（2021 年 4 月版）

「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 ―

セミナー資料

一般社団法人 日 本 損 害 保 険 代 理 業 協 会

目　次

第１部　コンプライアンス

1. コンプライアンスとは …… 2
2. 損害保険代理店におけるコンプライアンス
（１） 基本的なルール …… 2
（２） 行動規範等 …… 2
3. 損害保険代理店の法的位置付け
（１） 保険業法 第２条（定義） …… 2
（２） 代理商 …… 3
（３） 「委任」と「代理」 …… 3
4. 損害保険代理店の権限と義務
（１） 代理店の代理権限 …… 3
（２） 代理店の権利・義務 …… 3
5. 保険募集の基本的ルール［改正保険業法関連］
（１） 意向把握義務 …… 4
（２） 情報提供義務 …… 4
6. 保険募集人に対する体制整備ルール［改正保険業法関連］
体制整備義務 …… 5

第２部　代理店と法律上の責任

1. 法律上の責任 …… 6
2. 民事上の責任
（１）不法行為責任 …… 7
（２）債務不履行責任 …… 7
（３）不法行為責任と債務不履行責任の相違 …… 7
（４）専門職業人をめぐる裁判の傾向 …… 7
（５）保険業法 第283条（所属保険会社の賠償責任） …… 8
（６）民法第１条第２項（信義誠実の原則） …… 9

資料

保険業法第300条・第283条関連判決例、民法第１条第２項関連裁判例、代理店賠責「日本代協新プラン」事故類型、事故対応の手順、事故相談／事故報告について …… 10～15

第１部　コンプライアンス

１．コンプライアンスとは

(1)一般的に「法令等の遵守」を総称する広い意味で用いられる。Compliance（要請に適うこと）の意義
「社会的要請（法令、業界自主ルール、社内規則、倫理規範）を遵守できるような体制を構築し、その機能を発揮させることによって、訴訟リスクや評判リスクを未然に防止すること」

(2)損害保険事業におけるコンプライアンスは、

社会性・公共性の高い事業（国民生活の安定および国民経済の健全な発展）であり、消費者保護、消費者利益の確保のためにも健全性、適切な運営（安全性）、公正な保険募集が強く求められている。それに応えるためにコンプライアンスに留意した事業活動を行い、損害保険（会社・代理店）の信頼性を維持していくことが必要。

２．損害保険代理店におけるコンプライアンス

（1）基本的なルール

① 基本的な法律等

1995 年 6 月　改正「保険業法」 生保と損保の相互参入、ソルベンシー・マージンの導入

（2007 年 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）に期待しても良い存在とされた。）

2008 年 5 月 「保険法」の成立

2016 年 5 月　改正「保険業法」施行 各種義務（意向把握、情報提供、募集人体制整備）

② その他の法律：　金融商品各法、「個人情報保護法」、「民法」、「商法」、など

③ 代理店委託契約書 ／ 保険会社が定めた規定：代理店事務処理規定、各種契約規定

（2）行動規範等

① 日本代協

・「倫理綱領」（1980 年、2012 年 3 月改定） ／「募集規範」（倫理規範・行動規範）（1997 年 10 月制定）

② 日本損害保険協会

・　行動規範（1991 年 10 月制定、2018 年 12 月改定）

３．損害保険代理店の法的位置付け

（1）保険業法 第 2 条（定義）

「損害保険代理店とは損害保険会社の委託を受けてその保険会社のために保険契約の締結の代理または媒介を行なう者」

(2) 代 理 商　会社法第 16 条

「代理商(会社のためにその平常の事業の部類に属する取引の代理又は媒介をする者で、その会社の使用人でないものをいう。)」

(3)「委任」と「代理」

① 民法 第 643 条(委任)

「委任は、当事者の一方が法律行為をすることを相手方に委託し、相手方がこれを承諾することに因って、その効力を生ずる」

●委任に関する代表的な規定

・ 善管注意義務 (民法 644 条) 受任者は、委任の本旨に従い、善良な管理者の注意をもって、委任事務を処理する義務を負う。

② 民法 第 99 条(代理行為の要件・効果)

