深掘り！保険用語〈25〉

株式会社ウインライフ
小野　力
≪E-mail≫
tsutom_ono@maia.eonet.ne.jp

地震免責条項と判例

さまざまな論点から訴訟提起

今回は地震免責条項と判例について深掘りしたいと思います。

地震免責条項についてはさまざまな論点から訴訟が提起されています。

《約款の拘束力》

「地震免責条項の存在を知らない、あるいは理解していない契約者に対して、保険会社がその免責の効力を主張できるのか？」という問題が、関東大震災直後から提起されました。

当時は、保険締結時の重要事項説明の制度などはありませんでした。普通保険約款は契約締結当時には開示されず、その後に保険会社から一方的に送付されてくる保険証券の裏面に記載されているにすぎませんでした。

当然、地震免責条項を理解している契約者は少なかったと思われます。

しかし、判例と通説は共に普通保険約款（地震免責条項）の有効性を認めています。

○判例の立場…『約款によらないという意思表示をしないのであれば、約款による意思で契約したものと推定する』（意思推定理論）。

○通説…『約款は当該取引圏における自治法規であり、約款の知・不知にかかわらず取引参加者の間で法的拘束力を持つ』（自治法理論）。『保険取引には約款が使用されることが一般的であるという白地慣習があり、当事者はそれに拘束される』（白地慣習説）。

《地震免責条項の情報開示説明義務》

奥尻島地震津波災害をめぐる裁判では、保険会社が契約者に対して地震免責条項を十分説明していないことが問題とされました。

函館地裁は、「平成5年当時において、地震免責条項は国民一般の広い範囲において十分に知られていたとは到底いい難い状況にあった」と述べました。そして、総論として「保険会社が情報開示説明義務を懈怠した場合には、損害賠償責任を負担すべきである」としました。保険会社の情報開示説明義務を肯定した点が注目された判決です。

しかし、各論としては保険会社に情報開示説明義務違反はなかったとして原告の請求を認めませんでした。

《地震免責条項における「地震」の意義》

地震免責条項における「地震」とは全ての地震を意味するのではなく、保険会社の経済的基盤を揺るがすような大規模の地震に限定されるべきであるという主張がありました。奥尻島地震・阪神・淡路大震災の後にもこの争点で裁判が提起されています。裁判所はいずれも原告の主張を認めていません。

最近では、東日本大震災の際に生じた配水管からの水漏れによる被害者が、加害者の加入する個人賠償責任保険に基づいて保険金の支払いを求めた訴訟がありました。

一審の東京地裁は原告の主張を認め注目を集めましたが、東京高裁は『【地震】という言葉の意義を限定的に解釈することはできない』として原告の主張を退けました。

《トリビア・通電火災判決》

通電火災とは、地震によって電気配線が断裂して平時よりも可燃物に着火しやすい状態で発生する火災のことです。平成11年大阪高裁は、阪神・淡路大震災の2日後に発生した通電火災において地震免責条項の適用を排除し火災保険の支払いを命じましたが、居住者の不注意を理由として保険金を40％減額しました。従来の判決は、地震と火災との因果関係が疑わしい場合には地震免責条項を適用するものが多かったので、通電火災判決は、契約者保護に一歩踏み出した判決だとされています。

営業素人からTOTへ！

真似して伸びる暗記営業のススメ

有限会社ミライズ　片岡隆太　－24－
問い合わせ先E-mail:info@mi-rise.com

法人営業のスタートライン

これから伸びるのは、損保系

こんにちは。営業シナリオライターの片岡隆太です。本日は、法人営業をするうえで大切な「スタートライン」の話をさせていただきます。シンプルですが、とっても重要なお話です。

突然ですが、少しイメージをしてみてください。2つの異なる設定で猫にエサをあげるあなた。異なる「猫の目」に注目です。

1匹目の猫は、人に飼われたことのない猫。いわゆる野良猫。あなたが差し出した手のひらのエサに興味を示し、1歩1歩警戒しながら近づいてきます。手のエサを見る時間よりも、あなたの目を見ている時間の方が明らかに長い。こちらにも緊張感が走ります。野性的な「警戒心に満ちた怖い目」です。

2匹目の猫は、あなたの愛する飼い猫です。暖かい部屋での昼寝を終え、むっくりと起き上がってきました。あなたを見つけ、エサが欲しいと可愛らしいおねだりの鳴き声を発しながら、あなたの目を見つめます。クリクリとした、「リラックスした、信頼の目」です。いかがですか？　思い描けましたか？

