

大阪代協だより

Web版



INDEPENDENT INSURANCE
AGENTS OF OSAKA INC.



われわれは、次の募集規範を遵守し、消費者の利益に貢献します。

倫理規範

- ①社会性・公共性の自覚 ②自己研鑽
- ③信義・誠実性 ④信用の維持
- ⑤反社会的勢力との関係遮断

行動規範

- ①商品説明 ②最適アドバイス
- ③アフターサービス・アフターフォロー
- ④顧客情報の守秘 ⑤法令の遵守

発行者

一般社団法人 大阪損害保険代理業協会
会長 山中尚
大阪市北区梅田1丁目2番2-1400
大阪駅前第二ビル14-1-2
TEL06-6341-6085

大阪代協ホームページ

<https://www.osakadaikyo.or.jp/>

スケジュール等はホームページの
トップ画面からご確認いただけます
<https://www.osakadaikyo.or.jp/>

Check!理事会

8月は理事会がありませんので、下記のお知らせをも
ってCheck理事会に代えさせていただきます。

●活力ある代理店制度研究会（活力研）開催

金融庁との意見交換会を踏まえ、日本代協と損保会社との
論議が行われました。日本代協HP会員専用書庫に議事録
が掲載されています。

<https://www.nihondaikyo.or.jp/>

●日本代協ニュース（情報版）を掲載しています

日本代協の野元専務が業界の最新情報を取りまとめて発信
しています。現在 Vol.35 です。バックナンバーも掲載中
です。

<https://www.osakadaikyo.or.jp/info/3432>

●無料法律相談の日程が確定しました

相談内容は問いません。是非ご利用下さい。

<https://www.osakadaikyo.or.jp/member/management/lawyer>

2021年 9/8 丸山先生・10/13 大塚先生・11/10 斎藤先生
12/8 宇田先生

2022年 2/9 堀井先生・3/9 村田先生・4/13 山崎先生
5/11 磯野先生・6/8 丸山先生・7/13 大塚先生

☆☆ お知らせ ☆☆

●第3回オンライン何でも相談会開催！

10月6日（火）15時～17時 予約不要

<https://www.osakadaikyo.or.jp/info/5870>

●ふうたのワンポイントレッスン

「比較推奨」：本紙に後掲しています。

●9/3人材育成研修会セミナー

動画編集の後に限定公開ご案内予定です

Challenge 50

8月に迎えた新しい仲間です！

所属支部 代理店名（敬称略） 代申会社

北摂 (株)シーアンドエム 損保ジャパン

北摂 (株)アルファ・オートサービス 三井住友海上

南大阪 オートボディ堺 東京海上日動

どうぞよろしくお願いたしますm()m

大阪代協セミナー情報

10月22日（金）15：30～17：00

都市型震災で何が起ころか？！

★ご案内リンク入り口

大規模自然災害に備えるために
大阪代協「防災・減災」オンラインセミナー

映像に学ぶ 減災のヒント

お申込はQRコードより
※詳細はHPをご覧ください

事前申込
10月15日
まで
参加費
1600円

講師：木戸崇之（きど たかゆき）
毎日放送テレビ（朝）報道部 人と防災未来センターリサーチフェロー 神戸大学大学院経済学研究科
経済学博士（経済学）神戸大学大学院経済学研究科 経済学専攻 1995年入社、2014年に神戸大学大学院経済学研究科
経済学専攻（神戸市）や神戸大学大学院経済学研究科で経済学専攻の修士を修得。その後、経済学専攻（神戸市）で経済学
専攻は、2019年4月より、近畿総合産業経済学専攻を修得。2020年、近畿総合産業経済学専攻の専攻領域として、近畿
総合産業経済学専攻を修得。近畿総合産業経済学専攻（近畿総合産業経済学専攻）（近畿総合産業経済学専攻）