「代理人(代理店)がその権限内において本人(保険会社)のためにすることを示してした意思表示は、本人(保険会社)に対して直接にその効力を生ずる。前項の規定は、第三者(保険契約者等)が代理人(代理店)に対してした意思表示について準用する。」とされています。

※ 代理店が有する代理権の範囲と負担する義務については、「代理店委託契約書」によって定められている。

4. 損害保険代理店の権限と義務

(1)代理店の代理権限

保険会社は代理店に代理権を付与 (事業方法書に定めている)
保険会社と代理店の関係を定めたもの ⇒「代理店委託契約書」
(注) 代理商(会社法)、委任(民法)の規定は、任意規定であるため、代理店委託契約書の内容が優先される。
保険契約の締結権 / 保険料領収の代理権 / 告知および通知受領権

(2)代理店の権利・義務

① 代理店の権利

代理店は受任業務の履行に対する報酬請求権(商法 512 条)を有する。

② 代理店の義務(委託契約書)

法令等遵守義務 / 保険料の領収・保管・精算義務、帳簿等の備付け・記帳義務 / 報告義務(保険契約の締結、保険契約の変更・解除、保険事故の発生) / 秘密保持義務 / 保険金請求手続きへの協力義務 / 損害賠償義務

5. 保険募集の基本的ルール[2016 年改正保険業法関連]

(1)意向把握義務

・意向把握義務とは、保険を募集する際における顧客意向の把握、当該意向に沿った保険プランの提案、当該意向と当該プランの対応関係についての説明、当該意向と最終的な顧客の意向の比較と相違点の確認を行うことを求めるもの。
・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。

＜補足＞

a. 導入の目的・背景

これまで、保険業法では、体制整備の一環として、契約を締結する商品と顧客の意向が合致しているかを確認(意向確認)することなどが求められていたが、今回の改正により、意向の把握から、提案商品の説明、意向確認までの一連のプロセス(意向把握・確認)が法令上の「意向把握義務」として新たに求められることになった。(単なる「意向把握義務」というよりも、「当初の意向把握を経て、意向に合った保険プランの提案を行い、最終的な意向確認を行う義務」というべきものとも言われている。)

b. 意向把握・確認の具体的手法

第二分野(損保)商品(海外旅行傷害保険、保険期間1年以下の傷害保険を含む)の意向把握・確認の具体的手法例は、次の通り。

【基本的フロー】

【各フローの概要】

① 意向の把握	保険金額・保険料を含めた個別プランを説明する前に、お客さまの主な意向・情報を把握します。 ※自動車、不動産購入等に伴う損保商品の提案にあたっては、個別プランの作成に必要な主な意向(年齢条件や運転者の範囲、保険の目的等)や購入した保険の対象等の情報を把握します。
② 提案・説明	上記①で把握した意向・情報に基づいた個別プランを提案し、顧客の意向とどのように対応しているかを含めてわかりやすく説明します。
③意向と申込内容の合致の確認	契約締結前において顧客の意向と契約の申し込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認します(＝意向確認)。

(2)情報提供義務

・情報提供義務は、保険募集人等が、保険募集を行う際に、保険契約者・被保険者が保険契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報の提供を行うことを求めるもの。
・これまで監督指針において「契約概要」「注意喚起情報」として提供することを求められていたもののほか、「その他顧客に参考となるべき情報」の提供が法令上の義務として規定された。
(注)これまで、法第300条第1項第1号において、虚偽説明や重要事項の不告知等禁止行為に限定されていた募集規制に加え、積極的な顧客対応を求める募集規制として対応を求められるもの。

＜補足＞

保険募集人等は、保険募集を行う際に、以下の情報の提供が必要となる。
①顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報
（保険金の支払い条件、保険期間、保険金額　など）
②顧客に対して注意喚起すべき情報
（告知義務の内容、責任開始期、契約の失効、セーフティネット　など）
③その他保険契約者等に参考となるべき情報
（ロードサービス等の主要な付帯サービス、直接支払いサービス　など）

