

お客さま・社会からの信頼回復に向けた取組み

## 信頼回復に向けた取組みを掲載

～特設サイトを設置し、業界取組みの進捗状況をお知らせ～

一般社団法人 日本損害保険協会（会長：城田 宏明）では、信頼回復に向けた各取組みを、お客さまおよび社会に正確かつ分かりやすく、適切なタイミングでお伝えするために、特設サイト「お客さま・社会からの信頼回復に関する損保協会の取組み」を開設しました。

内容は、「お知らせ」、「業界の取組み進捗」、「会員会社の状況」、「事例紹介」、「関連文書」の5つで構成されています。特に、「業界の取組み進捗」では、2024年6月に金融庁から公表された「損害保険業の構造的課題と競争の在り方に関する有識者会議」の報告書等で示された3つの観点と、それらに紐づく各種論点について、取組み内容および進捗を一覧で示しています。また、「会員会社の状況」では、業界での取組み（各種ガイドラインの策定等）を踏まえた会員会社における対応状況をご覧いただけます。

「顧客本位の業務運営」および「健全な競争環境の実現」に向け、損害保険業界の旧来の商慣習を抜本的に見直し、保険金不正請求事案、保険料調整行為事案および情報漏えい事案のような不適切事案を二度と発生させないという決意のもと、今後は本サイトも活用し、適時適切な情報発信に努めてまいります。また、業界内外から寄せられるご意見等を真摯に受け止めながら、各取組みをより実効性のあるものに改善してまいります。

## ■特設サイト「お客さま・社会からの信頼回復に関する損保協会の取組み」

<https://www.sonpo.or.jp/news/shinrai/index.html>

## &lt;サイトイメージ（抜粋）&gt;

業界の取組み進捗 更新日：2025.03.19

当協会では、2024年6月に金融庁から公表された「損害保険業の構造的課題と競争の在り方に関する有識者会議」の報告書および同年12月に公表された金融審議会「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」の報告書で示された3つの観点と、それらに紐づく各種論点について、順次取組みを進めています。

### 業界の信頼回復に向けた実効性のある取組み

顧客本位の業務運営の徹底

健全な競争環境の実現

その他の論点

#### ①顧客本位の業務運営の徹底

1. 大規模代理店に対する指導等の実効性の確保

**目指す姿** 保険代理店の規模やそれに伴う保険会社の営業面への影響の大きさに関わらず、全ての保険代理店に対して保険会社が適切に指導を行い、募集品質を向上させること

代理店指導等を補完する枠組みの構築

検討中	第三者評価機関を設立・運営し、中立的な第三者による代理店業務品質評価を実施する。
検討中	業界共通の「代理店業務品質に関する評価指針」を新たに策定する。

2024/12/20