

協会長ステートメント

会長 新納啓介

2024.3.21



12月の定例会見以降の主な取組みにつきまして、ご報告と所感を申し上げます。

令和6年能登半島地震について

この度の令和6年能登半島地震によりお亡くなりになられた方々に、謹んで哀悼の意を表するとともに、被災された方々に心よりお見舞い申し上げます。また、現地で被災者の救援や支援に尽力されている方々に対して、深く敬意を表します。

損害保険業界としましては、今般の地震に際して、発生翌日の1月2日に、協会長を本部長とする「自然災害対策本部」を立ち上げ、保険契約者の方々に対して迅速に保険金をお支払いするために、一丸となって各種対応を進めているところであります。

特に、今回の地震においては、東日本大震災以来となる航空写真を用いた共同調査を実施しました。東日本大震災では、広範囲のエリアを「全損地域（街区内の建造物がすべて流失または焼失している地域）」として一括認定しましたが、今回の地震の特性を踏まえ、津波や火災による被害が発生した地域を業界として初めて細分化した上で、「全損地域」、ならびに「一部全損地域（街区内で流失または焼失している建造物が確認できるものの一部の建築物が残置している地域）」の認定を行いました。また、今回は新たに「倒壊建物」についての共同調査も実施し、保険金支払いに際して現地調査の省略を可能とすることで、前述の一括認定と併せて、迅速な保険金支払いにつなげております。

このような取組みや、現地の会員会社社員・代理店をはじめとした業界関係者の懸命な努力により、3月8日時点で、67,413件、610億円の保険金をお支払いしております。また、事故受付件数に対する、調査完了割合は、83%となっており、過去発生した多くの大規模地震と比べても、早いペースで調査が進んでいるところです。

また、新たにX（旧Twitter）を活用して、先述の共同調査の結果や、災害に便乗する悪質な業者についての注意喚起、外国語で対応が可能な会員会社の相談窓口の一覧など、災害に関する各種情報を発信しています。特に、災害に便乗する悪質な業者についての注意喚起は、金融庁等の省庁、被災地域の自治体や県警、他団体等経由でも情報発信いただき、3月21日時点で閲覧数が20万回を超え、多くの方々に情報をお届けできました。

加えて、被災者の方々の支援に向けて、契約の継続手続きや保険料の払い込みを猶予する特別措置や、会員各社からの拠出を取りまとめ、1月31日に日本赤十字社を通じて被災地へ3億円の義捐金の寄贈などの対応を行っております。

引き続き、被災者の方々の生活再建のために、業界をあげて全力で取り組んでいきます。

信頼回復に向けた当業界の取組みについて

昨年発生した保険料調整行為、およびビッグモーター社による保険金不正請求について、先般、関係する会員会社が金融庁に業務改善計画を提出しました。今後は当該会員会社が業務改善計画に基づき再発防止に取り組み、効果を検証しながら、必要に応じて更なる対策を行うとともに、取組状況について金融庁へ継続的に報告していく予定です。

当協会としては、次の取組みを進めており、本日の当協会理事会においても、これらの取組みの全体像を改めて示した上で、同様の事例が二度と発生しないよう、会員全社の経営トップに直接、呼びかけを行ったところであります。

1. 保険料調整行為に関する対応

1) 「行動規範」へ「独占禁止法遵守」を明記 <本日公表>

当協会の「行動規範」は、会員各社の経営トップ自らが先頭に立って自主的に実践する「基本原則」・「行動指針」を定めたものであり、事業活動にあたって欠かせない基本的な考え方を記載したものです。この「行動規範」に、「独占禁止法遵守」について新たに明記し、このことを通じて、会員各社における独占禁止法遵守に向けた取組みを促していきます。

2) 「保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点」を新規作成 <3月6日公表>

昨年12月15日に策定した「損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針」に関連して、共同保険を含む保険契約引受時や、日常の社員の活動等における他社接触、情報交換に関する留意点等を整理し、今後、会員各社のルール策定の前提となる基本的な考え方を示しました。

特に、共同保険契約の引受業務においては、事務手続きの際などに損害保険会社間で連絡を取り合う必要があることから、この留意点を最低限必要な基準とし、会員各社において適切なルール作りを進めることにより、独占禁止法上で不適切な行為を防止していきます。また、昨年12月15日に策定した「損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針」や今般の「保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点」については、今後も継続的に充実を図り、各社における独占禁止法遵守の取組みの実効性をさらに向上させていきます。

○今後の対応について

今後は、「損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針」、「保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点」に基づく会員各社の取組状況について、当協会のコンプライアンス委員会が中心となりアンケート調査を通じてフォローアップし、好事例を共有すること等を通じて、会員会社の取組みを後押ししていきます。

3) 代理店・募集人への周知 <2月27日公表>

代理店・募集人向けの「募集コンプライアンスガイド」に独占禁止法上の留意点を追記するとともに、独占禁止法の基礎知識、保険募集における留意点を分かりやすく解説する動画コンテンツを制作の上、当協会の募集人向けウェブサイトに掲載し、視聴を促しております。

○今後の対応について

4月には、代理店・募集人が受験する損保一般試験基礎単位の教育テキストに独占禁止法の基礎知識、保険募集における留意点を追記し、試験範囲に含めることにより、代理店・募集人が独占禁止法遵守について定期的に学習を行う仕組みを構築します。

