

特集 損保協会 100年のあゆみ

損害保険協会における

中期基本計画の変遷

【第3回】

本特集では、日本損害保険協会が創立100周年にあたり刊行した「日本損害保険協会百年史」をもとに、同協会の歩みを紹介している。第3回の今回は、損害保険協会が策定している中期基本計画の変遷をたどる。



損保協作成の記念ロゴ

損害保険業界における業務の在り方は、保険分野の規制緩和・自由化以降、大きく変化した。損害保険協会は、こうした中、1998年度から中期基本計画を策定の上、中期的視点から損害保険業界として最優先に取り組み重点課題と施策を選定し、実行してきた。

や日米保険協会の決議(同年12月24日)などあり、規制緩和・自由化が進展する中、損害保険協会は、新しい時代の協会活動の在り方を検討するため、「21世紀における損害協会の仕事プロジェクト」を設置し(1996年12月)、その成果を「新しい損保協会のあり方」としてまとめた(1998年1月)。このまとめに基づき、損害保険協会として初めて中期事業計画(1998年度～2000年度)の3か

年計画)を策定した。(2)計画の概要 重点推進活動の柱として、①対外活動、②社会的責任・使命に関する活動、③会員会社に対する支援・サービス活動の3つを据えた。また、本計画では、損害保険協会の組織と委員会機構の大幅な見直しを実施することとした。

活動として、教育研修活動、情報提供活動等それぞれ行った。

会員会社間の合併、三分野への生損保の相互乗り入れ、損害保険会社と生命保険会社の提携、通信販売を主力チャンネルとする損害保険会社の出現等、損害保険業界は新たな時代に突入した。また、ITの活用、消費者契約法や金融商品の販売等に関する法律の施行に伴う消費者対応、コンプライアンスへの対応等が重要課題となった。

特に注力する事業として、①要望・提言、会員各社への情報提供、②消費者対応機能の強化、③保険制度と関連する社会問題への対応、④コンプライアンスの着実な浸透、⑤地震保険・自賠責保険の制度運営、⑥損害調査インフラの整備活動、⑦環境対策・NPO活動の7つを掲げた。

また、社会的責任・使命に関する活動として、社会貢献活動、大規模災害対応活動を、会員会社に対する支援・サービス活動として、

対外活動として、消費者対応活動、要望提言活動、海外との連携活動を行った。これらの活動は規制緩和・自由化後の損害保険協会の中心的な業務の一つになり、関係団体等との対話や交流を推進した。

また、社会的責任・使命に関する活動として、社会貢献活動、大規模災害対応活動を、会員会社に対する支援・サービス活動として、

対外活動として、消費者対応活動、要望提言活動、海外との連携活動を行った。これらの活動は規制緩和・自由化後の損害保険協会の中心的な業務の一つになり、関係団体等との対話や交流を推進した。

また、社会的責任・使命に関する活動として、社会貢献活動、大規模災害対応活動を、会員会社に対する支援・サービス活動として、

対外活動として、消費者対応活動、要望提言活動、海外との連携活動を行った。これらの活動は規制緩和・自由化後の損害保険協会の中心的な業務の一つになり、関係団体等との対話や交流を推進した。

また、社会的責任・使命に関する活動として、社会貢献活動、大規模災害対応活動を、会員会社に対する支援・サービス活動として、

た。 (2) 計画の概要 特に注力する事業として、①消費者サービス、②社会的責任の遂行、③要望・提言、④国際社会への働きかけ、⑤損害保険事業の基盤整備の5つを掲げた。

(3) 主な活動の概要 消費者対応機能の強化として、会員各社の相談窓口担当者向けの「自賠責保険・自動車保険の請求相談マニュアル」の作成等を通じ、相談対応機能の強化を図った。

また、保険制度と関連する社会問題への対応として、自動車盗難対策の取り組みを開始した。さらに、コンプライアンスの着実な浸透として「損害保険会社の独占禁止法遵守マニュアル」の改定、会員会社向けコンプライアンス研修会の実施等、損害保険業界のコンプライアンス向上に努めた。

