

【関係者外厳秘】

2023年度 第4回全国会長懇談会

拡大経営品質向上委員会資料

2024年（令和6年）3月

代理店賠償 「日本代協新プラン」

- ① 2023年度の事故原因分析
- ② 取扱いの注意点
 1. 保険募集行為と損害賠償請求
 2. 事故が起こった時の対応
 3. 合併時の対応
- ③ トラブル事例から学ぶ

事故原因分析

関係者外厳秘

対象契約 : 2022年度証券 (2022年10月1日から2023年10月1日迄1年間)

事故報告件数 : 179件 (過去平均は140.45件)
(集計対象: 被保険者である会員からの「事故報告書」を集計)

●原因項目別分析 (トップ3)

1. 「重要事項の説明誤り・説明不足」に係る保険事故がトップ … (約55%)
2. 「募集時・期中の事務手続き」に係る保険事故 … (約20%)
3. 「保険事故対応」事故受付時のアドバイス誤り等が次に多い … (約14%)

●保険種目別 (トップ3)

1. 「自動車保険」に係わる保険事故がまた1番手になった … (約40%)
2. 「新種保険」に係わる保険事故が2番手 … (約31%)
3. 「火災保険」に係わる保険事故 … (約20%)

●事故処理状況別

「代理店賠償保険金支払」は58件、「所属保険会社支払」は20件
「未解決」は47件、「請求取下」は40件、「無責」は14件

●訴訟等事案

- ・5件発生 (進行中) 過去累計50件 (8件進行中) 左記を含む

事故処理状況別 代理店賠償 日本代協プラン 事故類型(件数)

関係者外厳秘

(書面による事故報告ベース 2012-2022年度証券)

2023年12月

原因項目	保険募集人業務の内容	自動車	火災	新種	自賠責 貨物 生保	その他	合計
重要事項 等説明	商品内容・補償範囲説明不足、漏れ／商品内容・補償範囲説明誤り	52	83	151	13	0	299
	契約条件説明及び確認不足、説明漏れ／契約条件説明及び確認誤り	52	26	39	8	0	125
	特約等説明不足／特約等付保漏れ／特約等付保誤り	86	35	85	2	0	208
	保険金額設定ミス／不適切契約案内	29	53	28	9	0	119
		219	197	303	32	0	751
異動手続き 新規手続き	手続き・キーイン漏れ／手続き内容説明不足	123	26	18	13	0	180
	保険の目的確認不足／被保険者確認漏れ	25	34	4	1	0	64
	契約条件変更誤り／特約条件変更誤り	94	5	13	2	0	114
		242	65	35	16	0	358
満期管理	更改案内失念、誤り／更改手続き失念、誤り	33	23	27	5	0	88
		33	23	27	5	0	88
保険料	割増引率説明不足、漏れ／割増引率説明誤り	12	0	0	1	0	13
	口座振替不能説明不足、漏れ／口座振替不能説明誤り	12	1	4	1	0	18
	保険料未収、領収遅延／保険料算定誤り	14	10	8	2	0	34
		38	11	12	4	0	65
事故対応	支払内容説明誤り／支払内容説明漏れ	86	21	53	5	0	165
	事故対応言い掛かり	10	3	7	1	0	21
	上記以外	9	3	7	1	0	20
		105	27	67	7	0	206
その他	情報漏えい	0	0	0	0	13	13
	施設賠・受託賠	0	0	0	0	38	38
	上記以外	0	0	0	0	30	30
		0	0	0	0	81	81
総計		637	323	444	64	81	1,549

書面による事故報告	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	合計
未解決	0	0	0	0	0	0	2	3	8	18	47	78
代理店賠償で支払い	23	27	23	26	29	40	47	49	62	57	58	441
所属会社で支払い	33	47	28	36	28	34	28	18	14	9	20	295
請求取り下げ	47	58	40	41	44	41	61	58	47	58	40	535
無責	19	22	16	26	18	26	20	17	15	7	14	200
合計	122	154	107	129	119	141	158	145	146	149	179	1,549