これらの取組みを通じて、保険募集の実際の担い手である代理店・募集人に対して、代理店・募集人自身や保険会社社員が募集実務において行う懸念がある「独占禁止法に抵触するおそれがある行為」についての、認識の向上を図り、業界全体として募集時における違反行為の根絶に努めていきます。

2. ビッグモーター社による保険金不正請求に関する対応

1) 会員会社に対するフォローアップ <本日公表>

昨年11月に改定を行った「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」に基づく会員各社の取組みを後押しするために、現在、当協会の損害サービス委員会が中心となり、アンケート調査を通じて会員会社における取組状況のフォローアップを行っています。また、フォローアップに先立ち、一部の会員会社における課題分析の結果や対応策について個別にヒアリングを行い、本日の当協会理事会において紹介しました。これらの対応を通じて、会員全社の取組みを着実に進めていきます。

2) 代理店・募集人への周知 <2月27日公表>

代理店・募集人向けの「募集コンプライアンスガイド」を改定し、不正請求の事例や対応ルール・留意点の周知を図っております。

○今後の対応について

4月に、代理店・募集人が受験する損保一般試験基礎単位の教育テキストに、過去の不正請求事

件に係る学習内容を追記し、試験範囲に含めることにより、代理店・募集人に定期的に不正請求防止について学習いただく体制を構築します。

これらの取組みを通じて、代理店・募集人に対して不正請求の事例や当協会・会員各社の対応策についての理解向上を図り、業界全体として取組みを着実に進めていきます。

3) 不正請求対策のレベルアップ <本日公表>

ビッグモーター社による保険金不正請求を契機として、これまでの当協会における不正請求対策全体のレベルアップに取り組んでいきます。

例えば、「保険金不正請求ホットライン」において、消費者の方々が通報情報をより具体的に入力しやすいよう、ホームページ画面を改良していきます。また、会員各社向けの「不正請求防止システム」において、不正検知に活用するデータ項目を拡充することなどを通じた不正検知精度の向上を検討していきます。こういった消費者の方々・会員会社への両面での取組みを通じて、不正請求の撲滅を目指していきます。

3. 「業務抜本改革推進 PT」の設置 <本日公表>

今般、保険料調整行為、およびビッグモーター社による保険金不正請求の両問題を踏まえ、会員会社・代理店との関係や、商習慣の見直し、適正な競争環境などをより早期に整備するために、信頼回復に係る取組みを検討する「業務抜本改革推進 PT」を協会内に設置することについて本日の理事会で決定し、初回会合を4月5日に開催します。

この PT では、当協会の他の委員会とも密に連携し、会員会社向けの業界ガイドラインの策定や、再発防止に向けたツールの作成を進めていきます。また、信頼回復に向けた業界スタンスや取組状況を国民の皆様にも適時適切にお伝えし、理解を深めていただくための広報活動も進めていきます。

加えて、3月19日に公表された、金融庁が開催する「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議」で、今後論議されるテーマにおいて明確となった課題についても、業界としての取組みの観点から着実に検討を行っていきます。

4. 「お客様の声・有識者諮問会議」との連携 <本日公表>

「業務抜本改革推進 PT」で検討した各種取組みについては、当協会内に設置している、学識経験者等有識者から構成される「お客様の声・有識者諮問会議」の委員の皆様からも、業界内の論議だけでは見えてこない外部の視点でご意見をいただきながら、お客様目線での適切性を確保していきます。

第9次中期基本計画の最終年度取組みについて

信頼回復に向けた取組みと同時に、今年度、協会長就任時に掲げた各種取組みについても、着実に推進しています。特に2024年3月は、当協会の3か年の活動計画であった「第9次中期基本計画」を締めくくるタイミングであり、次のような活動に取り組みました。なお、次に記載したものの以外の取組みについては、資料3をご参照ください。

1. 自然災害対応に向けた啓発について

1) 自然災害対応に向けた啓発

ハザードマップ普及を目的として、自治体関係者向けに、地域住民を対象としたマイ・タイムライン作成研修を推奨する動画を作成しました。動画は、福島県須賀川市で開催された防災行動計画「マイ・タイムライン」の作成研修を取材のうえ、国土交通省とも連携して作成しており、他の自治体の皆様にもご覧いただけるよう、当協会のYouTubeチャンネル上で公表しております。

また、地域における啓発活動も引き続き進めており、特に北海道支部においては、2018年9月に発生した「平成30年北海道胆振東部地震」を振り返る防災・減災シンポジウムを1月にオンラインで開催し、330名の方々にご参加いただきました。シンポジウムは、内陸部を含む北海道における地震のリスクを知っていただき、被災後にどのように生活を立て直すか、「災害の教訓を自分事として」学んでいただくことを主眼に行っており、終了後のアンケートでは多くの方々から、「目的としていた知識が得られた」との回答をいただいています。