(1) 策定時の背景 自然災害の多発、テロ事件や犯罪の増加、グローバル化の進展等、損害保険業界にとって新たな課題が浮き彫りになってきた。また、保険商品・販売チャネルの多様化により、消費者には保険商品の選択における自己責任が、損害保険会社には保険商品をより分かりやすく提供すること等が一層求められるようになってきた。

(2) 計画の概要 特に注力する事業として、①信頼回復のための取り組み、②損害保険事業の基盤強化に向けた取り組み、③社会の安全・安心への貢献、④国際社会への働きかけの4つを掲げた。本計画は信頼回復を早期に実現する必要があることから、2か年に短縮して策定した。

(3) 主な活動の概要 信頼回復のための取り組みとして、苦情相談対応体制の強化、消費者行方不明との懇談会等による消費者からの意見収集力の強化、ウェブサイトでの改善や啓発冊子普及等による消費者への情報提供活動、消費者団体との懇談会等による双方のコミュニケーション強化等による消費者とのコミュニケーションの充実に取り組みんだ他、保険募集や保険商品・約款等に関する各種ガイドライン策定といったコンプライアンス推進にも注力した。

また、損害保険事業の基盤強化に向けた取り組みとして、募集人試験への更新制度の導入(2008年6月)等、募集人の資質向上にも努めた。

(1) 策定時の背景 信頼回復のための施策が定着しつつあったが、

(2) 計画の概要 特に注力する事業として、①消費者とのコミュニケーションの推進、②業務品質の向上に向けた取り組み、③損害保険事業の基盤強化に向けた取り組み、④社会の安全・安心への貢献、⑤国際社会への働きかけの5つを掲げた。

(3) 主な活動の概要 消費者とのコミュニケーションの推進として、①損害保険法の指定紛争解決機関の指定取得し、そんぽADRセンター(2010年10月1日設置)において、苦情・相談・紛争対応を開始した。業務品質の向上に向けた取り組みとして、各種ガイドラインのフォローアップ調査を実施した他、損害保険募集人一般試験の導入(2011年10月)に伴い、試験合格を登録・届出の要件や販売資格とした。

(1) 策定時の背景 少子高齢化の進展や消費者保護の一層の推進といった社会環境の変化の中、国内マーケットの成長性低下および保険引受利益の悪化等を踏まえた対応が喫緊の課題となった。また、東日本大震災による地震保険金支払いの対応によって、損害保険の意義や役割が再認識されることになり、経験や教訓を国民に継続して伝えていくことが求められた。

(2) 計画の概要 重点課題として①事故・災害・犯罪の防止・軽減による社会的損失の低減、②共通化・標準化の推進による消費者利便の向上と業務効率化、③消費者の声を起点とした業務品質の向上、④要望・提言機能の強化、⑤地震保険の一層の普及と巨大地震に備えた業界態勢の強化の5つを掲げた。

(3) 主な活動の概要 事故・災害・犯罪の防止・軽減による社会的損失の低減として、保険金支払いに効果が見込まれる取り組み、中でも不正請求排除のためのシステムの拡充整備を進めた。また、共通化・標準化の推進による消費者利便の向上と業務効率化として、重要事項説明書の簡素化、保険募集に関する教育の取り組みの8つを掲げた。

さらに、地震保険の一層の普及と巨大地震に備えた業界態勢の強化として、東日本大震災対応で明らかになった課題を整理し、巨大地震災害に備えた態勢整備を進めるとともに、自治体の協力による地震保険の普及や防災教育の推進等により地域防災力向上に努めた。

(1) 策定時の背景 超高齢社会の進展、巨大地震災害発生懸念、自動運転等の技術革新等、損害保険業界を取り巻く環境変化を踏まえ対応が求められた。また、損害保険協会が果たすべき役割は、時代背景や会員会社のニーズに応じて変化が求められるもの、基本的な事業は不変なものとして、要望提言、品質向上、損害保険の理解促進の3点を柱に策定を進めた。

