



(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
電話 (06) 6225-0550 (代表)
FAX (06) 6225-0551 (専用)
購読料 1か月2420円
(消費税、送料込み)
©新日本保険新聞社 2023

シンニチ保険Web
www.shinnihon-ins.co.jp
購読者専用バックナンバー
閲覧パスワード
gravity
2023年10月2日 AMまで
※偶数月の第一月曜日正午ごとに変更

相談・保険金準備機能備えた
代理店賠償を

大阪代協

代理店賠償の備えテーマにWebセミナー

大阪代協(新谷香代子会長)は、8月29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、Webセミナー「代理店賠償責任保険の備えが必要ですか」を開催した。集合形式の参加を含めると、大阪、兵庫併せて300名を超える代理店、保険会社社員が熱心に耳を傾けた。

年間1.4千件の相談が
約14%の会員がヒヤツとを経験



新谷会長

開催にあたり、新谷会長が挨拶に立ち「私たちの身の回りでは、リスクが至る所で社会問題化している。損害保険に関わる者の役割はますます重要になり、注目が集まっている。今こそ、私たちはその使命を果たすために一層の力を発揮すべきだと考える。しかし、保険金をお支払いしてお客様の役に立つ一方で、トラブルも数多く発生している。損保ADRには年間3万件を超える苦情、相談が寄せられている。代理店賠償の引受会社であるチャプ損害保険には150件ほどの事故報告があるという。さらに、最近気になるのは賠償請求額、訴訟額の高額化である。代理店、保険会社に対して1億円を超える訴訟が発生したり、保険会社が代理店に数千円万の求償を行ったといった話も聞き及んでいる。本日参加の保険会社の社員の皆様には、保険会社

開催にあたり、新谷会長が挨拶に立ち「私たちの身の回りでは、リスクが至る所で社会問題化している。損害保険に関わる者の役割はますます重要になり、注目が集まっている。今こそ、私たちはその使命を果たすために一層の力を発揮すべきだと考える。しかし、保険金をお支払いしてお客様の役に立つ一方で、トラブルも数多く発生している。損保ADRには年間3万件を超える苦情、相談が寄せられている。代理店賠償の引受会社であるチャプ損害保険には150件ほどの事故報告があるという。さらに、最近気になるのは賠償請求額、訴訟額の高額化である。代理店、保険会社に対して1億円を超える訴訟が発生したり、保険会社が代理店に数千円万の求償を行ったといった話も聞き及んでいる。本日参加の保険会社の社員の皆様には、保険会社



杉山氏

冒頭、杉山氏は、チャプ損害保険には今年7月末までの直近1年間に全国の代理店から14000件、1日に6件、自らの保険募集行為に関する相談があったと話し、いかに日常的にトラブルが発生しているかを指摘。日本代協の約80%にあたる9715代理店(募集人約9万8千人)が同保険に加入していることを考えると、約14%の会員代理店がヒヤツとした経験をしているという実情を

分対応、改善ができない」という見解とともに、代理店の実態に応じて監督指針は改定されると話した。

保険募集の基本的ルールである意向把握義務については、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選択し、購入できるようなするための対応が求められるとし、ある全国規模の代理店が実践している「3プラス1運動」を紹介。1人のお客様に1回2時間の説明を3回行つてから契約へと導き、さらにその後のお客様に

保険会社が無責を主張
代理店に責任負わせるケース増

続いて、代理店と法律上の責任について、代理店賠償の対象となるのは過失等により第三者に損害を与えたときに発生する民事上の責任であり、刑事上の責任や行政上の責任は対象とならないと説明した。

また、保険業法第28条で定められた「所属保険会社の賠償責任」について言及し、保険会社は保険募集人が保険契約者に加えた損害を賠償する責任を負っているが、近年は「保険会社が代理店委託の際に、相当の注

届いた保険証券を持って来店してもらい、そこでお客様の意向と契約内容が合致しているかをもう一度説明するといった、予習・復習的に意向把握する取組みが求められると述べた。また、情報提供義務は、原則として「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、特に重要事項説明書を常備・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。商品改定時などに生じやすい「つい・うっかり・うる覚え」は虚偽説明につながることで、これによって代理店が敗訴した裁判事例を紹介し注意を促した。東京地裁等の判決を紹介した。具体的なトラブル事例を挙げた後、杉山氏は「言った、言わない」「口座振替不能」「事故受け付け時に無責のものを有責であると回答した場合」によるトラブルは法律上の賠償責任を問われることは比較的少ないと述べた。一方、「オールリスク」すべて同じかそれ以上という言葉は何かあったときにトラブルにつながるりやすく避けたいとアドバイスした。そして最後に、「事故相談機能」「保険金準備機能」を備えた代理店賠償責任保険は保険募集において必要不可欠なものであると訴えることも

「オールリスク」「すべて同じかそれ以上」の言葉は、トラブルにつながりやすく避けた方がいい