代理店賠償 「日本代協新プラン」

① 2023年度の事故原因分析

★② 取扱いの注意点

- ★ 1. 保険募集行為と損害賠償請求
- 2. 事故が起こった時の対応
- 3. 合併時の対応

③ トラブル事例から学ぶ

代理店賠償「日本代協新プラン」注意点

① 保険募集行為と損害賠償請求

【関係者外厳秘】

この資料は拡大経営品質向上委員会用です。他の目的での使用を禁止します。

- 損害補償（保険事故）基準 ……特約により異なります

Claims Made Basis

クレームズ・メイド・ベース
（損害賠償請求ベース）

保険会社との間で定めた遡及日以降に行われた保険募集行為につき、保険期間中に損害賠償請求がなされた場合に補償の対象とする方式。

- 代理店賠償責任補償（保険募集人特約）

Occurrence Basis

オカレンス・ベース
（事故発生ベース）

保険期間中に発生した保険募集行為による事故を補償の対象とし、損害賠償請求の時期を問わない方式。

- 受託財物賠償責任補償特約
- 施設賠償責任補償特約
- 個人情報漏えい見舞金費用補償特約

【関係者外厳秘】

この資料は拡大経営品質向上委員会用です。他の目的での使用を禁止します。

損害賠償請求ベース (Claims Made Basis クレームズ・メイド・ベース)

「遡及日」とは

- (A) 「被保険者」がこの「保険契約」に新規に加入する場合・・・
この「保険契約」の「保険期間」の開始日をいいます。
- (B) 「被保険者」がこの「保険契約」の「保険期間」が開始するまで「保険契約者」を同じくする同種の保険契約に中断することなく継続して加入している場合・・・
最初の保険契約における保険期間の開始日をいいます。

「遡及日」の取扱いについて

満期日にご継続されず保険期間が中断された場合、過去の「遡及日」が失われ、再加入以前の募集行為に関する事故が補償されなくなります。

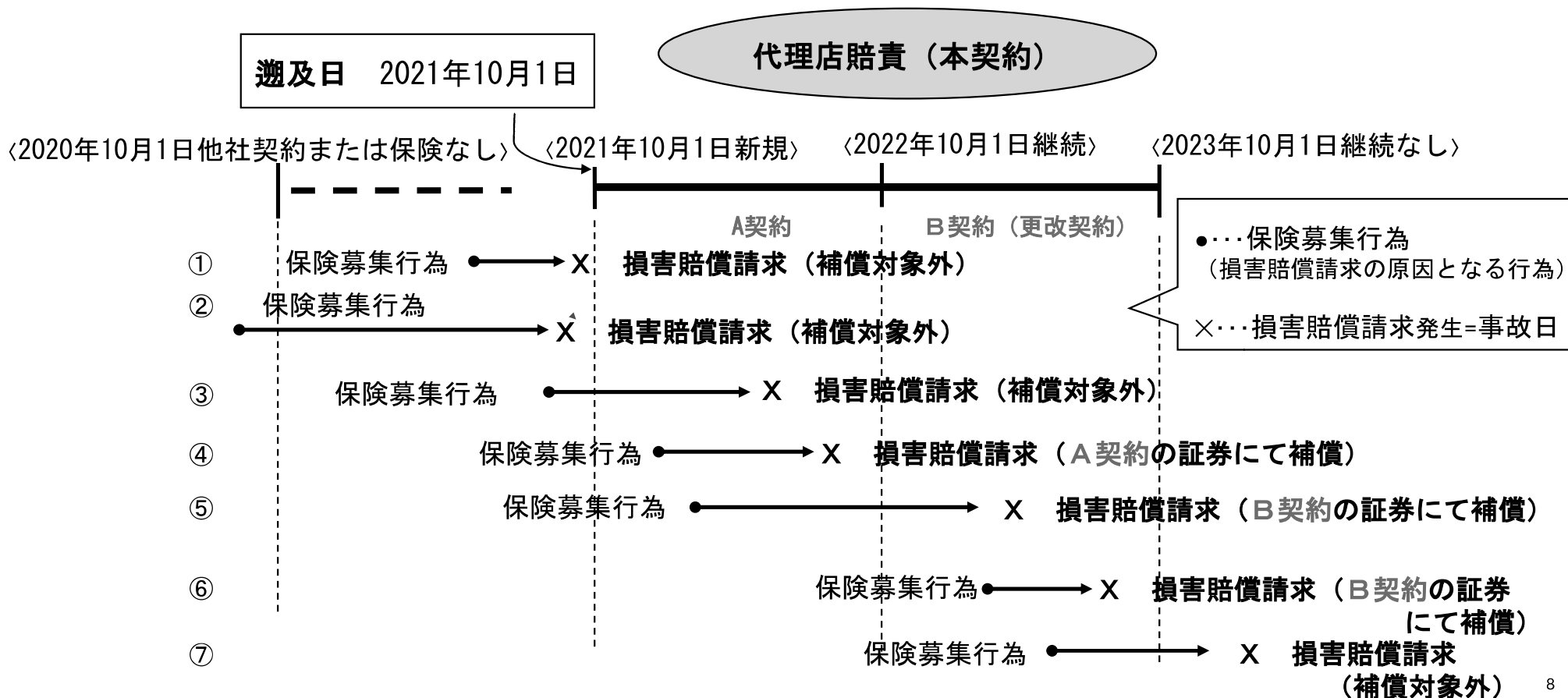
先行行為補償特約 (オプション)