自然災害への対応については、国民の皆様の防災・減災に向けた意識を減退させないために、常に新たな情報を発信し続ける必要があります。

過去、大災害が起きた地域であっても、年月が経てば記憶が薄れることは往々にしてあり、今回の胆振東部地震シンポジウムのように、節目のタイミングに合わせて情報発信を続けていくことは極めて重要であると考えています。当協会としては、対面やデジタルツールなど、多様な手段を通じて、国民の皆様に防災・減災意識の向上に向けた啓発を続けていきます。

2) 災害に便乗する悪質な業者に関するトラブル防止に向けた取組み

全国の当協会各支部において、都道府県警察や自治体等と連携しチラシ等を作成して、悪質な業者に関するトラブル防止の注意喚起を行いました。特に関東支部においては、多くの方々に訴求するために、チラシに加えてデジタルサイネージ等で活用いただける啓発動画を作成し、神奈川県、千葉県、埼玉県各警察、自治体に提供しました。

2. リスク情報をより必要とする方々に向けた啓発

1) 若年層の方に対する取組み

全国の当協会各支部において、高校生への損害保険教育を進めています。例えば、北海道や茨城県においては、家庭科研究大会において、当協会の高校生向け教材である「明るい未来へ TRY！～リスクと備え～」の内容を紹介しています。また、中部支部や中国支部では、現地の高等学校に対して、「明るい未来へ TRY～リスクと備え～」を使用した授業を実施しています。

2) 海外から来られた方への取組み

海外から来られた方に安心・安全に過ごしてもらうために、当協会の訪日・在日外国人向けの情報提供 Web サイト「Information on Staying Safe in Japan」について、全国各地で周知活動を行っています。具体的には、全国の当協会各支部において、自治体、国際交流団体、都道府県警察、ホテル、レンタカー会社などで、周知カード・チラシの設置・配布等に協力をいただき、PRを行っています。また、今後、海外から来られる方が来日前に Web サイトを見ていただけるような取組みも検討していきます。

3) 中小企業への取組み

中小企業特有のリスクや保険を通じたリスクマネジメント等をテーマとした協会長とフリーアナウンサー森本智子氏による対談記事について、1月15日～2月15日にかけて WEB 配信し、約 34,000 の View 数を記録しました。この対談は、中小企業の経営者と従業員 1,000 名以上を対象に 12 月に実施した、事業活動を取り巻くリスクについての認識や対策状況に関するアンケート調査に基づいて行ったものであり、現在は特設サイトにおいて期間限定コンテンツとして公開中です。

第 9 次中期基本計画において取り組んできたこれらの活動は、成果に結びついていると考えています。例えば、当協会が昨年 12 月～今年 1 月に実施した損害保険リテラシー教育に関する調査においては、「損害保険に関する教育を実施している」と回答した教員の方は 33.8%となっており、第 9 次中期基本計画 1 年目 (23.4%) と比べると 10%以上上昇しています。また、先述の中小企業を対象としたアンケートにおいては、過去 3 年間でサイバー保険に対する認知度が 10%以上向上しています。

このように、リスクに係る啓発活動は着実に進展していますが、リスク情報をより必要とする方に向けては、これらの活動を根気強く継続していくことが肝要です。今後も地域に根差した啓発活動等を通じて、リスクに係る情報をお届けしていきます。

第 10 次中期基本計画について

当協会では、今後 3 年間の事業の運営計画として「第 10 次中期基本計画」を策定し、本日の理事会で決議しました。

まず、この計画においては、「お客さま本位の業務運営」および「法令等遵守」をあらゆる業務の根幹として位置づけ、保険料調整・ビッグモーター社による保険金不正請求の問題により棄損した社会からの信頼の回復のために、今後も不断の取組みを進めることを掲げました。

具体的には、これまで策定してきた業界ガイドライン等に基づく会員各社の取組みを引き続きフォローアップしていくとともに、先述の「業務抜本改革推進 PT」を通じて会員会社向けの業界ガイドラインの策定や再発防止に向けたツールの作成を進めていきます。また、「お客様の声・有識者諮問会議」の委員からも内容についてご意見をいただきながら、検討を進めていきます。

その上で、従来から業界課題として継続的に取り組んできた 3 つのテーマに対して、それぞれ次の 3 年間の対応方針を示しています。

一つ目のテーマである「損保業界の成長を支えるビジネス基盤の整備」については、自賠償保険の引受・契約管理業務に係る業界共通の共同システム「One-JIBAI」を構築し、「異動・解約の非対面手続き」「保険料のキャッシュレス」を実現する等、デジタル技術を活用した共通化・標準化・共同化の取組みを進めていきます。

二つ目のテーマである「社会・保険制度のレジリエンス強化」については、地震保険損害調査の効率化や大規模水災発生時の被害状況確認の共同化等を通じて、自然災害等に対する対応力を高めるとともに、保険金不正請求対策の進化、啓発等による悪質な業者とのトラブル・消費者被害防止を図っていきます。

三つ目のテーマである「消費者・事業者へのリスクマネジメントの理解浸透」については、損害保険にかかる金融リテラシー教育の推進に加え、サイバー攻撃、水災、地震等のリスクについて、国民の皆様のリスク認識を高め、適切な保険加入を促していきます。