また、情報提供は原則として、「契約概要」「注意喚起情報」を記載した書面等（ex.重要事項等説明書）を用いるなどの一律・画一な手法で行うこととされている。

6. 保険募集人に対する体制整備ルール[改正保険業法関連]

体制整備義務

保険募集人（代理店）は、保険募集の業務に関し、①重要事項説明、②顧客情報の適正な取扱い、③委託先管理、④比較説明・推奨販売、⑤保険募集人指導事業、その他の健全かつ適切な運営を確保するための体制を構築する必要がある（保険業法第294条の3）。

（注）上記①～③は、既に保険会社に対する体制整備義務として存在し、現在も保険会社経由で保険募集人（代理店）は所属保険会社の諸規則に沿った業務運営が求められている。
他方、上記④⑤は、新たに代理店に対する体制整備が求められたものであり、いわば代理店の「独自業務」となるので、所属保険会社の定める諸規則をそのまま遵守するだけでは足りないことが想定される。
また、上記①～⑤以外の各種法令や規則類についても、これまでどおり代理店が遵守すべき義務は変わるものではないが、代理店が自身でこれらの事項を遵守するための体制整備が法令上の義務として課せられることになる。

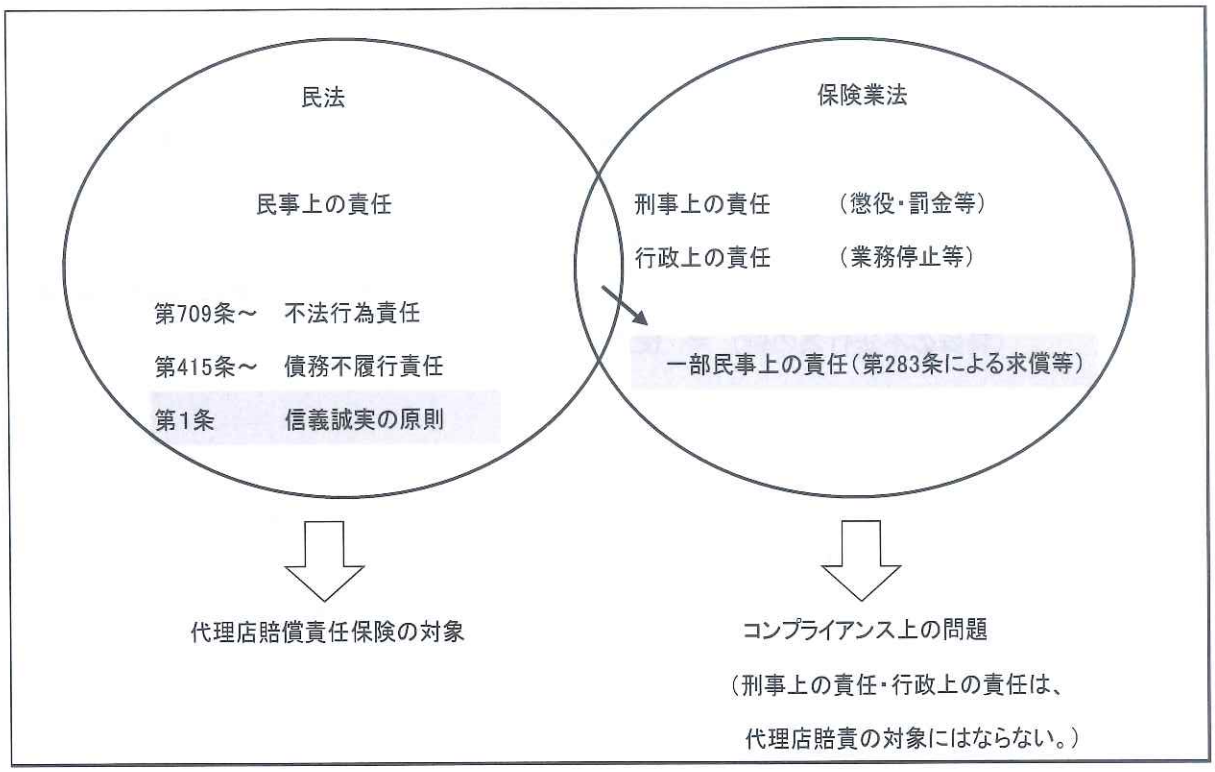
＜補足＞

代理店においては、その規模や業務特性に応じ、保険募集の業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置として、以下のような体制（いわゆるPDCAサイクル）を構築する必要があると考えられる。

社内規則等の策定（Plan）⇒適切な教育・管理・指導（Do）⇒自己点検等の監査（Check）⇒改善に向けた態勢整備（Act）

第２部　代理店と法律上の責任

１．法律上の責任



(1)刑事上の責任　⇒　代理店賠責の対象外
　　一般的に刑罰といわれるもので、懲役、罰金刑等が該当する。

(2)行政上の責任　⇒　代理店賠責の対象外

　　一般的に行政処分といわれるもので、交通事故の反則金・免許取り消し等が該当する。

(3)民事上の責任　⇒　**代理店賠責の対象**
　　過失等により第三者に損害を与えたときの損害賠償金が該当する。

2. 民事上の責任

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」であり、
それぞれ民法に次のとおり規定されている。

(1)不法行為責任(民法 709 条以下)

> (民法 709 条)
> 故意または過失によって他人の権利又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。

・自動車事故で他人にケガをさせ損害を与えた場合等は典型的なケース