他の保険会社で同種の保険 (保険募集人向け専門業務事業者賠償責任保険) に加入していた場合、希望により付帯可能。(保険料割増10%)
遡及日が新規加入時の保険開始日の1年前の応当日に遡ります。

損害賠償請求ベース (Claims Made Basis クレームズ・メイド・ベース)

遡及日 (Retroactive Date) 以降に行った保険募集行為により、
 保険期間内に損害賠償請求された場合にのみ保険金をお支払いします。

【関係者外厳秘】
 この資料は拡大経営品質向上
 委員会用です。他の目的での
 使用を禁止します。



代理店賠償 「日本代協新プラン」

① 2023年度の事故原因分析

★② 取扱いの注意点

1. 保険募集行為と損害賠償請求
- ★2. 事故が起こった時の対応
3. 合併時の対応

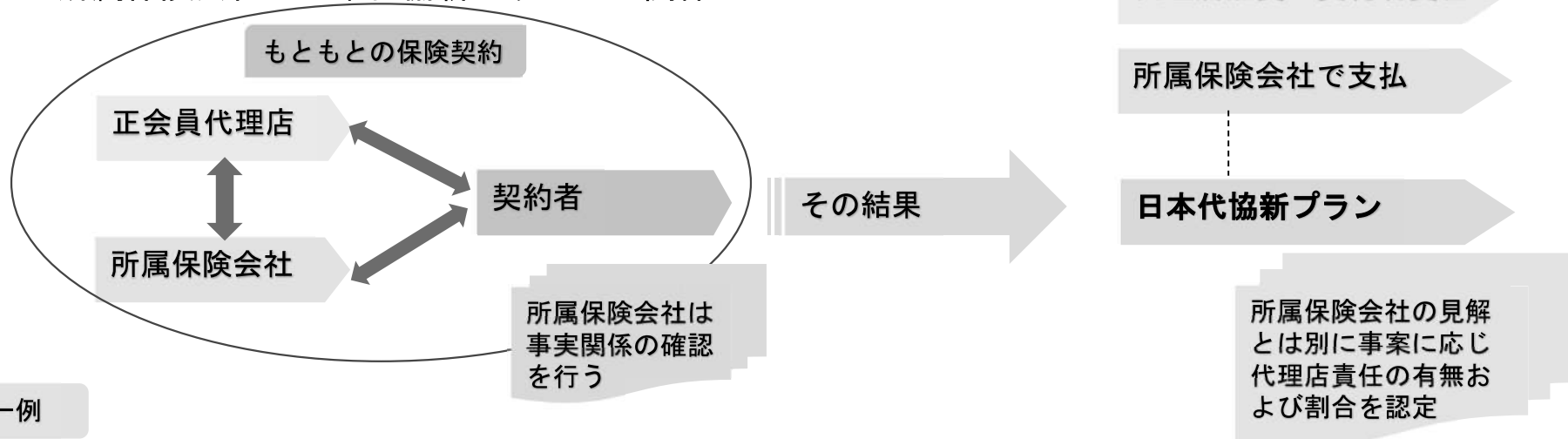
③ トラブル事例から学ぶ

代理店賠償「日本代協新プラン」注意点

② トラブルが起きた場合

【関係者外厳秘】
 この資料は拡大経営品質向上委員会用です。他の目的での使用を禁止します。

★所属保険会社と日本代協新プランとの関係



- 保険事故→所属保険会社からの無責判断→契約者等から異議
- 所属保険会社の保険契約修正の可否
- 募集行為が代理店の過失によるものか確認。民事上の賠償責任の有無の確認
- 所属保険会社の責任の確認（保険業法第283条）