これらの取組みを着実に前に進め、「国民生活の安定・国民経済の健全な発展」に貢献していきます。

おわりに

12月の会見でも申し上げたとおり、保険料調整行為、およびビッグモーター社による保険金不正請求の問題について金融庁から関係する会員会社に対して行政処分が発出され、当業界に対する社会からの信頼は毀損した状態にあります。このような状況を受け、当協会ではこれまでの取組みの不足を深く反省し、現在、再発防止に向けたガイドラインの整備等、当協会として必要と考える対策を進めてきたところです。

しかしながら、当業界が社会からの信頼を取り戻すためには、保険会社と代理店の関係や、業界の商習慣を変えていくこと等が必要です。今後は、当協会の「業務抜本改革推進 PT」が中心となり、金融庁の「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議」や、当協会の「お客様の声・有識者諮問会議」等、業界内の論議だけでは見えてこない外部の視点でのご意見も踏まえながら、取組みを進めていきます。

また、今般の令和6年能登半島地震を通じて、「我が国においては大規模な自然災害が、いつ、ど

こで発生するかわからない」という事実が、改めて浮き彫りになりました。

被災地域には、私自身が赴き、各県の自治体や損害保険代理業協会、マスコミの方々等から直接お話を伺うことができました。その際、ご自宅が全壊した代理店の方からもお話を伺いましたが、迅速な保険金支払いに対する感謝の言葉をいただいたとともに、災害時の保険会社、および代理店の重要性についてお話をいただき、改めて地震の際の保険会社の役割や、災害時の生活再建における保険の重要性を実感しました。このような体験を通じて、損害保険事業の基本に立ち返り、災害の際に迅速に保険金をお支払いするとともに、災害が起こる前にしっかりとリスクをお伝えし、災害への備えについて検討いただくことについて、粘り強く取り組んでいく必要性を強く感じているところです。

喫緊の課題である信頼回復への対応に加え、自然災害への対応など、第10次中期基本計画に盛り込んだ取組みをしっかりと成果に結びつけるためには、計画期間の開始後、遅滞なく課題やスケジュールを関係者間でしっかりと共有し、具体的な取組みに着手していくことが不可欠と考えています。私自身の残りの任期でもある3か月間、最後まで職責を全うし、全身全霊をもって、業界をリードしていく所存であります。

皆様の引き続きのご指導・ご鞭撻のほど、よろしくお願いいたします。

以上

[参考] 資料①：当協会ニュースリリース「令和6年能登半島地震に係る地震保険の支払件数・支払保険金等について」（本日リリース）

資料②：信頼回復に向けた当協会の取組みの全体像について

資料③：信頼回復に関する当協会の各組織の関係性について

資料④：協会長就任時に掲げた各種取組みに係る活動状況について

資料⑤：一般社団法人 日本損害保険協会 第10次中期基本計画（2024～2026年度）



一般社団法人 日本損害保険協会

〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2-9

<https://www.sonpo.or.jp/>

No. 23-36

2024年3月21日

令和6年能登半島地震に係る地震保険の 支払件数・支払保険金等について（2024年3月8日現在）

この度の地震災害によりお亡くなりになられた方々に謹んで哀悼の意を表しますとともに、被災された方々に心からお見舞い申し上げます。

一般社団法人 日本損害保険協会（会長：新納 啓介）では、2024年3月8日（金）現在の「令和6年能登半島地震」に係る地震保険の支払件数・支払保険金等について取りまとめましたので、お知らせします。

■令和6年能登半島地震（発生日：2024年1月1日） 県別内訳

【2024年3月8日（金）現在：日本損害保険協会会員会社・外国損害保険協会会員会社等合計】

都道府県	事故受付件数（件） （注1）	調査完了件数（件） （注2）	支払件数（件）	支払保険金（千円）
新潟県	22,889	18,857	12,894	10,901,210
富山県	30,838	26,943	19,414	14,911,722
石川県	48,853	40,144	31,371	32,820,291
福井県	3,469	2,922	1,604	1,061,380
その他	9,162	6,735	2,130	1,334,115
合計	115,211	95,601	67,413	61,028,718

（注1）「事故受付件数」には、建物・家財の事故に関する調査のご依頼のほか、地震保険の補償内容・お客様のご契約内容に関するご相談・お問い合わせなども含まれます。建物・家財の合計値です。

（注2）「調査完了件数」には、調査が完了して実際に保険金をお支払いした件数のほか、保険金のお支払いの対象とならなかった事案やご相談・お問い合わせなどを受け付けた段階で解決した事案などの件数が含まれます。

【被災者のみなさまへ】

震災後は、「保険金請求を代行する」・「保険金請求をサポートする」・「保険で直せる」などと言って勧誘する業者と保険契約者とのトラブルが増加します。また、保険会社を装った詐欺まがいの勧誘も見られます。例えば、保険会社の者と称し、電話で損害状況を聴取したうえで、「調査費用がかかるが、保険金が確実に支払われる」などといい、実際に訪問して調査費用を要求してくるようなケースがあります。保険会社では、お客様に調査費用を請求することはありません。

このような勧誘があってもすぐに契約はせずに、まずはご加入先の損害保険会社または代理店にご相談ください。

（ご参考）当協会ホームページ「住宅の修理などに関するトラブルにご注意」

<https://www.sonpo.or.jp/news/caution/syuri.html>

1. 過去の大きな地震による地震保険金一覧(支払額順)

