



(損保版)

第1~4月曜日発行
発行所 新日本保険新聞社
大阪府西区本町1丁目5-15
(郵便番号550-0004)
電話 (06) 6225-0550 (代表)
FAX (06) 6225-0551 (専用)
購読料 1か月2200円
(消費税、送料込み)
©新日本保険新聞社 2021

Shinnihon-ins.co.jp
購読者専用バックナンバー
閲覧パスワード
izayoidiary
2021年10月4日 AMまで
※偶数月の第一日曜日正午ごとに変更

# 代理店は独立した責任有す

## 「体制整備と代理店の賠償責任」 テーマにセミナー

大阪代協



山中会長

開催にあたり、山中会長が挨拶に立ち「今年も地域を問わず豪雨に見舞われている。島根の友人代理店から、洪水が訴訟案件になるとの相談を受けた。異常気象による事案だけでなく、様々な原因により代理店賠償を引き受ける保険会社や、日本代協への相談が増え続けている。昨今気になるのは賠償請求額、訴訟額の高額化である。最近にも代理店が保険会社から訴えられ、最終的に数千円で和解したといった話を聞いた。代理店賠償責任保険の必要性を実感している。本日のセミナーには、100名近い保険会社の社員さんも参加していただいている。保険会社、代理店のお互いのためにも、ぜひとも御社の代理店の皆様に代理店賠償責任保険への加入を勧めていただきたい。この保険はまさに代理店の自賠責保険である」と、代理店賠償責任保険への加入を呼びかけた。

### 毎日3〜5件の相談 日常的にトラブルが発生

告知義務の概念が大きく変わり、2016年に施行された改正「保険業法」によって代理店が主役になることも保険募集、代理店経営のハードルが高くなったと述べた。

大阪代協(山中尚会長)は、8月24日午後3時から、日本代協新プラン委託講師の杉山幹久氏を講師に迎え、「体制整備と代理店の賠償責任」消費者に信頼される代理店になるために」をテーマにWebセミナーを開催した。同氏は、代理店の保険募集行為に係るトラブルは全国で日常的に発生しており、お客様の意向把握や情報提供においては特に注意して取り組む必要があると指摘。山中会長、同協会組織委員会の辻本壽雄委員長は代理店賠償責任保険への加入を呼びかけた。



杉山氏

として、2008年に成立した「保険法」により告知義務の概念が大きく変わり、2016年に施行された改正「保険業法」によって代理店が主役になることも保険募集、代理店経営のハードルが高くなったと述べた。保険募集の基本的ルールである「意向把握義務」では、従来の意向確認に加え、募集プロセスにおいて、顧客ニーズに合致した保険商品を適切に選択・購入できるようにするための対応が求められると、例えば、顧客から「あなたに任せる」と言われて代理店が保険商品を選分のは、特定の判断を示す意向ではなく、意向を示すものであり、意向把握したところにはならないと述べた。

### 代理店賠償の対象は民事責任 契約者の信頼裏切ってはならない

「契約概要」「注意喚起情報」を記載した書面(例:重要事項等説明書)等を用いるなどの一律・画一な手法で行われることであるとし、特に重要事項等説明書を常備・携行しこれを提示しながらお客様に説明することの重要性を強調した。そして「つい・うっかり・うる覚え」は虚偽説明につながることに注意を促した。また、補償漏れからくるトラブルを防ぐために、情報提供の一端として、考えられるリスクを補償するすべての特約を提示し、必要性の低いものから省いていく方法もあると説明した。

代理店は、独立した責任を有しており、保険契約者の信頼を裏切らないよう行動する信義則上の義務を負っている。代理店の固有の責任が認められた裁判例として、自動車保険の事故処理トラブルに伴って自動車保険を他社に切り替えられたことから、その後の火災保険の満期について契約者の妻にその旨を伝えたものの、信頼関係が薄れてきたこと等から更新する意思がないものと代理店は判断。その後火災が発生し、保険金の支払いを受けられなかったことから損害賠償請求を受けたものがある。結果は、単に形式的に満期の通知を行うだけでなく、更新手続きを行わなければならないと認められ、保険代

われない契約者に対し、信義則上、契約更新の意思を確認すべき義務を有するとして代理店に20%の責任があるとされた。ちなみに保険会社の責任は認められていない。(松山地裁・1996年8月22日判決)
そして、杉山氏は、トラブルを防止する「ラブペポ」の原則を紹介。「ラブ」は、「フルプレミアム」のことで、「お客様への見直しは、おおよそ付帯できるすべての特約を網羅した、フルプレミアムで行うべし」ということ。「ペポ」は、「フルペポ」のことで、「お客様に説明する重要事項等説明書は、商品改定などあった際には、フルのページで読破しておくべし」ということ。「ポ」は、「フルポリシー」のことで、「(可能であれば)お客様に保険証券が届いたタイミングで、保険証券の掲載内容につき、指差し確認がたがた、フルのポリシーを説明すべし」ということである。最後に、17例の損害保険トラブルと2例の生命保険トラブルを紹介した後、今後は、個人情報保護法の改正に伴うトラブルが増えることが予想され、気をつけてほしいと締めくくった。

杉山氏が昨年まで勤めていた保険会社の担当部署において、全国の代理店から1日に3〜5件、年間では735〜1225代理店から自らの保険募集行為に関する相談を受けていたと話し、いかに日常的にトラブルが発生しているかを紹介した。その上で、損害保険代理店におけるコンプライアンスについて説明。基本的なルールを定めた法律

「つい・うっかり・うる覚え」で責任問われる

「フルポリシー」のことで、「(可能であれば)お客様に保険証券が届いたタイミングで、保険証券の掲載内容につき、指差し確認がたがた、フルのポリシーを説明すべし」ということである。最後に、17例の損害保険トラブルと2例の生命保険トラブルを紹介した後、今後は、個人情報保護法の改正に伴うトラブルが増えることが予想され、気をつけてほしいと締めくくった。