに注意

そして「誤った説明や事務ミスなどによりお客様からクレームが発生した場合、ほとんどの代理店は損害センターや課外社に相談すると思う。それでも保険金等の支払いが無理となった場合、お客様は「保険会社が保険金を支払えないのであれば代理店が補償すればいい」と責任を追及してくる。これが、代理店が賠償責任を求められる一般的な流れだ」と述べた。

その上で、代理店に対する損害賠償問題防止策の一つとして「コンプライアンスの重要性を挙げた。まず、同氏は、裁判所が参考資料として活用している実情も踏まえて、損害代理店の権限と義務を定めている代理店委託契約書の内容を再確認しておく必要性を訴えた。

続いて、代理店の法律上の責任について解説。代理店賠償責任保険の対象となるのは保険業法第283条による求償の原因为なる、「不法行為責任」「債務不履行責任」「信義則」といった民法上の責任を負った場合に限り、刑事上・行政上の責任は対象とならないことを説明した。中でも「信義則」に関しては満期更改時に問われることが多いと、その責任を負うことのリスクが多いと裁判例を挙げた。そのほか、損害賠償事

次に、改正保険業法での留意点として、「裁判例では、法令で禁止されている『虚偽説明』は意図的なものだけでなく、『うっかり』による説明も含まれる」と注意喚起し、その対策として「お客様の問い合わせ等に正確に対応するために、重要事項説明書等の書類を手元に準備しておくこと」とアドバイスした。

また、意向把握義務については「意向把握から提案商品の説明、意向確認までの一連のプロセスが法令で新たに求められることになった」と述べた。一方、「法令による義務の定めは、ミスを減らす、すなわち賠償責任問題防止の追い風ともいえ」との考えを示した。

最後に、組織委員会の辻本壽雄委員長が、賠償責任を負うことのリスクとそれに備えることの必要性を訴え、参加者に代理店賠償責任保険への加入を促した。

### グリーン基金贈呈式

#### 奈良代協でNPOに 日本代協

奈良代協(平尾武士会長)は、3月20日午後1時から、奈良県葛城市の葛城市役所新庄庁舎内



受贈者と(前列右が平尾会長)

で、平成29年度グリーン基金贈呈式を行った。グリーン基金は、日本代協が地域環境保護、自然保護活動の取組みに実績のある団体に対して寄付を行っているもの。平成29年度は30団体の応募があり、各団体の応募資格・適格性を日本代協CSR委員会、グリーン基金選考委員会で慎重に審議・

選考した結果、25団体・合計額195万円(200万円の総枠内)の寄付が決まった。

その1団体として奈良県葛城市の「NPO法人エゴ葛城市民ネットワーク」(木村好克理事長)が選出(4年連続)された。同ネットワークの環境保護に対する真摯な取り組みと交流の成果が認められ、寄付金は昨年度の5万円から10万円に引き上げられた。

贈呈式には、同ネットワークを応援する葛城市

長阿古和彦氏の立会のもと、同ネットワークの木村理事長、奈良代協から平尾会長、朝倉一将副会長・CSR委員長、藤井高徳常務理事・教育委員長、谷口功特任理事が出席した。

式上、平尾会長が「地球環境にやさしい活動をしていただいていることに対し、日本代協の厳しい審査を経て贈呈することを決定した。今後も市民のために引き続き活動をお願いしたい」と挨拶したの続き、木村理事

長から「4年連続の受贈、さらに今年も寄付金が10万円に引き上げられたことに感謝するとともに、我われの活動が一層評価されたことに喜びを感じ、これからも取組みに励みたい」と謝辞が述べられた。

また、阿古市長も「エゴ葛城市民ネットワーク様には、市としても有難く活動していただいている。今回、日本代協様にその活動が認められ寄付金が贈られたことに感謝する」と述べた。

「お客様への誤った説明」「事務ミス」に集約されると指摘した。

「コンプライアンスと代理店の賠償責任」を消費者に信頼される代理店になるために」をテーマに講演を行った。

まず、同氏は、日本代協会員の約84%が代理店損害賠償責任保険に加入する中、日常業務においてヒヤリとしたという代理店からの相談が全国から毎日3〜5件、Chubb損害保険に寄せられていると報告。1万人強の加入者からすると「ヒヤリ事案は決して少なくない」と強調し、その多くは保険募集や更改、異動時における「お客様への誤った説明」「事務ミス」に集約されると指摘した。

そして「誤った説明や事務ミスなどによりお客様からクレームが発生した場合、ほとんどの代理店は損害センターや課外社に相談すると思う。それでも保険金等の支払いが無理となった場合、お客様は「保険会社が保険金を支払えないのであれば代理店が補償すればいい」と責任を追及してくる。これが、代理店が賠償責任を求められる一般的な流れだ」と述べた。

その上で、代理店に対する損害賠償問題防止策の一つとして「コンプライアンスの重要性を挙げた。まず、同氏は、裁判所が参考資料として活用している実情も踏まえて、損害代理店の権限と義務を定めている代理店委託契約書の内容を再確認しておく必要性を訴えた。

続いて、代理店の法律上の責任について解説。代理店賠償責任保険の対象となるのは保険業法第283条による求償の原因为なる、「不法行為責任」「債務不履行責任」「信義則」といった民法上の責任を負った場合に限り、刑事上・行政上の責任は対象とならないことを説明した。中でも「信義則」に関しては満期更改時に問われることが多いと、その責任を負うことのリスクが多いと裁判例を挙げた。そのほか、損害賠償事

次に、改正保険業法での留意点として、「裁判例では、法令で禁止されている『虚偽説明』は意図的なものだけでなく、『うっかり』による説明も含まれる」と注意喚起し、その対策として「お客様の問い合わせ等に正確に対応するために、重要事項説明書等の書類を手元に準備しておくこと」とアドバイスした。

また、意向把握義務については「意向把握から提案商品の説明、意向確認までの一連のプロセスが法令で新たに求められることになった」と述べた。一方、「法令による義務の定めは、ミスを減らす、すなわち賠償責任問題防止の追い風ともいえ」との考えを示した。

最後に、組織委員会の辻本壽雄委員長が、賠償責任を負うことのリスクとそれに備えることの必要性を訴え、参加者に代理店賠償責任保険への加入を促した。