開催日 2021年10月22日（金）オンラインで開催！！
15:30～17:00
お問い合わせは大阪代協
06-6341-6085

～代理店賠償責任保険はまさに代理店の自賠責保険～

Webセミナー「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～」を開催

大阪代協Webセミナー「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～」が、8月24日（火）午後3時から、開催されました。講師は、日本代協新プラン委託講師の杉山幹久氏です。

開催にあたり、山中尚会長が挨拶に立ち「今年も地域を問わず豪雨に見舞われています。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ました。異常気象による事案だけではなく、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ます。昨今気になるのは賠償請求額、訴訟額の高額化です。最近にも代理店が保険会社から訴えられ、最終的に数千万円で和解したといった話を聞き及んでいます。代理店賠償責任保険の必要性を実感しています。本日のセミナーには100名近い保険会社の社員さんもお参加していただいています。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に加入することをお勧めください。この保険はまさに代理店の自賠責保険です」と、代理店賠償責任保険への加入を呼びかけました。



山中会長



杉山幹久氏

セミナーでは、冒頭、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強調しました。

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とともに保険募集、代理店経営のハードルが高くなったと述べました。

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し、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ぶのは、特定の判断を示す意向ではなく意思を示すものであり、意向把握したことにはならないと述べました。

保険種目	自動車保険
トラブル形態	ファミリーバイク特約が付帯されていた車を盗難したため保険を解約してしまい、ファミリーバイク特約がなくなったというトラブル。
トラブル原因	事務処理の際の確認ミス。 その他同様の特約： □ 非課税費用特約 □ 個人賠償責任保険特約

また、情報提供義務は、原則として「契約概要」

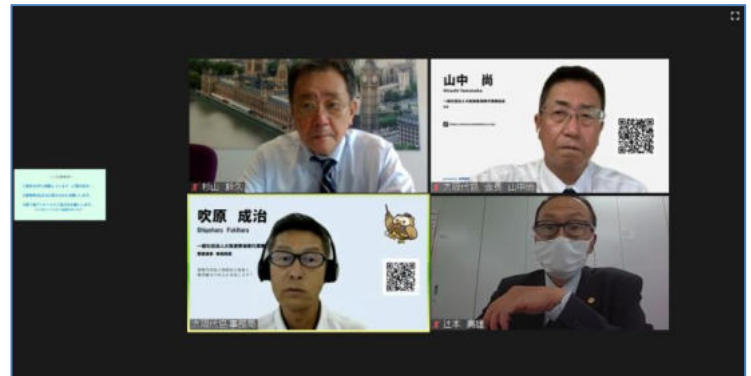
「注意喚起情報」を記載した書面（例：重要事項等説明書）等を用いるなどの一律・画一な手法で行われることであるとし、特に重要事項説明書を常備・携行しこれを提示しながらお客様に説明することの重要性を強調しました。「つい・うっかり・うろ覚え」は虚偽説明につながるとして注意を促しました。また、補償漏れからくるトラブルを防ぐために、情報提供の一環として、考えられるリスクを補償するすべての特約を提示し、必要性の低いものから省いていく方法もあると説明しました。

令和3年9月号

発行：2021年（令和3年）9月6日

保険募集人に対する体制整備義務では、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回に2時間の説明を3回行ってから契約へと導き、さらにその後にお客様に届いた保険証券を持って来店していただき、そこでお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り組みが求められるとしました。

続いて、代理店と法律上の責任について説明があり、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損害賠償責任、すなわち民事上の責任で、刑事上の責任や行政上の責任は対象とならないと述べました。民事上の責任の根幹をなすものは「不法行為責任」と「債務不履行責任」で、さらに「信義誠実の原則」があります。「不法行為責任」とは、“故意または過失によって他人の権利または法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う”もので、自動車事故で他人にケガをさせ損害を与えた場合等が典型的なケースです。一方、「債務不履行責任」は、“債務者が、その債務の本旨に従った履行をしないときは、債権者は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる”ものです。