・この「不法行為責任」には「一般の不法行為」と「特殊の不法行為」の二つの形態がある。

(特殊の不法行為の例) ⇒ 使用者責任(715 条)

(2)債務不履行責任(民法 415 条以下)

> (民法 415 条)
> 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。

・ 事故の起こる前から当事者間に、何らかの契約関係があることが必要。

・ 「債務不履行」には,「履行不能」「履行遅滞」「不完全履行」がある。

(3)不法行為責任と債務不履行責任の相違

①挙証責任

・不法行為責任…被害者側が加害者に過失があることを立証。

・債務不履行責任…加害者が自分は無過失であることを立証。(挙証責任の転換)

②時効

・不法行為責任…被害者が損害および加害者を知った時から 3 年。
不法行為の時から 20 年

・債務不履行責任…10 年

(4)専門職業人をめぐる裁判の傾向

①不法行為責任と債務不履行責任

②挙証責任の転換

③新しい概念

④事例からみた今後の代理店をめぐる責任

(5)保険業法 第 283 条 (所属保険会社の賠償責任)

1. 所属保険会社は、生命保険募集人または損害保険募集人が保険募集につき保険契約者に加えた損害を賠償する責に任ずる。
2. ただし、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、その責任は問われない。
3. 上記1において、所属保険会社から保険募集人に対する求償権の行使は妨げない。

〔主 旨〕

保険募集を行なった際に、保険募集人に生じた民事上の損害賠償責任について、その所属会社が負うとした規定であり、民法 715 条(使用者の責任)の特則

〔目 的〕

- 保険契約者の保護
- 所属保険会社の保険募集人に対する教育指導等の責任

参考①:「民法」第 715 条(使用者の責任)

ある事業のために他人を使用する者は、被用者がその事業の執行について第三者に加えた損害を賠償する責任を負う。ただし、使用者が被用者の選任及びその事業の監督について相当の注意をしたとき、又は相当の注意をしても損害が生ずべきであったときは、この限りでない。

使用者に代わって事業を監督する者も、前項の責任を負う。

前二項の規定は、使用者又は監督者から被用者に対する求償権の行使を妨げない。

参考②:保険会社の求償権行使

保険会社は、保険業法 283 条第 4 項(求償権行使)と委託契約書(損害賠償条項)により求償権を行使することが出来る。

(注)2012 年頃までは、「実際に保険業法第 283 条により代理店に求償請求するのは、故意・不正行為(保険料費消等)の事案を専ら想定」と考える業界法務関係者が少なからず居られた。