	地震名等	発生年月日	支払件数 (件)	支払保険金 (億円)
1	平成23年東北地方太平洋沖地震	2011年03月11日	826,110	12,894
2	平成28年熊本地震	2016年04月14日	215,642	3,909
3	令和4年福島県沖を震源とする地震	2022年03月16日	320,920	2,654
4	令和3年福島県沖を震源とする地震	2021年02月13日	245,982	2,509
5	大阪府北部を震源とする地震	2018年06月18日	159,369	1,248
6	平成7年兵庫県南部地震	1995年01月17日	65,427	783
7	令和6年能登半島地震	2024年01月01日	67,413	610
8	平成30年北海道胆振東部地震	2018年09月06日	73,871	536
9	宮城県沖を震源とする地震	2011年04月07日	31,018	324
10	宮城県沖を震源とする地震	2021年03月20日	23,529	189

※日本地震再保険株式会社調べ(2023年3月31日時点)。

※「令和6年能登半島地震」は、一般社団法人日本損害保険協会調べ(2024年3月8日現在)。

※支払保険金は、千万円単位で四捨五入を行い算出。

2. 令和6年能登半島地震に係る損保協会の取組みについて

(1) 体制および相談窓口等

・「2023年度自然災害対策本部」を設置して、万全の体制で対応にあたっています。

ア. そんぽADRセンター

損害保険に関するご相談は、そんぽADRセンターで受け付けております。

<日本損害保険協会の相談窓口：そんぽADRセンター>
ナビダイヤル：0570-022808 (全国共通・通話料有料)
 ※受付時間：平日9時15分～17時00分(土・日・祝日および12月30日～1月4日を除く)
 ※ナビダイヤルでは、各電話会社の通話料割引サービスや料金プランの無料通話は適用されませんので、ご注意ください。

イ. 自然災害等損保契約照会センター

災害救助法が適用された地域で、家屋等の損壊等により損害保険会社との保険契約に関する手掛かりを失ったお客様についての契約照会を受け付けます。

なお、原則として、被災された方(ご本人)、被災された方(ご本人)の親族(配偶者・親・子・兄弟姉妹)からのご照会に限ります。

<自然災害等損保契約照会センター>
フリーダイヤル：0120-501331
 ※受付時間：平日9時15分～17時00分(土・日・祝日および12月30日～1月4日を除く)

(2) 各種損害保険の特別措置の実施

ア. 火災保険、自動車保険、傷害保険などの各種損害保険(自賠償保険を除く)について

令和6年能登半島地震に係る災害救助法が適用された地域で被害を受けられた場合、継続契約の締結手続きおよび保険料の払い込みを、最長6か月後の末日(2024年7月末日)まで猶予する特別措置を実施することとしました。

1. 継続契約の締結手続き猶予
 災害救助法の適用日から6か月後の末日(2024年7月末日)までに満期日が到来する継続契約の締結手続きについて、2024年7月末日まで猶予いたします。

2. 保険料の払い込み猶予
 災害救助法の適用日から6か月後の末日(2024年7月末日)までに払い込むべき保険料の払い込みについて、2024年7月末日まで猶予いたします。

イ. 自賠責保険について

道路運送車両法第61条の2の規定に基づき自動車検査証の有効期間が延長された地域に使用の本拠を有する自動車等について、次のとおり自賠責保険の継続契約の締結手続きおよび継続契約の保険料の払い込みを猶予する特別措置を実施することとしました。

1. 継続契約の締結手続き猶予

継続契約の締結手続きについて、2024年5月31日まで猶予できるものとします。

2. 保険料の払い込み猶予

保険料の払い込み猶予について、最長6か月後の末日（2024年7月末日）まで猶予できるものとします。

(3) 共同調査の実施

迅速な損害調査・保険金支払に向けて業界一丸となって対応を進めています。その一環として、火災・津波による被害が発生している地域および倒壊建物を対象とした共同調査を実施しました。

調査の結果、火災・津波被害については「全損地域」および「一部全損地域」、倒壊建物については「全損建物」および「全損の可能性が高い建物」を認定しています（※）。

（※）共同調査のニュースリリース

・2月9日付「令和6年能登半島地震にかかる共同調査の認定結果公表について」

(https://www.sonpo.or.jp/news/release/2023/g3410i00000016dc-att/240209_01.pdf)

・3月1日付「令和6年能登半島地震にかかる倒壊建物を対象とした共同調査で「全損建物」を認定」

(https://www.sonpo.or.jp/news/release/2023/g3410i0000001ue8-att/240301_01.pdf)

今般の地震に関する地震保険等の保険金のご請求、ならびに、特別措置の取り扱い等に関して、詳しくは、ご契約の損害保険会社または損害保険代理店にお問い合わせください。

令和6年能登半島地震に係る損保協会の取組みについては、当協会ホームページに情報を掲載しています。(<https://www.sonpo.or.jp/news/oto/index.html>)

以上

信頼回復に向けた当協会の取組みの全体像について

- 損保協会は、一丁目一番地としての取り組みとして、損保業界が失ったお客様および社会からの信頼回復に取り組むべく、保険料調整行為および保険金不正請求等にかかる再発防止に向けた具体的な対応策を以下の通り実施しております。