「信義誠実の原則」は、“権利の行使および義務の履行は、信義に従い誠実に行わなければならない”と定められており、保険代理店は、独立の商人として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ます。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ります。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ました。ちなみに保険会社の責任は認められていません。（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「『プペポ』の原則」を紹介。『プ』は、「フルプレミアム」のことで、“お客様への見積もりは、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』は、「フルページ」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、指差しし確認かたがた、フルのポリシーを説明すべし”ということです。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りました。



セミナーは、組織委員会の辻本壽雄委員長が「トラブル事例でヒヤッとされた方もおられたと思います。つい・うっかり・うろ覚えで責任が問われます。ぜひとも代理店賠償責任保険へご加入ください」と挨拶し、閉会となりました。

（記事：新日本保険新聞社）

～家計をスリムにするテクニック～

北大阪支部 セミナー&支部会

7月28日（水）大阪代協事務局会議室とZoomで支部会とセミナーを開催しました。

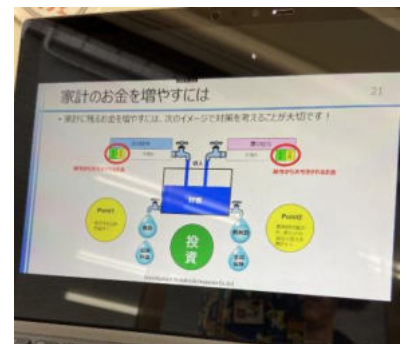
今月のセミナーは、下記の2つのテーマで実施しました。

① ～誰でもできる家計見直し術～ ☆カンタン☆ラクチン☆スグデキル☆

② ～台風シーズンに備えてのご注意点～ ☆カバトタコとは??☆

① ～誰でもできる家計見直し術～ ☆カンタン☆ラクチン☆スグデキル☆

東京海上日動あんしん生命社の辻内 雅里奈氏を講師にお迎えし、ふるさと納税の仕組みやお得な情報、クレジットカードを利用したときに付くポイントの活用方法、教育費用の見直し、住宅ローンの借り換え、そして欠かせない生命保険の見直しと多種多様な角度で生活全般を見直しながら節約する方法を伝授していただき、とても役立つ情報ばかりであったという間の1時間でした。

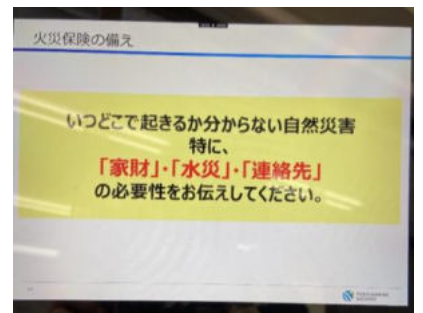


② ～台風シーズンに備えてのご注意点～ ☆カバトタコとは??☆

東京海上日動社の板東 由華 氏を講師にお迎えし、これからの台風シーズンに備えての対策術に関してのアドバイスをしていただきました。

火災保険の大事な見直しポイントは「家財」「水災」の付保と、連絡先として「携帯番号」を必ず申込書に記入し、顧客情報として保険会社と共有することが大事と教えて頂きました。

いざという時にお客様を守る補償内容になっているか、災害の時にすぐに保険が役に立つような準備ができているか代理店としての備えを早急にしておかねばならないと思いました。