参考③:委託契約書上の主な違反行為

- 法令遵守義務(保険業法、重要事項の説明)
- 保険募集に関する文書等
- 守秘義務
- 損害についての意見表明の禁止
- 保険料領収証等の取扱い
- 割戻し等の禁止

(6)民法第 1 条第 2 項(信義誠実の原則)

過去の裁判で認められた民法第 1 条第 2 項(信義誠実の原則)に基づく賠償責任

民法第 1 条(基本原則)

2. 権利の行使及び義務の履行は、信義に従い誠実に行わなければならない。

代理商たる保険代理店は、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る。(援助義務など)

1. 東京地裁　1994 年 3 月 11 日判決(2 割の過失 110 万円)
2. 松山地裁　1996 年 8 月 22 日判決(2 割の過失 120 万円)
3. 前橋地裁　1996 年 9 月 5 日判決 (2 割の過失 200 万円)

※ 上記は、いずれも満期更改に関する事例

資料 1.

保険業法第 300 条 1 項 1 号、第 283 条 1 項関連判決例紹介

名古屋地裁 2002 年 11 月 6 日判決（平成 13 年(ワ)第 2577 号）

1. 事件概要

- 原告は顧客から預っている商品についての損害危険に対処するため、保険金額 1 億円の店舗総合保険契約を締結するに際して、水災拡張担保特約を付保していなかった。
- 2000 年 9 月の水害によって水位が地盤面から 45cm を超え、商品が水濡れ損害を被った場合でも約款上 100 万円しか保険金が支払われなかった。
- その原因は、契約締結の際、代理店が水位 45 cm を超えれば 1 億円の限度で保険金が支払われると誤った説明をしたため等であるとして、代理店に保険業法第 300 条 1 項 1 号(注)の重要事項の告知義務違反、保険会社に同法第 283 条 1 項に基づき金 1,894 万 5288 円の損害賠償を求めた。

2. 判決主文

被告(保険会社、代理店)らは、原告に対して連帯して金 1,894 万 5288 円及び事故日より支払い済まで年 5 分の損害金を払え。訴訟費用は被告らの負担とする。

3. 裁判所は

(1)原告は 1996 年 9 月(初年度)に保険付保する際、代理店に保険の内容を確認し、代理店は「水位が地盤面から 45cm を超えれば保険金額 1 億円の限度で保険金が支払われる。45cm 以下のときにおりる保険はない」と説明した。

(2)また 1998 年 9 月の台風の際、風災保険金 700 万円の支払いを受ける際にも代理店は原告に対し「水位が地盤面から 45cm を上回らなければ保険金は支払われないものの、逆に 45cm を超えた場合には、保険金額 1 億円を限度として支払われる」と述べた。

(3)1999 年 6 月か 7 月に物件収容倉庫を移転し、代理店に確認してもらった際にも、原告は同じ質問をしたが、代理店は原告に対し前記と同様の説明を行った。

ことを認定し、原告が誤った説明を受けなければ、保険契約の締結や更新に際し各取引先と協議の上、事前に適切な対応をとることが可能だった。として、代理店に保険業法第 300 条 1 項 1 号違反による不法行為責任を、保険会社に同法第 283 条 1 項により連帯責任を認めた。

注 保険業法 300 条 1 項 1 号(保険契約の締結または保険募集に関する禁止行為)

保険会社、保険会社の役員、生命保険募集人、損害保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は保険契約の締結又は募集に関し次に揚げる行為をしてはならない

1. 保険契約者または被保険者に対して、虚偽のことを告げ、または保険契約の契約条項のうち重要な事項を告げない行為

被告は名古屋高裁に控訴し、その後和解した模様（詳細不明）

資料 2.