保険料調整行為

主な要因

要因に対して複合的に対策

主な要因	要因に対して複合的に対策
他社との接触機会が増加	A 業界指針 ① 「行動規範」に独禁法遵守の明記 NEW: 本日公表 ② 「独禁法遵守のための指針」の改定 12月実施済 ③ 「保険契約引受けにかかる留意点」の新設 ⇒各社取組状況のフォローアップ NEW: 3月公表
保険契約引受時に行ってはいけない行為が曖昧	
独禁法に関する啓発取組みの不足	B 教育・啓発 <u>会員会社向け</u> ④ 「コンプライアンス・セミナー」の定期開催 12月実施済 ⑤ 若手職員等向け研修の実施 12月実施済 <u>代理店・募集人向け</u> ⑥ 「募集コンプライアンスガイド」の改定 NEW: 2月公表 ⑦ 解説動画コンテンツの制作・周知 ⑧ 「損保一般試験教育テキスト」の改訂 NEW: 4月予定
代理店を含むコンプライアンスリスク管理態勢の不足	

保険金不正請求等

主な要因

要因に対して複合的に対策

主な要因	要因に対して複合的に対策
保険金支払の管理態勢	C 業界指針 ① 「損害保険の保険金支払いに関するガイドライン」の改定 12月実施済 ⇒ 各社取組状況のフォローアップ NEW: 本日公表
効率性な損害調査の実施の弊害	
修理工場による不適切な保険金請求	D 対策整理 ② 不正の種類・手口の事例、対策例の共有 12月実施済 ③ 既存の不正請求対策の点検・総括 12月実施済 ⇒レベルアップ策の検討（不正請求ホットラインHP改良、不正請求防止システム検知精度向上、不正請求事例等の情報発信） NEW: 本日公表
代理店のコンプライアンス意識の不足	
	E 教育・啓発 <u>代理店・募集人向け</u> ④ 再教育の仕組み導入（試験再受験など） 12月実施済 ⑤ 「募集コンプライアンスガイド」の改定 NEW: 2月公表 ⑥ 「損保一般試験教育テキスト」の改訂 NEW: 2月公表

F 信頼回復に係るプロジェクトチーム「業務抜本改革推進PT」の設置 **NEW: 本日設置・公表**

- 会員会社・代理店との関係や、商習慣の見直し、適正な競争環境などをより早期に整備するために、信頼回復に係る取組みを検討
- 当協会の他の委員会とも密に連携し、会員会社向けの業界ガイドラインの策定や、再発防止に向けたツールを作成
- 当協会内に設置している、学識経験者等外部の有識者から構成される「お客様の声 有識者諮問会議」の委員の皆様からもご意見をいただきながら、消費者目線での適切性を確保

信頼回復に関する当協会の各組織の関係性について

資料③

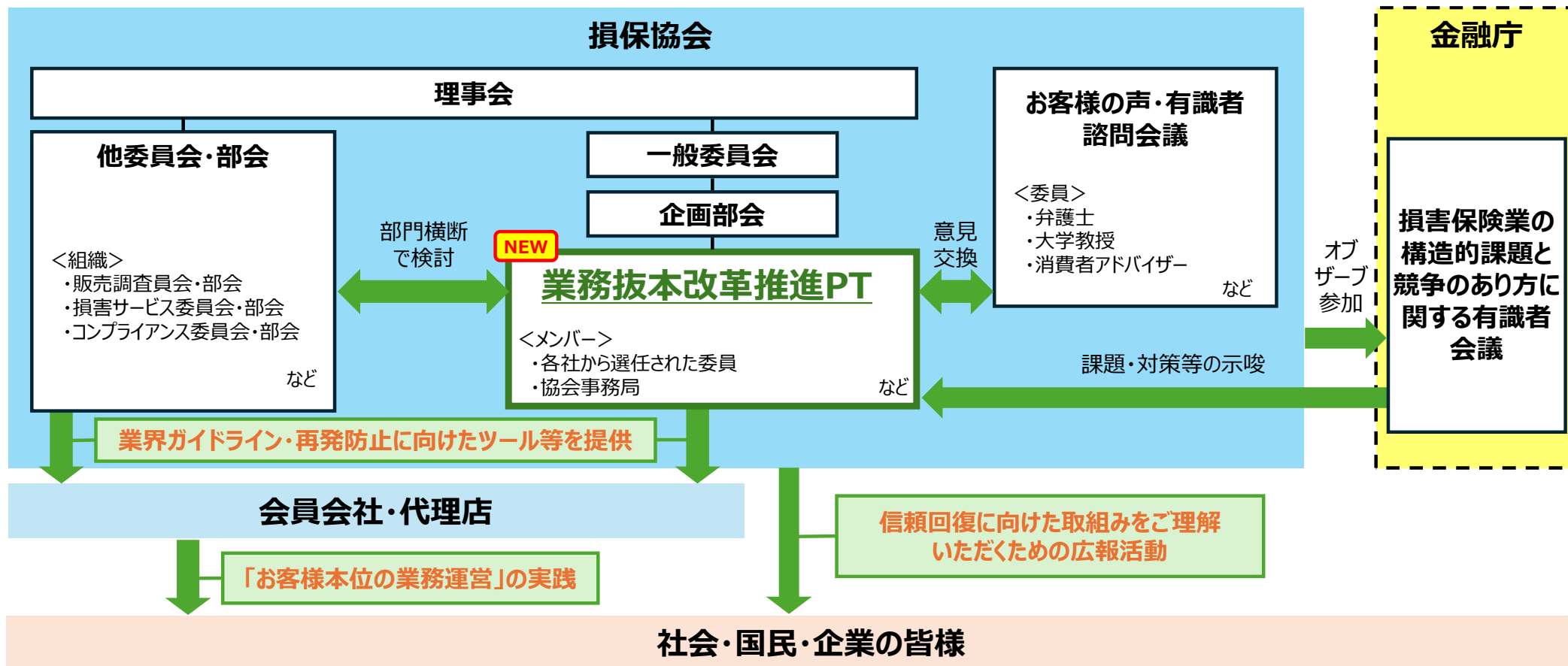
- 保険料調整行為、およびビッグモーター社による保険金不正請求の両問題を契機に、損保業界は社会・国民の皆様からの信頼を失った
- 信頼回復に向けて、これまで金融庁の業務改善命令を待たずに損保協会および会員各社が、考える対策を実施してきた
- 今般、金融庁の業務改善命令や有識者会議の開催を受け、損保業界として業務の抜本的な改革を推進するために次のPTを設置する