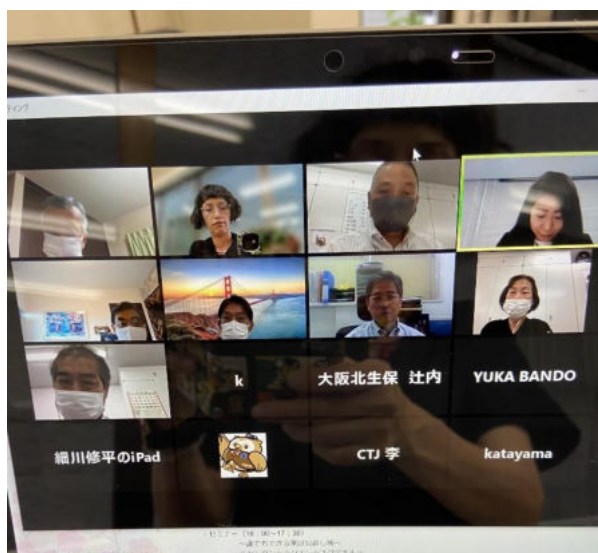


ちなみに、カバトタコとは、カ：火災、バ：爆発、ト：盗難、

タ：台風、コ：洪水の事です。

す。車両保険の限定危険（A）で補償されるリスクを説明する時に「カバトタコ」を使うのだそうです。自動車も台風や洪水で被害を受けることが多いので、少なくともエコノミータイプの車両保険は付帯をお勧めした方が良いと思いました。

（記事：北大阪支部 有澤副支部長）



～BCPは「最初から完璧を目指さない」～

7月28日 阿倍野支部 第3回支部会を開催

7月支部会のご報告です。

情報提供の部

今月は自動車買取サービスを行っている株式会社JCMの永井様にご参加頂き、自社のPRおよび情報提供を行っていただきました。

限られた時間の中で熱意のあるプレゼンテーションが行われました。

車両入替でディーラーに車の下取りを検討されているお客様がおられましたら是非、JCM社の買取りと併用の検討をお奨めして下さい。JCMならではの特典もありお客様サービスに繋がります。

1-1. 買取サービスのご案内

皆様にお願ひしたいことは、ただ一つです。

お客様の売却（処分、乗換など）の声を拾って頂き、JCMをご紹介ください！！

あとはJCMにて全て対応、情報共有致します。

信頼のある代理店ご担当者様からの紹介ですと車両売却をさせて頂いていらっしゃるお客様の安心につながります。
〇〇さんから紹介してもらってよかった。
これが私共が目指す最高のご提案、買取のゴールです。

勉強会の部

7月の勉強会テーマは「BCP」に関する内容でした。

今期阿倍野支部では支部会員さん2名1組チームを作り、各支部会の勉強会の部を企画担当して頂くという運営方法を行っております。

7月担当の支部会員、妹尾さんが[日本代協の提供するBCPツール](#)を用いて実際にBCPを策定頂きました。



策定する中で強く感じられたこと、それは「最初から完璧を目指さない」そして「できるところから手を付ける」とのことでした。

実際に日本代協のBCPシートは項目が非常に多く、少人数の代理店にとっては活用が難しいと感じられる方も多数おられました。

そんな中でBCPの根本に立ち返り意見交換をしていく中で、第一に大切なことは「身内や従業員の安否確認」そして「電力の確保」であると認識しました。

最終的な結論としてBCPシートは様々なものがありますが、自分の代理店に合ったものを活用して徐々にアップデートしていくことでより良いものになっていくのではないかと話がまとまりました。

最後に情報提供として大阪府が提供する[「超簡単版BCPこれだけは！シート」](#)は非常にシンプルで導入には適しているとの声もありましたので、こちら共々共有しておきます。

議事の部

理事会報告では下記内容の報告が行われました

- ・企画環境委員会アンケート
- ・AIコネクト 説明会共有
- ・[大阪代協主催 代理店賠償セミナー](#)
- ・[北摂支部主催 映像に学ぶ減災のヒント](#)

次回支部会は9月22日（水）18：00～リモートにて開催予定です。
多数のご参加お待ちしております。

（記事：阿倍野支部 西村支部長）

～冷静に自分にとってより良い行動や態度を選択する～

堺支部 オンラインセミナーを開催

7月29日（木）16時30分より堺支部オンラインセミナー（参加者21名）を開催しました。

講師に日本アンガーマネジメント協会 ファシリテーター 米山 万由美氏を迎え、『Let's アンガーマネジメント ～怒りの感情と上手につき合おう～』をテーマに講演をいただきました。