代理店の固有の責任が認定された裁判例

1. 東京地裁(1994 年 3 月 11 日判決)

［事案の概要］

・満期更改に際し、代理店は他の保険会社に契約を変更し、更改を勧めた。
・保険契約者からは署名捺印をした申込書を受け取ったが、保険契約者に申込書の控えは置いてこなかった。
・代理店はその保険料について、再三支払いの催促をしたが、「主人が支払うと申しております。」との回答で満期日までに保険料の支払いはなかった。このため他の保険会社と契約したと推測し、申込書を破棄し、契約者には何の通知もしなかった。
・その後自損事故を起こした保険契約者が、保険金の支払いを受けられなかったとして、保険会社と代理店に損害賠償を請求した。

［判 決］

代理店の責任 ⇒ 認める。保険会社の責任 ⇒ 認めない。

(1)代理店の責任

・代理店は、信義則上、当該保険契約の目的達成のため原告に協力する義務がある。
・保険契約者は、当該代理店が集金のため社員を派遣、あるいは請求書を送付してくれると期待し、代理店はこの期待を保護し、当該契約を実効あるものにするため、保険料の額・支払い方法・支払期限等を伝える保護義務を負っていると考えるのが、信義則にかなう。(代理店の責任 20%、120 万円)

(2)保険会社の責任

・代理店の義務違反行為は、保険契約締結後に生じたものであって募集行為とはいえないし、保険契約者と代理店との間で発生した信義則上の義務違反であるので保険会社は責任を負わない。

2. 前橋地裁(1996 年 9 月 5 日判決)

［事案の概要］

自動車保険の事故処理をめぐり代理店と契約者にトラブルがあり自動車保険は他社に切り替えられた。火災保険が満期になるので、契約者の妻にその旨伝えたが、信頼関係が薄れてきていたこと等から更新する意志がないものと判断し、その後更改の手続きをとるよう勧めはしなかった。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ため、保険会社および代理店に損害賠償の請求をおこなった。

［判 決］

代理店の責任 ⇒ 認める。 保険会社の責任 ⇒ 認めない。

法的にはともかく、一般の契約者の意識としては、将来にわたって契約を続ける意思のないことを特段明示しない限り、毎年当該保険を更新しているものと考えるのが通例である。少なくとも、日ごろ契約者と身近に接し、各種保険の手続きを代行したり、保険

料の徴収等の事務を担っている保険代理店としては、単に形式的に満期の通知を行うだけではなく、更新手続きを行わない契約者に対し、信義則上、契約更新の意思の確認すべき義務を有する。
（代理店の責任 20%、200 万円）

3. 松山地裁（1996 年 8 月 22 日判決）

［事案の概要］

・契約者は、火災保険と利益保険を保険会社に付保していたが、新たに更改を迎える利益保険の引き受けを当該保険会社は拒否した。
・代理店は満期の連絡はしていたが、当該保険会社から引受を拒否されていること及び他の保険会社とも新たな保険契約が締結できていないことを契約者に告げず、満期日以降も全く連絡をとっていなかった。
・保険契約者は、保険料は支払っていなかったが、従前は代理店が保険料を立て替えておく慣行があった。
・保険会社は代理店に対しては、再三引き受け不可の方針を明確に伝えていた。
・その後火災が発生し、保険金の支払いを受けることが出来なかった契約者が、保険会社および代理店に損害賠償の請求をおこなった。

［判 決］

代理店の責任 ⇒ 認める。 保険会社の責任 ⇒ 認めない。

(1)代理店には、契約者の保険継続の利益を保護するために、保険が当該保険会社に拒否されていること、他の保険会社とも新たな締結ができていないことを、知らせる信義則上の義務がある。
(2)これは、保険契約に対する一般的な義務ではなく、代理店と契約者の個別具体的な義務であり、保険会社に契約者に対し引受拒否の通知義務はない。
(3)保険会社の代理店に対する選任監督について、特段の落ち度はない。
（代理店の責任 20%、120 万円）

以 上

資料 3.

