

一般社団法人 日本損害保険協会 第10次中期基本計画（2024～2026年度）

策定の
目的・ねらい

- 第10次中期基本計画では、以下の取組みにより、損保業界がリスクの担い手として、社会的な機能を発揮していくことを目指す。
- ◆ 2023年の保険金不正請求および保険料調整行為にかかる問題により、**損保業界が失ったお客さまおよび社会からの信頼回復に取り組む。**
 - ◆ 損保業界が持続的に健全な成長を続けていくために、3か年で重点的に取り組む目標の達成に注力する。

1. お客さまおよび社会からの信頼回復に向けて

- (1) 問題の所在 あらゆる業務の根幹であり、品質を追求していく際の基盤となる、お客さま本位の業務運営および法令等遵守を徹底できていなかったこと。
- (2) 目指す姿 **お客さま本位の業務運営および法令等遵守を損保業界全体に徹底し、これらの価値観が意識され続けるよう実効性のある取組みを継続することで、お客さまおよび社会に安心・安全をお届けする。**
- (3) 対応策
- ✓ 保険金不正請求および保険料調整行為にかかる問題に対し、**損保業界全体で実効性のある再発防止策（不正請求対策のレベルアップ、会員会社の独禁法コンプライアンス遵守推進のための資料策定・改定および啓発活動等）を策定し、着手した。**
 - ✓ 信頼回復に向けた諸課題について損保業界全体で取組みを推進するため、「**業務抜本改革推進PT**」を設置のうえ、**お客さま本位の業務運営および法令等遵守の観点で、引き続き更なる改善を検討し、必要な対応を行う。**

2. 3か年の重点目標・対応方針

次の「損保協会の事業の位置づけ」および「会員会社から期待される役割」を判断軸として、直近の外部環境を踏まえて、重点目標・対応方針を選定した。

<損保協会の事業の位置づけ>

- ・会員会社個社では実現が困難な事業
- ・業界団体として取り組む方がより効果的・効率的な事業

<会員会社から期待される役割>

- ・品質向上への貢献
- ・業務効率化への貢献
- ・事業環境整備への貢献
- ・お客さま理解促進への貢献

<メガトレンド>

- ・テクノロジーの進歩/デジタル化
- ・サステナビリティに関する意識の高まり
- ・世界の分断・多極化
- ・人口動態の変化
- ・消費者ニーズの多様化

【重点目標】

【対応方針】

□ 損保業界の成長を支えるビジネス基盤の整備

- デジタル技術の活用によるお客さまの利便性向上、業務効率化
- サステナビリティの実現に向けた取組み

□ 社会・保険制度のレジリエンス強化

- 国土強靱化計画を踏まえた大規模災害への対応力強化
- 保険金不正請求の防止、保険を悪用した消費者被害の防止

□ 消費者・事業者へのリスクマネジメントの理解浸透

- リスク啓発と損害保険の普及促進
- 損害保険にかかる金融リテラシー教育の推進