アンガーマネジメントとは、イライラや怒りといった感情をコントロールすることです。講演の中で米山講師からは、怒りを単純に我慢するのではなく、自分の本当の気持ちや考えを整理し、冷静に自分にとってより良い行動や態度を選択するためのテクニックを教わることができました。普段感情に任せて行動してしまいがちな私にとって、今回のセミナーは、正に目からウロコが落ちる思いでした。

アンガーマネジメントは、日常の様々な場面で重要です。例えば、仕事上でお客様に対して怒りをあらわにすることはまずありませんが、こちらの思いが伝わらずイライラした時など、保険会社の担当者や事故センターの担当者に対して辛く当たってしまったことなどがあり、深く反省させられました。

「怒り」は「エネルギー」であり、「思い」や「信念」の裏返しと言えなくもなく、全てが悪いわけではありません。しかし、大声でどなったり、相手を委縮させるような行為は社会的に許されるものではありません。身近な家族内での行動も含めて、今後、感情に任せていた行為を改めて行きたいと思います。

最後に堺支部では、今後ZOOM懇親会やゴルフコンペの開催を予定しております。後日改めて、支部会員の皆様へ案内のメールをお送りいたしますので、是非ご参加よろしく申し上げます。

（記事：堺支部 門口支部長）

大阪代協堺支部主催セミナー

Let's アンガーマネジメント

怒りの感情と上手につき合おう

～お客様、社員さんとの関係性の質を上げるコツとは～

みなさんは、自分の怒りの感情と上手につき合えていますか？つい余計なひと言を言ってしまった、カッとしてきつい言い方になり後関係が壊れてしまった、言いたいことが上手く伝わらず参りイライラする。或いは、我慢したけどあのときあれは言っとけばよかったと後悔した。そんなことがあるかもしれません。

イライラは、その場の雰囲気や生産性、周囲との関係性に大きく影響し、その後の展開も変えてしまいます。アンガーマネジメントは怒りを我慢するのではなく、自分の本当の気持ちや考えを整理し、自分にとってより良い行動や態度を選択するためのテクニックです。

今回はアンガーマネジメントの基本と上手なやり方のヒントをお伝えします。

無駄に怒らず、効果的に自分の気持ちを表現する方法を身につけましょう。

職場でもプライベートでも役立ちます！

講師



日本アンガーマネジメント協会
ファシリテーター
米山 万由美氏

講師プロフィール

大阪大学人間科学部卒業。認知心理学・行動心理学。株式会社リクルートにて組織の活性化・人材育成と適正配置・評価等の仕組みづくりや研修を提案・実施。主に採用担当、人事課長、法務課長を経験。出産を機に退職。

その後、子育てと並行しながらフリーのコンサルタントとして、企業や大学の組織や人材に関連する問題解決や研修を行う。

また、子供たちのコミュニケーション力と読解力を育むため、幼少から大学生で活動するクラブ・パーティを7年間運営。クラブ活動の一環として母親たちの間の交流と学びの場も企画運営。

現在、企業の人財育成コンサルタント、研修講師、社会人・学生のキャリアコンサルタントとして活動。

開催日時 令和3年7月29日（木） 16:30～18:00

受講料 無料（堺支部負担）

申込方法 大阪代協出欠システムにて出席入力

場所 ZOOM上（メールにて入室情報を案内します）



《体制整備の豆知識Part 6》 2021.8.25
ふたのワンポイントレッスン Vol.5 比較推奨

お疲れ様です。コロナ感染拡大の終息も見通せないどころか拡大一方で、ますます不透明感が漂っています。何とか乗り切れないのですが、まだしばらくは閉塞感が続く状態で、ご苦勞が絶えないことと思います。明けない夜はないとはいいますが、早く明けて欲しいものです。