代理店賠責 日本代協新プラン 事故類型（件数）

（書面による事故報告ベース 2012-2019年度証券）

2020年12月

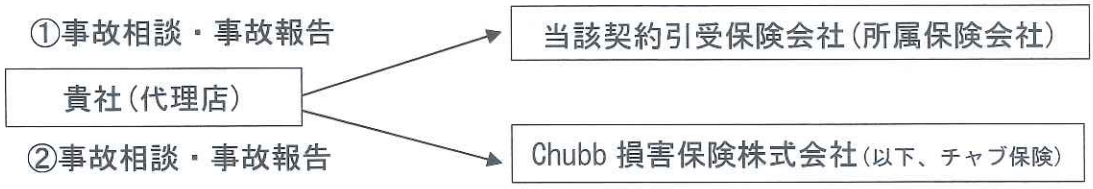
原因項目	保険募集人業務の内容	自動車	火災	新種	自賠責貨物生保	その他	合計
重要事項等説明	商品内容・補償範囲説明不足、漏れ／商品内容・補償範囲説明誤り	31	43	85	6	0	165
	契約条件説明及び確認不足、説明漏れ／契約条件説明及び確認誤り	42	25	35	7	0	109
	特約等説明不足／特約等付保漏れ／特約等付保誤り	51	22	46	2	0	121
	保険金額設定ミス／不適切契約案内	17	37	19	4	0	77
		141	**127**	**185**	**19**	**0**	**472**
異動手続き新規手続き	手続き・キーイン漏れ／手続き内容説明不足	94	19	10	11	0	134
	保険の目的確認不足／被保険者確認漏れ	22	26	4	0	0	52
	契約条件変更誤り／特約条件変更誤り	73	5	12	2	0	92
		189	**50**	**26**	**13**	**0**	**278**
満期管理	更改案内失念、誤り／更改手続き失念、誤り	24	14	18	5	0	61
		24	**14**	**18**	**5**	**0**	**61**
保険料	割増引率説明不足、漏れ／割増引率説明誤り	11	0	0	1	0	12
	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	10	8	7	2	0	27
		33	**9**	**11**	**4**	**0**	**57**
事故対応	支払内容説明誤り／支払内容説明漏れ	67	17	31	2	0	117
	事故対応言い掛かり	4	2	4	1	0	11
	上記以外	8	2	7	1	0	18
		79	**21**	**42**	**4**	**0**	**146**
その他	情報漏えい	0	0	0	0	7	7
	施設賠・受託賠	0	0	0	0	30	30
	上記以外	0	0	0	0	19	19
		0	**0**	**0**	**0**	**56**	**56**
総計		**466**	**221**	**282**	**45**	**56**	**1,070**

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	合計
未解決	0	1	2	1	3	6	19	40	**72**
代理店賠償で支払い	23	27	22	26	28	36	41	40	**243**
所属会社で支払い	33	47	28	36	28	34	27	17	**250**
請求取り下げ	47	57	39	40	42	38	50	35	**348**
無責	19	22	16	26	18	26	18	12	**157**
合計	122	154	107	129	119	140	155	144	**1,070**

資料 4.