第7次中期基本計画 <3か年の重点課題(2015年度～2017年度)> 1. 新たな環境変化に対応することによる「安心・安全な社会づくり」への貢献 (1) 超高齢社会への取り組み (1) 高齢者事故の防止・減少に向けた取り組み推進 (2) グローバル化への取り組み (1) 国際規制・通商課題等への要望・提言、海外動向の情報収集、金融インフラ整備支援 (2) 訪日外国人対応に関する諸課題の取り組み推進 (3) 新たなリスクへの取り組み (1) 新技術の進展に伴う新たなリスクに関する研究・整理 2. 災害・犯罪の防止または軽減による「安心・安全な社会づくり」への貢献 (1) 自然災害への取り組み (1) 自然災害における防災・減災に向けた取り組み推進 (2) 防災教育等によるリスクコミュニケーションの取り組み推進 (2) 地震保険の普及促進と巨大地震に備えた態勢整備の推進 (2) 保険犯罪への取り組み (1) 不正請求防止に向けた取り組み推進 3. 消費者の保険の利用環境を整備することによる「安心・安全な社会づくり」への貢献 (1) 新たな募集態勢の構築に向けた取り組み (1) 改正保険業法を踏まえた態勢整備の推進 (2) 募集人教育の改善・安定化 (2) 消費者からの相談・苦情・紛争解決への取り組み (1) 業務品質の向上に資する相談・苦情・紛争解決の態勢強化 (3) 消費者教育の取り組み (1) 損害保険に関する理解促進、金融リテラシー向上に向けた取り組み推進

第1次中期事業計画 (1998年度～2000年度) (1) 策定時の背景 改正保険業法の施行 (1996年4月1日) (1998年1月) (2) 計画の概要 対外活動として、消費者対応活動、要望提言活動、海外との連携活動を行った。これらの活動は規制緩和・自由化後の損害保険協会の中心的な業務の一つになり、関係団体等との対話や交流を推進した。また、社会的責任・使命に関する活動として、社会貢献活動、大規模災害対応活動を、会員会社に対する支援・サービス活動として、

第2次中期基本計画 (2001年度～2003年度) (1) 策定時の背景 会員会社間の合併、三分野への生損保の相互乗り入れ、損害保険会社と生命保険会社の提携、通信販売を主力チャンネルとする損害保険会社の出現等、損害保険業界は新たな時代に突入した。また、ITの活用、消費者契約法や金融商品の販売等に関する法律の施行に伴う消費者対応、コンプライアンスへの対応等が重要課題となった。

第3次中期基本計画 (2004年度～2006年度) (1) 策定時の背景 自然災害の多発、テロ事件や犯罪の増加、グローバル化の進展等、損害保険業界にとって新たな課題が浮き彫りになってきた。また、保険商品・販売チャネルの多様化により、消費者には保険商品の選択における自己責任が、損害保険会社には保険商品をより分かりやすく提供すること等が一層求められるようになってきた。

第4次中期基本計画 (2007年度～2008年度) (1) 策定時の背景 信頼回復が最優先かつ最重要課題となった。また、消費者保護の推進とともに、銀行窓販の対象保険商品の拡大、少額短

第5次中期基本計画 (2009年度～2011年度) (1) 策定時の背景 信頼回復のための施策が定着しつつあったが、

第6次中期基本計画 (2012年度～2014年度) (1) 策定時の背景 少子高齢化の進展や消費者保護の一層の推進といった社会環境の変化の中、国内マーケットの成長性低下および保険引受利益の悪化等を踏まえた対応が喫緊の課題となった。また、東日本大震災による地震保険金支払いの対応によって、損害保険の意義や役割が再認識されることになり、経験や教訓を国民に継続して伝えていくことが求められた。

第7次中期基本計画 (2015年度～2017年度) (1) 策定時の背景 超高齢社会の進展、巨大地震災害発生懸念、自動運転等の技術革新等、損害保険業界を取り巻く環境変化を踏まえ対応が求められた。また、損害保険協会が果たすべき役割は、時代背景や会員会社のニーズに応じて変化が求められるもの、基本的な事業は不変のものとして、要望提言、品質向上、損害保険の理解促進の3点を柱に策定を進めた。

【文責】日本損害保険協会