【関係者外厳秘】

この資料は拡大経営品質向上委員会用です。他の目的での使用を禁止します。

事故（損害賠償請求）が起こったときの対応

★事故・紛争解決のポイント

- ① 契約者の不正・不当請求でないことの確認
- ② 代理店の過失および民事上の賠償責任の有無
- ③ 所属保険会社の保険契約修正による被害者（契約者）救済の可否
- ④ 保険業法283条に基づく被害者（契約者）への賠償および代理店への求償
- ⑤ 信義則による代理店の責任

★次に、所属保険会社から保険業法283条の見解を確認します。

正会員代理店

所属保険会社

正会員代理店

Chubb

保険業法283条抜粋（所属保険会社の賠償責任）

●所属保険会社等は保険募集人が保険募集について保険契約者に加えた損害を賠償する責任を負う。

ただし、次に掲げる場合には適用しない

●所属保険会社等は委託に基づく特定保険募集人又はその役員若しくは使用人である保険募集人については、所属保険会社等が当該特定保険募集人の委託をするについて相当の注意をし、かつ、これらの者の行う保険募集について保険契約者に加えた損害の発生の防止に努めたとき。

●第一項の規定は所属保険会社等から保険募集人に対する求償権の行使を妨げず・・・

【関係者外厳秘】

この資料は拡大経営品質向上委員会用です。他の目的での使用を禁止します。

事故（損害賠償請求）が起こったときの対応

★損害賠償請求があった時の考え方

ここで言う「代理店の責任」とは「法律上の損害賠償責任」のことを言います

【保険業法283条 所属保険会社の責任の判断】

①代理店の責任 なし → 所属保険会社の責任 なし → 契約者の責任 あり

- 代理店に法律上の賠償責任が発生しないため、「日本代協新プラン」では損害賠償金としての支払はない。

②代理店の責任 有り → 所属保険会社の責任 有り → 契約者の責任 あり/なし

- 所属保険会社による損害賠償事案。所属保険会社が100%支払う。ただし事案により代理店への求償の場合あり。その場合、代理店の責任割合分を「日本代協新プラン」で補償対象とするケースあり。

②代理店の責任 有り → 所属保険会社の責任 なし → 契約者の責任 あり/なし

- 283条2項3により所属保険会社が無責となる場合。
代理店による損害賠償事案。代理店の責任割合分を「日本代協新プラン」で補償対象とするケースあり。
保険業法283条2項3の所属保険会社の免責が適用された場合
所属保険会社が契約者に賠償金を支払った後に代理店への求償するケースあり
→代理店求償に対し、代理店の責任割合を審査した上で、代理店賠償を適用。

- その他・・・満期更改漏れによる無保険事故の結果については、所属保険会社に責任は無く（判例あり）
代理店は信義則責任を問われる（原則2割）。一方、契約者には自己責任が問われる（原則8割）。

【関係者外厳秘】

この資料は拡大経営品質向上委員会用です。他の目的での使用を禁止します。

事故（損害賠償請求）が起こったときの対応

★代理店賠償で無責となる場合

無責事案： 代理店に法律上の損害賠償責任が認められない 等

- 所属保険会社への当該代理店からのトラブル報告拒否案件
- 支払保険金額の予想・伝聞間違い等のトラブル
- 代理店には契約締結上の瑕疵はないが、保険金が上手く支払われない等のトラブル

その他注意事項

- 「言った、言わない」等、契約者と代理店の見解の相違に代理店賠償引受保険会社が介入することはない
- 代理店に賠償責任有とされても 100:0 となる事案は、法律上稀とされている
- 有無責判断は、所属保険会社マターである。

代理店賠償 「日本代協新プラン」

① 2023年度の事故原因分析

★② 取扱いの注意点

1. 保険募集行為と損害賠償請求
2. 事故が起こった時の対応
- ★3. 合併時の対応

③ トラブル事例から学ぶ

代理店賠償「日本代協新プラン」注意点

③ 合併時の対応

【関係者外厳秘】

この資料は拡大経営品質向上委員会用です。他の目的での使用を禁止します。

A代理店
(存続代理店)

合併

B代理店
(非存続代理店)