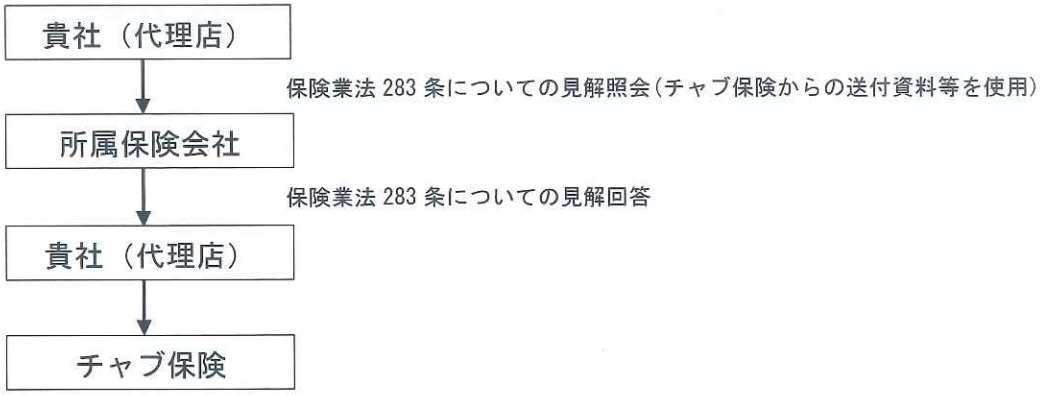
＜事 故 対 応 の 手 順＞

１．先ずは、次の２社に事故相談／事故報告を行ってください。



２．事故報告書提出以後の対応手順

（１）所属保険会社の見解聴取

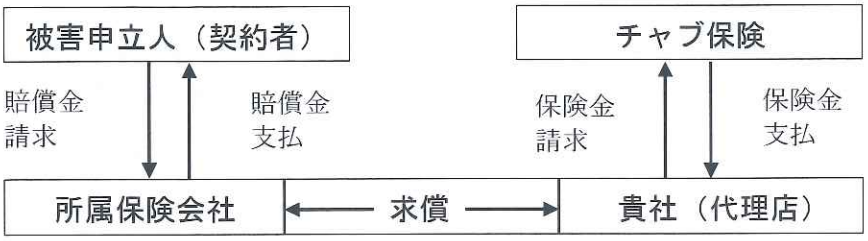


《参考：保険業法 第 283 条（所属保険会社の賠償責任）抜粋》

1. 保険会社は、生命保険募集人または損害保険募集人が保険募集につき保険契約者に加えた損害を賠償する責に任ずる。
2. ただし、所属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、その責任は問われない。
3. 上記１において、所属保険会社から保険募集人に対する求償権の行使は妨げない。

［主旨］保険募集を行った際に、保険募集人に生じた民事上の損害賠償責任について、その所属保険会社が負うとした規定であり、民法 715 条（使用者責任）の特則

（２）所属保険会社の見解回答以後の対応



資料 5.

＜事故相談／事故報告について＞

1．事故受付のポイント（代理店賠責事故報告書のご提出）

(1)ＴＥＬによる事故相談も承っておりますので、所属保険会社へのご報告と共に、迅速なご相談・連絡をいただきますようお願いいたします。

(2)事故報告書記載事項につき下記の点にご注意いただきご連絡ください。

被害者：貴代理店に賠償請求申し立てを行った人（通常は保険契約者）

請求申立日：貴代理店に賠償請求申し立てが行われた日

過失行為日：重要事項説明誤りを行った等、過失行為のあった日

2．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)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

3．保険金支払いのポイント

(1)所属保険会社による業法 283 条責任の履行

⇒代理店求償に対し、代理店の責任割合を協議し保険金支払い

(2)事案に応じ、代理店責任の有無および割合を認定し保険金支払い

4．上記以外のポイント

(1)有責事案：代理店に法律上の賠償責任が認められ、所属保険会社が保険契約の修正等の救済処置をとらない案件が支払い対象

①支払の対象は、代理店業務における瑕疵により問われる不法行為責任／求償

②更改漏れにより、代理店に問われる信義則責任

③「言い掛かり」等により、代理店が裁判に臨む場合の弁護士費用等（事前協議）

(2)無責事案：代理店に法律上の賠償責任が認められない等

①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（会社に知られたくない、潜りたいは要求に応えられない）

②支払保険金額の予想・伝聞間違い等のトラブル→そもそも、消費者に損害はない。

③代理店には契約締結上の瑕疵はないが、保険金がうまく支払われない等のトラブルについては、そもそも賠償責任はない。

(3) その他の注意事項

①「言った、言わない」等、契約者と代理店と見解の相違に代理店賠責引受保険会社が介入することはない。事実関係の確認は所属保険会社の責任で行なうもの。

②代理店に賠償責任有とされても　100:0　となる事案は、法律上は稀とされている。

③有無責判断は、所属保険会社マターである。