

保険募集に代理店賠償は不可欠

コンプライアンスと代理店の賠償責任でセミナー



隼田会長

し、自社の免責を主張してトラブルに介在せず、代理店の責任で対応させようとするケースが増えているとも聞いている。

開催にあたり、埴田会長が挨拶に立ち「私たちの身の回りにある様々なリスクが社会問題として顕在している。損害保険に関わる私たちの役割はますます重要になっている。リスクマネジメントの提供や万一のときの保険金の支払いを通じて、私たちは日々お客様の安心と暮らし、そして事業を支えている。だからこそ、目の前のお客様一人ひとりの声に真摯に耳を傾け、ニーズを的確に捉え質の高いサービスを提供していくことが私たちに求められている。その一方で、保険募集や契約手続きなどめくり様々なトラブルが発生している。損保ADRには年間約3万件的苦情、相談が寄せられている。また代理店賠償の引受会社であるチャップ損害保険には年間1千件ほどの相談があり、200件ほどの事故報告があるという。さらに、最近気になるのは代理店賠償事故が増加傾向にあることである。そして金融審議会WGの報告書では、募集人への求償権行使を促す方向性のコメントが示されている。今後、保険会社から保険代理店に求償権を行使するケースがさらに増えることを危惧している。一方で、保険会社が保険契

年間約200件の事故報告が

トラブルが発生している。損保ADRには年間約3万件的苦情、相談が寄せられている。また代



杉山氏

セミナーの冒頭、杉山氏は、チャブ損害保険には今年7月末までの直近1年間に全国の代理店から1400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、日本代協正会員の約14%の会員代理店がヒヤットとした経験をしていいる実情を述べた。

お客様に不利になる改定は注意
つい・うっかり・うろ覚えが虚偽説明に

そうすると、万一の際に、保険代理店を守るために頼りになるのは代理店賠償責任保険だ。本日は大阪、兵庫、和歌山から総勢600名の参加があり、それだけ代理店賠償に関する関心の高さ、そしてその必要性の高まりを感じている。本日参加の保険会社社員の皆様には、保険会社、代理店のお互いのためにも代理店賠償責任保険に加入いただくよう代理店にお勧め

いただきたい。また代協に未加入の代理店様も同様である。代理店賠償責任保険に未加入で保険を販売するのは無保険のまま自動車を運転するようなのである。この機会

アンス」で、同氏は、高いレベルでの体制整備が求められるようになった変遷を紹介。今年から本格稼働となった代理店業務品質評価制度が保険代理店を排除させるツールとして活用されているのではという不安があるのに対し、同評議会（第6回）議事録において「本制度は損保会社の代理店指導を補完する仕組みであり、損保会社において、代理店との委託契約終了に向けた材料として使われている側面があるのであれば、あらためて損保

会社社員に本制度を理解浸透させていく必要があると感じる「ことが示されており、そのようなこととはないだろうと話した。」
続いて、コンピュータンスについて言及し、保険事業においては「保険契約者（顧客）の利益を最優先とし、法令・規則・倫理を順守して業務を遂行すること」であるとし、「この契約は本当に顧客のためになっているか？」という問いに対し、常に「Yes」と言える状態を維持することが重要であると述べた。加えて

にぜひご検討いただきたい」と、代理店賠償責任保険への加入を強く呼びかけた。

て、「プロフェッショナル」について触れ、これは公共の福祉に貢献すること、専門職に値する技術と知識を有していること、倫理性を担保する自律を全うすることの3つの使命を負っており、まさに保険代理店に求められている使命と同じであり、コンプライアンスの本質と共に理解していただきたいと述べた。また、代理店の実態に応じて改定される監督指針は常に注視しておかなければならないと強調した。

その後、保険募集環境が時代とともに変化していることを挙げ、2024年11月施行の「金融サ―ビスの提供に関する法律」改正・改称で「顧客本位」を、「原則（努力目標）」から「法的義務」に格上げした点は注目すべきだと述べた。

改正保険業法で定められた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、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。商品改定時には「つい・うっかり・うろ覚え（思い込み）」によって虚偽説明につながりやすいとし、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。合わせて保険会社に対して、補償金額・範囲の縮小等、お客様にとって不利になる改定ほど代理店への情報提供を的確に行ってほしいと要望した。

第2部では「代理店と法律上の責任」について解説。近年は「保険会社が代理店委託の際に、相当の注意をし、かつ代理店の保険募集について保険契約者に加えた損害の発生防止に努めたときには、その責任を問われなない」（保険業法第283条2項）ことから、保険会社が自社の無責を主張し、代理店に直接責任を負わせるケース、求償権を行使するケースが増えてきていることは認識しておくべきだと述べた。

民事上の責任の根幹をなす「不法行為責任」債

「信義誠実の原則」を解説した後、各種保険の具体的なトラブル事例で賠償事故につながりやすい留意点を詳細に説明。同氏は「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る一方、「オールリスク」「すべて同じかそれ以上」という言葉はトラブルにつながりやすく避けた方がい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であると訴えるとともに、その週及日に十分注意して加入してほしいと結んだ。

大阪代協

大阪代協(牟田智貴会長)は8月26日15時から、Webセミナー「コンプライアンスと代理店の賠償責任―消費者に信頼される代理店となるために―」を開催した。講師を務めた日本代協新プラン委託講師の杉山幹久氏による保険代理店を取り巻く現状と代理店賠償責任保険の必要性の説明に、大阪450名、兵庫100名、和歌山50名の合わせて600名の代理店、保険会社社員が熱心に耳を傾けた。

新日本保險新聞

(損保版)

第1～4月曜日発行
発行所 新日本保険新聞社
大阪市西区鞆本町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2420円
(消費税、送料込)
©新日本保険新聞社 2026

79th
Anniversary
since 1947

創業昭和22年

保険・共済業界と
共に歩んで79年