私が実績をあげてきたのは、ノンコネ・ダイレクト営業の法人白地開拓です。資料を郵送し、アポイントをいただき、興味をお持ちの方だけに訪問します。のべ5000社の中小企業を訪問したところ、実際の営業現場では、「この人は私から何を奪いにきたのだろうか？」と身構え、警戒心に満ちた目で待っているケースがほとんどです。先の「猫の目」に例えれば、間違いなく前者の目です。しかし、多くの営業マンが「興味を持つ」という言葉を、後者の「猫の目」で待ってくれていると勘違いしてしまうケースが見受けられるのです。

例えば、「こちら都合の話」「商品の話」「値段の話」「一方的な想い」このようなトークを積み重ね、果たして、「警戒心に満ちた目」が「信頼の目」に変わるでしょうか？　お互いの信頼関係が図れるでしょうか？　また、「お客さまと勝負に挑む」営業マンも少なくありません。時として「応酬話法」と言い方を変え、「あぁ言えばこう切り返せ！」と、まるで自分の意見で「相手に論戦を挑む」こともあるほどです。これではもはや、超説得モードに突入です。「説得されたい」と思う人が果たしているでしょうか？

『営業マンは奪う人だと思いなさい』これは、私にシナリオ営業の基礎を叩き込んでくれた師匠からの教えです。これを元に、保険を販売するという視点ではなく、『警戒している怖い目』から「リラックスした信頼に満ちた目」に変える活動を行ってきた』、と言っても過言ではありません。このように。

思考になることこそ、大切なスタートラインなのです！　そして、これを実現する方法こそが、シナリオ営業であり、購買意欲のあるお客さまをいかに魅了するか？に繋がります。

シナリオ営業には「3つの要素」があります。①徹底的に相手のニーズを考え、それに基づいてシナリオを構築し、②「なるほど～」「へぇ～」「分かるよ！」を引き出すようにコトバを細部までこだわり、③完成したシナリオを「演じる」まで落とし込むために『暗記』をする。これが、シナリオ営業の全貌です。

紙面の関係で今日はこれまで。次回から、さらに深掘りしていきます。お楽しみに。

奮闘！新米支社長

西川　新一　＜39＞

1年で最も緊張の走る1日

年に一度の社員転勤発令の日

当業界は1・2月にかけ長期休暇を取得する習わしがあり、他金融業界同様に、長時間労働抑制・プライベート時間確保による心身健全を図る意図がある。従い、夏季7・8月休暇同様に、冬季1・2月休暇が設定され、社員は一層の効率業務を余儀なくされる一方、業務の視点見直しや将来ビジョンを想像する期間として、非常に有意義な休暇制度である。また、個々の社員が抱える事務未処理事案も組織としての事務ヒューマンリスクを洗浄できる位置付けでもある。このため、管理職を含めた全社員が、連続5日間の休暇取得が原則必須となり、本休暇未取得社員のいる課支社組織は、営業成績上、一定の減点となる仕組みとなっている。

上記と合わせ、本時期にはもう一つ会社として重要なテーマとなる「次年度戦力（人員転勤辞令）決定」のシーズンでもある。会社上司に対し、戦力補強や部下現職適性への意見具申が認められる数少ない時期であり、支社長4年目となり、今年も我がままの範囲を超えないレベル、かつ、他支社とのバランスで、戦力補強を要請した。その理由は、昨季の人員転出転入の結果、当支社戦力大幅ダウンの現状の穴埋めが急務であり、次年度には、ベテラン域の男性社員を呼び込みたいという意図があったのである。

なぜなら、当支社男性社員すべてが若手であり、先輩社員となるとその上が私となるため、どうしても頼れる兄貴的存在の人物が必要だからである。さらには、女性社員の中でも、年齢上位の1名の体調も優れない状態に陥り、いつ欠員状態になっても不思議ではない状況にある。この女性社員は支社にも貢献を果たしている人物であり、なんとしても戦力補強を図り、組織力向上で支社全体を少しでも楽な労務環境に導いてあげたいほど、各メンバーの労働は過酷な状況になりつつある。

ただし、このような過酷下で得たものがある。それはコミュニケーションである。戦力が弱い反面、皆で協力しようという空気が自然と職場に漂うようになり、昨年末と比べ、各人の表情はむしろ活気に満ち溢れていることを痛感したのである。2月末には上記の上司面談を終えた。戦力補強面意見具申は、人員増強を要請し、支社長としてやるべきことをやり遂げた。例年同様、今月末には年に1度の社員転勤発令が到来する。次年度戦力が決定される「1年で最も緊張の走る1日」が到来間近となり、また新たな出会いが訪れることを楽しみに落ち着かない2月末を迎えることとなった。