



# 福岡西 代協だより 第3号

発行 福岡西支部 支部長 石川 聡 [有限会社アドバンスワン]

2015年8月

2015年7月17日 福岡西支部 支部例会

## 「来店型ショップから得られるヒント」

損保会社勤務を経て、来店型保険ショップに勤務した田中さんが驚いたことは、生保を主力としながらも損保の契約がかなり多いことでした。損保代理店にとっては新規客の獲得は非常に苦労するところですが、来店型ショップでは損保のお客様を求めているわけではないにお客様が自ら来店されるのです。

「保険について相談する人がいない」「適切な保険をすすめてくれる人がいない」おそらくこうした理由から、気軽に足を運ぶことができる「保険」の店として来店型ショップが選ばれているのではないかと考えられます。

この新規客獲得は『仕組み』によるものです。お客様が足を運ぶ仕組みや仕掛けが来店型ショップにはあるのです。では新規客獲得をめざす専門の損保代理店にもその手法が応用できるのではないのでしょうか？ 例えば、

- 入口を珈琲店・飲食店・物販店などにして新しいお客を呼び込む
- ホームページで相談予約を受付たり、その内容を工夫する
- 相談できる内容を「保険」だけでなく、終活や金融商品等にも広げる
- セミナーや相談会などのイベントを開催して集客する
- 引越し業者と提携し、転入者を紹介してもらう

など、新しく保険ショップを立ち上げずに、現在の事務所を利用して出来ることもあるはず。来店型ショップに足を運んでいる人を、知識も経験も豊富な専門代理店に向かわせることができないのは非常にもったいないことだと感じます。



講師：田中 嘉理氏  
[ビジネス&ライフサポート]



福岡西支部オリジナル／代理店のIT活用講座

## 「やさしいワード講座(基本編)」

Excelと並んで日常業務で使用しているWordですが、苦手としている人も多いようです。知っておくとすぐに役立つ基本操作を学びました。

- 文章の頭揃え → インデントマーカー、tabを使いましょう！
- 図形をうまく挿入する → 「図の書式設定」を利用しましょう！



2015年7月24日 福岡県代協 オリエンテーション&代理店賠償責任セミナー

## 「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になるために～

コンプライアンスについて

2016年4月に施行が予定されている改正保険業法では、保険募集ルールの抜本的再編成が行われることになると言われています。その大きな特徴は代理店にスポットライトが当てられたことです。他の金融業界と同様に“規制の現代化”が現実となってきました。

2007年の監督指針変更で「契約者は自身に最適な商品の推奨を販売者(保険会社・代理店)に期待してもよい存在とされた」ことから一貫して求められている、保険募集に際しての説明責任により、代理店にとってはハードルがより高くなってきています。今後はパンフレットではなく『重要事項説明書』での説明が必要とされてくると言われていることにも、そうした傾向があらわれています。

保険募集において禁止行為とされていることのひとつが「虚偽のことを告げる行為・重要な事項を告げない行為」です。悪意をもって行う募集人はいないでしょう。けれども「ついうっかり」や「うろ覚えで」告げたことが、結果として契約者にとっては「虚偽」にあたることもあり、また何が「重要な事項」かを定義できないこともトラブルの原因となっています。実際にこうしたトラブルが起こった際に、代理店が負う責任とは？



講師：黒田 朗氏  
エース損害保険株式会社

代理店と法律上の責任

契約者との間でトラブルが起こった際に代理店が問われる法律上の責任は「民事上の責任」、「刑事上の責任」、「行政上の責任」です。その中で、民事上の責任として「不法行為責任」等が認められ、保険業法283条責任が問われる場合、「信義誠実の原則」から代理店の責任が認められると、損害賠償責任を負うことになります。これが【代理店賠償責任保険】の対象となります。

裁判で代理店の責任が認定された事例としてよく知られているのが、平成6年3月11日の東京地裁、平成8年9月5日の前橋地裁、平成8年8月22日の松山地裁の判決です。いずれも満期更改もれによるトラブルで、結果的に代理店には責任の20%が課せられました(賠償金の20%支払い)。満期更改しなかった契約者に対して、代理店はそのまま放置することなく、“信義則”上、契約更新の意思を確認する義務があるという解釈です。

トラブル事例 ※エース損害保険に寄せられる相談事例の一部

エース損害保険の【代理店賠償責任・日本代協新プラン】には、全国の代協会員のうち1万店弱が加入しており、事故報告(書面によるもの)は、自動車を中心に全ての種目にまたがっています。書面での報告の他、電話での相談を含めると日に3~5件のトラブル事例が寄せられています。例えば・・・

【自動車のトラブル例】

- 他社からの切り替えで等級がマッチングしない
- 車両価額協定対象外車種
- 長期保険(自動車)
- 年齢条件の変更もれ
- 車検対象外(構内専用車など)
- 原付のセット保険、ファミリーバイク特約
- 車両新価特約
- 希望ナンバー(複数台所有の場合)

【その他のトラブル例】

- 管理下財物の事故
- 火災保険の新価特約
- 漏水担保特約
- 訴訟(言いがかり訴訟)
- [注意が必要なフレーズ]
- 「オールリスク」
- 「全て同じかそれ以上なら切り替える」

など様々です。件数としては自動車関連が多いものの、割合としては火災や新種でもトラブルが多いようです。

【代理店賠償責任保険】の2つの大きな役割

一つは保険金の準備機能。1事故1億円までの保険金は相当な額です。もう一つは事故時の相談機能です。何かトラブルが起こり、どうしたらいいかわからない時にはまず電話でご相談いただけます。そこで解決の答えが出せることもあれば、正式に事故受付となる場合もあります。こうした機能を十分にご活用ください。

**損害保険  
トータルプランナー  
がいる代理店**

**登録申込みの仕方** <http://www.f-daikyo.jp/>

**損害保険トータルプランナー  
がいる代理店**

- 福岡県代協ホームページの左メニューからココを押します。
- 損保協会ホームページの「損害保険トータルプランナーがいる代理店の検索」ページに入ります。
- 画面左下の「情報登録手続方法」を押して、手順通りに申し込んでください。

損保協会ホームページに、消費者が市区町村単位に『損害保険トータルプランナーがいる代理店』を検索できる機能が開設されています。「損害保険トータルプランナー」の資格者が在籍している代理店で情報登載を希望する場合には、必要な手続きをしてください。