B代理店は「日本代協新プラン」を解約（中途脱退）しなければ、合併先の保険で、自分が加入していた時の遡及日が適用される！

- ・ 特にすることはない
人数の増加については、原則次回満期更改時に変更する。
(通知不要特約があるため)
よって保険料の追徴もなし。
- ・ 非存続代理店の保険募集行為の補償は・・・
合併時以降の保険募集行為が補償対象となる。
- ・ 代協の退会手続き
- ・ ①「日本代協新プラン」を中途脱退した場合・・・（保険料返還あり）
遡及日がなくなり、合併日前の行為については補償対象とならない。
(合併後に存続代理店に賠償責任が及ぶ場合でも、遡及日免責が適用されます)
- ・ ②「日本代協新プラン」を中途脱退しない場合・・・（保険料返還なし）
合併前の遡及日が維持されます。
(次年度は存続代理店でのみ更改を行う。存続代理店で更改を途切れることなく行っている限り、合併前の遡及日は維持されます)

代理店賠償 「日本代協新プラン」

① 2023年度の事故原因分析

② 取扱いの注意点

1. 保険募集行為と損害賠償請求
2. 事故が起こった時の対応
3. 合併時の対応

★③ トラブル事例から学ぶ

トラブル事例から学ぶ

事例のすべてが、日本代協新プランによる有責事例ではありません。

①	保険種目	自動車
	事故形態	<自動車：事故対応時> 契約者より、契約車両の故障でレッカーの要請があるとともに、補償対象であればレンタカーを手配したいとの確認があったが、代理店は契約内容を見誤り、対象でないにもかかわらず、レンタカーも対象であるとして手配を進めた。その後、代理店の判断が誤りで、レンタカーが対象外であることが明らかになったが、契約者は対象外ならばレンタカーを使うことはなかったとの趣旨で代理店の責任を追及している。
	事故原因	レンタカー補償対象確認誤り 事故対応時
②	保険種目	自動車
	事故形態	<自動車：事故対応時> 自動車保険の契約者から他車運転での事故報告があり、その中でレンタカー特約が対象か照会があったのに対し、代理店は他車運転での事故処理にかかわらず対象になると回答した。その後、実際に契約者がレンタカーを使用した後、レンタカー特約が対象外であることが明らかになったが、契約者は対象外だと伝えられていたらレンタカーを使用していなかったとして、代理店の責任を追及されている。
	事故原因	レンタカー特約の支払内容説明誤り 事故対応時 有無責案内誤り
③	保険種目	自動車
	事故形態	<自動車：募集時> 契約者は大型バスを食堂車に改造しているが、当該車両の募集行為に際し、代理店はロードサービスの内容につき、大型バスは100万円まで補償されると説明した。その後、当該車両の故障に伴いロードサービスを手配したが、食堂車への改造により特殊扱いでの引受けになっていることから、保険会社はロードサービスの上限額を15万円までと判断した。
	事故原因	ロードサービス補償範囲説明誤り 重要事項説明
④	保険種目	自動車
	事故形態	<自動車：募集時> 故障運搬時車両損害特約を付帯する契約者から故障でレッカー要請があったが、保険会社は当該車両が並行輸入車のため対象外と判断した。もともと並行輸入車には同特約を付帯できないが、代理店は認識がなかった。
	事故原因	故障車両運搬時車両損害特約 重要事項説明 特約付保誤り
⑤	保険種目	自動車
	事故形態	<自動車：中断再開時> 契約者は同居する家族で複数台契約があり、そのうち一台に弁護士費用特約を付保していたが、同特約が付帯された車両の契約を中断して契約再開する際、代理店が事務誤りで同特約がはずれてしまった。その後、契約者が被害事故に関連して弁護士費用の保険金請求をしたが、保険会社は対象外と判断した。
	事故原因	弁護士費用特約 重要事項説明 特約の付保漏れ

