

No. 23-30

2024年2月27日

自賠責保険に関するお客さまの利便性向上と 損保業界の業務効率化に向けた取組み状況について

一般社団法人 日本損害保険協会（会長：新納 啓介）は、自賠責保険（自動車損害賠償責任保険）に関するお客さまの利便性向上と損保業界の業務効率化のため、引受・契約管理業務および損害調査業務において、それぞれシステム構築の検討を進めていますので、以下のとおり、お知らせします。

今後も引き続き検討を進め、各システムの運用開始の目途が立ちましたら、改めて具体的な実施時期や実施内容に関するニュースリリースをします。

1. 引受・契約管理業務

自賠責保険の契約引受・契約管理における損保業界共同のシステム（以下「共同システム」）については、2024年度の運用開始に向けて、現在検討を進めています。自賠責保険の契約を管理できる共同システムを新たに構築することで、「異動（※）・解約の非対面手続き」「保険料払込みのキャッシュレス」の実現を目指します。

※自賠責保険における「異動」には、主に、車両の権利譲渡による名義変更やその他に引越しによる住所変更の手続きがある。

現在の自賠責保険制度は「対面（保険会社や代理店に来店）での手続き」「現金での保険料領収」が前提となっていますが、キャッシュレス・ペーパーレスの普及や、コロナ禍で加速した非対面对応等「お客様のデジタル化ニーズ」を踏まえ、業務効率化にもつながる取組として、損保協会の中期基本計画の重点施策のひとつと位置づけ、上記の取り組みを進めています。

また、共同システムによる契約管理を可能にすることで、現在、各損保会社・共済が法令に基づき対応している関係機関への報告の効率化も目指しています。

【イメージ図】

< 現状の課題 >

【異動・解約の対面手続き】

・ 手続きを行うには来店が必要。

【保険料の現金領収】

・ 保険料の領収方法が現金に限られている。
・ 代理店から保険会社への保険料精算業務が発生する。

< 共同システムのリリース後 >

【異動・解約手続きの非対面化】

・ WEB手続きの実現。

【保険料領収のキャッシュレス化】

・ クレジットカードによる決済を実現。

2. 損害調査業務

自動車による人身事故における自賠責保険の損害調査業務・支払い業務では、保険会社間において診断書、証明書等の請求関係書類に関して紙の原本を郵送し合うフローとなっています。これについては、各社の自賠責保険の請求関係書類を電子化して共有し合い、調査・精算処理をペーパーレスで行うシステムの構築に着手し、保険会社の損害調査業務の一層のペーパーレス化や効率化を目指します。

なお、これら「1. 引受・契約管理業務」、「2. 損害調査業務」にかかる各システムの構築を実現するには一定のコストが生じますが、コストは可能な限り低廉なものとなるよう十分に精査しながら開発を進めています。また、これらのシステムを活用した業務プロセスの改善によって、中長期的には保険会社等の業務効率の向上も期待されます。

今後もお客さまのさらなる利便性向上と損害保険業界ひいては社会全体の効率化を目指し、本システムの活用を促進してまいります。