さて、今回のワンポイントは、保険募集管理の「推奨販売・比較説明」について解説いたします。

保険業法改正による新たな募集ルールとして、複数の保険会社商品を取り扱う乗合代理店は、お客様に対して取扱商品の中から特定の保険会社の商品を選別・推奨して販売する場合（推奨販売）には推奨した商品をどのように選別したのか、または複数の保険会社の商品を提案し、契約内容を実質的に比較する場合（比較説明）は、お客様が自身の意向に沿った商品を選択できるように、提案する全ての商品の比較事項を偏りなく説明することが法制化されています。

また、比較推奨販売方針を社内規程として定め、全ての募集人に周知徹底しなければなりません。生損保兼営の専属代理店においても、生損双方の同種の第三分野商品（がん保険、医療保険等）等を販売する場合には上記の対応が必要となります。

（１）推奨販売

ケース１：お客様の意向に沿って比較可能な商品を選別し、商品を推奨する場合（施行規則第 227 条の 2 第 3 項第 4 号ロ）

《説明すべき内容》

候補となる比較可能な対象商品の概要および推奨する理由を説明します。取扱商品の中から、お客さまの意向に基づき、比較可能な商品(募集人が把握したお客さまの意向に基づき、保険の種別や保障(補償)内容等の商品特性等に基づく商品の絞込みを行った場合には、当該絞込み後の商品)の概要を明示し、お客さまの求めに応じて商品内容を説明します。

ケース２：代理店独自の推奨理由・基準に沿って商品を選別し、商品を推奨する場合（施行規則第 227 条の 2 第 3 項第 4 号ハ）

《説明すべき内容》

乗合代理店の独自の推奨理由・基準としては、様々な内容が考えられますが、いずれの場合においても、その理由が合理的なものであるとともに、理由が複数ある場合にはその主たる理由をわかりやすく説明する必要があります。また、推奨理由・基準が合理的か否かは個別具体的に判断することとなりますが、代理店の経営方針に基づいていることについて明確に伝える必要があります。

（２）比較説明

注意点 複数の保険会社の保険商品を販売する代理店が、お客さまに対し、複数の保険会社の商品を提案し、契約内容を実質的に比較する場合は、お客さまが自身の意向に沿った商品を選択できるように、提案する全ての商品の比較事項を偏りなく説明(以下「比較説明」)します。(保険業法第 294 条、第 294 条の 3、施行規則第 227 条の 2 第 3 項第 4 号、第 227 条の 14、監督指針 II-4-2-9(5))

《説明すべき内容》

比較説明を行う場合、ある特定の商品の有利な部分のみ説明し、当該商品の不利な部分を説明しない等、お客さまが誤解するような説明・表示を行ってはいけません。

特に、お客さまに特定の商品を推奨販売する際、その商品の優位性を示すために他の商品との比較説明を行う場合は、お客さまが契約に際して正確な判断を行えるよう、次のア.およびイ.のような比較に必要な事項を包括的に説明する必要があります。(保険業法第 300 条第 1 項第 6 号、監督指針 II-4-2-2(9)、II-4-2-9(5)(注 2))

ア. 当該他の商品の全体像や特性

イ. 推奨する商品の優位性の根拠

保険のように内容が難しい商品を、比較したり、推奨したりすることは簡単ではなく、しっかりとした体制が必要です。代理店監査で募集人ヒヤリングを行うと、上記のような推奨販売・比較説明について明確に答えられないことが散見されます。

取扱保険会社数が少ない場合でも推奨会社、商品を選別している場合には社内規程で販売方針を定めて、研修などを通じて全ての募集人に周知徹底することが代理店店主には求められます。

募集人が規定や方針を適正に理解し、自分の言葉で説明ができているかを点検、チェックするために、ロープレを行うことをご提案します。

作成：日本創倫株式会社 専務取締役（SEO）オフィサー事業部長 風間利也

配信：日本代協事務局