業務抜本改革推進PT

- 適正な競争環境の整備に向け、会員会社と代理店との関係、商習慣などの見直しについてスピード感を持って検討する
- 金融庁の業務改善命令や有識者会議で示される課題以外にも、自主的に課題を設定する
- 他委員会・部会と連携した部門横断体制において、検討を進める
- 「お客様の声・有識者諮問会議」の委員と意見交換し、消費者目線の意見も取り入れていく

保険料調整行為

ビッグモーター社による保険金不正請求



協会長就任時に掲げた各種取組みに係る活動状況について

各種取組みの進捗状況について、以下のとおりご報告申し上げます。

1. 重点取組み

(1) 自然災害対応に向けた啓発

自然災害に対応する備えとしての保険や防災・減災の重要性、および自然災害等に乗じる悪質な業者の実態について、国民の皆様にも正しく理解いただくため、以下の活動を行いました。

ア. 自然災害への取組み

<地域での啓発活動>

全国の当協会各支部において、次のとおり、災害に対する備え等に関する啓発活動を行いました。

北海道支部	オンラインシンポジウム～「胆振東部地震から5年」内陸部を含む日本の地震リスクに備える～を開催し、330名が参加（1/27）
東北支部	子育て世代向け東日本大震災の災害教訓伝承動画をYouTubeで公開（1/15）
関東支部	<ul style="list-style-type: none"> ・新潟テレビ21 UXの情報番組「まるどりっ！UP」で、新潟損保会長が地震保険を被災者の生活再建等の観点から説明（1/27） ・長野県や、長野県損害保険代理業協会と共同でリーフレット「長野県の自然災害 学ぶ・備える」を作成（2/8に長野県と長野損保会長が県庁で記者会見発表を実施） ＊JA共済、こくみん共済、長野代協、長野農協、コープ長野から30,000部を保険契約者の皆様・関係先等に送付
近畿支部	日本代協阪神ブロック共催、近畿財務局、大阪府・兵庫県・和歌山県後援の元、代理店向けオンライン地震保険セミナーを開催、179名参加（2/13）
中国支部	鳥取県代協と連携・鳥取県後援の元、地震保険セミナーを開催、50名参加（1/17）
四国支部	愛媛県、愛媛大学防災情報研究センター共催、愛媛新聞社・愛媛県損害保険代理業協会・生命保険協会愛媛県協会後援の下、えひめ防災セミナーを開催（2/8）
九州支部	佐賀県玄海町防災イベントにて地震リスクと地震保険を訴求（2/17）
沖縄支部	那覇市で防災士を講師として防災・減災にかかるセミナーを開催（3/11）

イ. 災害に便乗する悪質な業者に関するトラブル防止に向けた取組み

全国の当協会各支部において、次のような取組みを行うことによって、悪質な業者に関するトラブル防止の啓発に取り組みました。

北海道支部	札幌市 HP 等で配信される「みまもり通信」を通じて注意喚起を実施（1/16）
東北支部	秋田県警と共同で啓発チラシを作成、各警察署において防犯や交通安全等に関する「戸別宅訪問」時に県民の方に対して直接手交し、注意喚起を実施（1/24）
関東支部	<ul style="list-style-type: none"> ・神奈川県、千葉県、埼玉県向けに、啓発動画（デジタルサイネージ）を作成して当協会公式 YouTube チャンネルにて公開し、住宅修理トラブルに関する注意喚起を実施（1/11） ・新潟県と連携し、能登半島地震の被災地域を中心に、県独自チラシを配布、被災者相談窓口・避難所にポスターを掲載、注意喚起を実施（1/12、1/16）
北陸支部	<ul style="list-style-type: none"> ・石川県、富山県内の市町村に啓発チラシを配付して注意喚起を実施（1月） ・FM 石川で注意喚起を実施（1月） ・福井県警察と連携し啓発チラシを作成し、福井県警察を通じて配布を開始（2/14～）