トラブル事例から学ぶ

事例のすべてが、日本代協新プランによる有責事例ではありません。

⑥	保険種目	新種
	事故形態	<新種：募集時> 契約者からイベントを実施する際の保険の相談があり、契約者からは借用するキッチンカーの損害も補償できるようにしてほしいと要望があったが、代理店は本来プラン2でないリースレンタル財物損壊の特約が付かないにもかかわらず、プラン3で借用するキッチンカーも対象になると誤った説明をして成約するに至った。その後、契約者がキッチンカーを破損させる事故が発生したが、保険会社は無責と判断した。
	事故原因	リースレンタル財物損壊特約 商品内容・補償範囲説明誤り
⑦	保険種目	新種
	事故形態	<新種：募集時> 契約者は電気工事業者で、募集担当者は業務内容をおおよそ理解した上で現在の契約内容を提案して成約に至った。その後、契約者が支給財物を破損させる事故が発生したが、支給財物損壊補償特約の付帯がないため、保険会社は無責と判断した。契約者は、支給財物損壊補償特約の説明があれば付帯していたとして、代理店の説明不足について、責任を追及している。
	事故原因	支給財物損壊補償特約 重要事項説明 特約の説明不足
⑧	保険種目	新種
	事故形態	<傷害：募集時> 契約者は釣りを趣味としていて、商品改定前の傷害保険の旧商品では釣り具のために携行品特約をつけていたが、代理店は商品改定により釣り具が対象外になったのをよく認識していなかったため、商品改定後の新商品で更新するに際し、旧商品と補償内容が同じと説明した。その後、契約者の釣り具が破損する事故があり保険金の請求があるも保険会社が対象外と判断したところ、契約者は代理店が商品改定の説明がなかったとして責任を追及している。
	事故原因	携行品特約 商品内容・補償範囲説明誤り
⑨	保険種目	新種
	事故形態	<新種：募集時> 契約者が組合で加入していたサービスステーション共済からの切替について相談を受け、代理店が自管賠の提案を行うにあたり、契約者から誤給油による事故も補償対象か照会があったが、代理店は対象になると案内して成約するに至った。その後、実際に契約者が誤給油で顧客の車両を損壊させる事故が発生したが、保険会社は無責と判断した。
	事故原因	自管賠 募集時の説明誤り 商品内容・補償範囲説明誤り
⑩	保険種目	新種 訴訟案件
	事故形態	<新種：詐欺行為に係る使用者責任> 原告らは、被告Aによる架空の金融商品の勧誘によって金銭を詐取されたとして、A本人のほか、保険会社や従前Aが在籍していた代理店も連帯して賠償するよう求め、訴訟提起した。
	事故原因	詐欺行為（架空の金融商品の勧誘）

トラブル事例から学ぶ

事例のすべてが、日本代協新プランによる有責事例ではありません。

⑪	保険種目	火災保険
	事故形態	<火災：募集時> 契約者の倉庫で火災事故が発生したが、目的とする建物・商品の各々の保険金額が2500万円・5000万円と設定されているところ、保険会社はいずれも一部保険で、保険金を削減払いとするほかないと判断した。契約者は、募集行為に際し、保険金額以内でほぼ実損害どおりに保険金支払いがされると説明を受けたとして、削減払いとなることに承服していない。
	事故原因	保険金額設定ミス 重要事項説明
⑫	保険種目	火災 訴訟案件
	事故形態	<火災：募集時> 1.8億円の保険金額で契約したホテルが火災で全焼したが、保険金が約1千万円しか支払われないことを原因として、契約者が保険会社と代理店を相手どって訴訟提起した。
	事故原因	保険金額設定ミス 重要事項説明
⑬	保険種目	火災保険
	事故形態	<火災：募集時> 契約者は病院で、企業火災保険で設備什器も保険の目的としているが、途中契約者の要望で、破損事故も補償対象とするよう変更した。その後、内視鏡カメラ器具を破損させる事故が発生したが、保険会社は内視鏡カメラの体内挿入部分は対象外と判断した。契約者は、体内挿入部分が対象外との説明を受けていないとして、代理店の責任を追及している。
	事故原因	重要事項説明 補償範囲説明不足
⑭	保険種目	火災保険
	事故形態	<火災：募集時> 契約者が加入する火災保険は、風災のほか、建物の外部からの物体の衝突を含む盗難・水濡れ等リスクについても免責金額5万円が適用されるが、代理店は募集行為に際し、風災だけ免責金額5万円が適用されることになったと説明し、更新手続きするに至った。その後、契約建物が当て逃げ被害に遭い、保険会社は免責金額5万円を適用して支払いするよう判断したが、契約者は風災にだけ免責金額が適用されると説明を受けたとして、代理店の責任を追及している。
	事故原因	免責金額の説明誤り 重要事項説明
⑮	保険種目	火災 訴訟案件
	事故形態	<火災：募集時> 契約者所有の物件が水災被害に遭ったが、当該物件が保険目的から脱漏しており、無責となった。代理店は、他の代理店から複数物件をまとめて切り替えた経緯があったが、旧代理店・保険会社とともに、被告として訴訟提起された。
	事故原因	保険の目的の脱漏（確認不足）

ご清聴ありがとうございました