(2) リスク情報をより必要とする方々に向けた啓発

万が一の事故や災害などのリスクに対する理解と損害保険などの備えが特に必要と考えられる若年層の方、海外から来られた方、および中小企業に重点を置き、損害保険の補償内容や防災・減災等の対策に関する以下の情報提供や教育・啓発活動を行いました。

ア. 若年層の方に対する取組み

< 高校生への損害保険教育 >

教員向けの損害保険教育情報誌「そんぼジャーナル」を2月下旬～3月上旬に発行し、全国の高校および教育委員会等に送付しました。

< ぼうさい探検隊 >

ぼうさい探検隊マップコンクールの入選作品にかかる表彰動画に加え、入選作品集およびコンクール 20 周年を記念した冊子を作成し、1 月末に公開しております。マップコンクールに入選した 22 団体に対しては、当協会各支部が中心となって、現地で表彰式を実施しています。

また、ぼうさい探検隊を通じた活動に基づき、子どもたちが自治体等に要望提言を行った結果、まちの改善につながった事例があります。具体的には、防災標識にピクトグラムを取り入れ、わかりやすいデザインに一新した事例（茨城県）、災害時に避難したことを知らせる「リボン」の製作、配付や、避難場所を知らせる看板の製作、設置を行った事例（愛媛県）などがありました。

イ. 中小企業に対する取組み

<地域での啓発活動>

全国の当協会各支部において、以下の通り、中小企業のリスク対策等をテーマとして啓発活動を行いました。

北海道支部	北海道代協新年交礼会の公開講座にて、中小機構北海道本部が講師となり事業継続力強化計画に関するセミナーを開催、60名が参加（1/19）
東北支部	中小企業向け啓発動画を作成し、YouTubeで公開予定（3/19）
関東支部	<ul style="list-style-type: none"> ・栃木県宇都宮市で約130名の企業、自治体担当者を対象に「サイバーセキュリティ対策セミナー」を開催（主催：当協会関東支部・栃木損保会、後援：栃木県、宇都宮大学、下野新聞社、栃木県損害保険代理業協会 協力：栃木県警察）（12/22） ・埼玉県さいたま市で「中小企業向けリスク対策セミナー」を開催し、約120名の参加者に対してBCP策定やサイバーリスク対策、損害保険に関する啓発を実施（主催：当協会関東支部、共催：経済産業省関東経済産業局、後援：埼玉県損害保険代理業協会、協力：埼玉県警察）（1/31）
中部・近畿支部	中部、近畿の両経済産業局が合同で中小企業向けリスク啓発セミナーを開催（2/21）
中国支部	中国経済産業局や広島県警察・広島県中小企業診断協会等と連携し、中小企業向けリスク対策セミナーを開催、約80名が参加（2/5）

(3) アジア各国における損害保険事業の発展に向けた貢献

<ISJ海外セミナーについて>

コロナ禍により、これまでオンライン開催となっていた日本国際保険学校（ISJ）海外セミナーを、4年ぶりにカンボジア・プノンペンで対面開催（2/15-16）しました。海外セミナーでは、「人々の幸せを実現するための損害保険業界の使命」をテーマとし、現地の民間保険会社や監督当局から約120名の方に参加いただきました。

<アジアハイレベル金融規制当局フォーラムについて>

金融庁主催「アジアハイレベル金融規制当局フォーラム」での官民のネットワーキングセッションにおいて、アジアの監督当局の方々等に対して、「自然災害リスクへの対応～日本の損保業界の取組～」と題したプレゼンテーションを実施し、自然災害リスクの低減を目指したリスク啓発取組みの重要性について説明を行いました。

2. その他主な課題への取組み

(1) 気候変動に係る取組み

「業界全体の、気候変動やサステナビリティに関する知識向上」という目標を達成するために、これまで過去2年にわたって開催してきた気候変動勉強会の総仕上げとして、環境省の方を講師とした勉強会を開催し、改めて気候変動対応の背景、直近の世界情勢・国内情勢、各業界の取組みについて会員会社に説明いただきました。

(2) 悪質ロードサービス業者への取組み

昨今、格安・迅速・高品質であることを広告しているロードサービス業者に連絡をした消費者の方から、「広告と異なる高額な費用請求を受けた」「広告に記載のない多額のキャンセル料を請求された」「保険会社と提携していると虚偽の説明がなされた」といったお問い合わせが会員各社に寄せられています。

このようなことを背景に、「ロードサービスに関する消費者アンケート調査」を実施し、「ロードサービス業者と消費者間のトラブル事例」や、これらのトラブルに関して「ご注意ください」を公表しました。

このアンケート調査を通じて、30代以下の方はロードサービス業者と消費者間のトラブルに関する認知率が低いことが判明しました。これを受けて、「ロードサービスに関する消費者トラブル注意喚起ポスター」を作成し、全国の消費生活センターや損害保険会社・保険代理店の店頭その他、大学や自動車教習所のような若い方が集まる場所への掲出を開始しました。引き続き、ロードサービス業者と消費者間のトラブル防止に向けた啓発を進めていきます。

以上

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
- ・事業環境整備への貢献
- ・業務効率化への貢献
- ・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