

協会長ステートメント

会長 城田宏明

2024.9.19

6月末に日本損害保険協会会長に就任して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。

1. はじめに

本年7月の大雨、日向灘を震源とする地震、台風第10号等、日本各地で自然災害が相次いでおります。これらの自然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よりお見舞い申し上げます。

損害保険業界といたしましては、被災された方々が一日も早く平穏な日常生活を取り戻せるよう、継続契約の手続きや保険料のお支払いを猶予する特別措置の対応を行うとともに、引き続き迅速かつ適正な保険金のお支払いに尽力してまいります。



本年5月以降、一部の会員会社において確認されている情報漏えい事案につきまして、お客さまをはじめ関係者の皆さまに大変なご迷惑とご心配をおかけしておりますこと、改めて深くお詫び申し上げます。

昨年来、当協会は保険金不正請求事案や保険料調整行為事案といった不適切事案を二度と起こすことがないように、法令等遵守の徹底をはじめ、信頼回復の取組みを進めてまいりました。会員各社においては、当協会策定のガイドラインなどを活用しつつ自社の業務運営の見直しを進めておりますが、一部の会員会社において保険会社と乗合代理店間のメール連絡による個人情報の漏えいが発生していたことが確認され、その後、保険会社から保険代理店への出向者が、出向先内の他保険会社の契約情報などを出向元に流出させていたことも確認されました。これらの情報漏えい事案については、金融庁から報告徴求命令を受けた会員会社が、事実関係、お客さまへの対応方針、真因、再発防止策等について、本年8月末に金融庁に報告を行っております。当協会といたしましても、本事案を大変重く受け止め、会員会社に対して、情報漏えいの実態調査や再発防止の徹底を要請したところです。

本事案の真因は、個人情報保護法をはじめとする各種法令に対する認識不足と教育の不徹底、業界特有の他社との接点や情報共有に伴うリスク感覚の鈍化、業務実態や内在するリスクに対する不十分な管理態勢、営業数字やマーケットシェアに偏重した営業活動等にあると考えております。

会員各社における再発防止の徹底はもとより、業界全体の「法令等遵守」「お客さま本位の業務運営」の徹底と旧来の業界慣行の根本的な見直しを、今後より一層進めてまいります。

2. 具体的な取組み

(1) 信頼回復に向けた取組み

本年3月に当協会内に設置いたしました「業務抜本改革推進プロジェクトチーム」が中心となり、「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」の報告書を踏まえ、健全な競争環境の実現や損害保険業の基盤を支える業務品質の向上等の取組みについて、鋭意検討を進めております。引き続き、課題解決に向けてスピード感を持って取り組んでまいります。

なお、本年8月26日に設置が決定した金融審議会「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ（仮称）」では、保険市場の信頼の確保と健全な発展を図るために必要な方策について検討が行われるものと認識しております。当協会といたしましては、今後も損害保険が社会インフラ機能の提供を通じて、経済及び国民生活の安定と発展に寄与していくために、本ワーキング・グループの議論を注視し、既存の取組みの高度化や更なる課題の特定に取り組んでまいります。

① 健全な競争環境の実現

ア. 政策保有株式に係るガイドラインの策定

会員各社はこれまでも政策保有株式の縮減に努めてきておりますが、政策保有株式等に係る適切で規律ある行動を一層促すことを目的に、政策保有株式に係るガイドラインを策定し、本日公表いたしました。本ガイドラインでは、政策保有株式の新規保有を行わないことや早期に残高縮減に努めること、政策保有株式の保有実態を変えずに純投資株式に区分変更しないこと等、基本的な考え方を整理しております。

イ. 損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドラインの策定

保険代理店等との関係強化や、保険契約の幹事・保険料シェアの維持・獲得を主たる目的とした出向は、お客さまの適切な保険商品の選択や保険代理店の自立を阻害するおそれがあります。こうした問題を解消するため、損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドラインを策定し、本日公表いたしました。本ガイドラインでは、出向目的、担当職務・権限、出向人数、出向期間及び出向負担金といった要件や、これらの要件に該当するか確認を行う統括部門の設置に関する基本的な考え方を整理しております。また、今般確認された出向者による情報漏えい事案を踏まえ、個人情報保護法をはじめとする法令等遵守についても明記し、その重要性を改めて認識させる内容としております。今後、会員各社の取組状況、問題の解消状況、さらには監督指針改正等の動きを踏まえ、更なる見直しを実施してまいります。

ウ. 募集コンプライアンスガイド追補版の策定

適切な保険商品をお客様が選択できる機会を確保するため、自社の保険商品の優先的な取扱いを誘引する、保険会社から保険代理店等への不適切な便宜供与を解消していく必要があります。この不適切な便宜供与に関する基本的な考え方をより早期に業界内に示していくため、募集コンプライアンスガイド追補版を策定し、本年7月25日に会員各社に周知いたしました。

会員各社における不適切な便宜供与の解釈のばらつきを今後なくすため、詳細な事例を示したガイドラインの策定に着手しております。また、実効性を高める観点から、当協会内に会員会社社員向けの通報窓口の設置を検討しております。

これらのガイドラインに基づき、会員各社が自社のルールや運用の見直しを行い、より適切な業務運営を実現していくことが重要です。健全な競争環境を早期に実現するため、当協会においては、会員各社の取組みを支援していく一環として、引き続き対応状況をフォローアップしてまいります。

② 保険代理店・募集人の業務品質の向上

ア. 代理店業務品質評価基準と運用体制の検討

保険代理店の業務品質を確保するため、第三者の視点を取り入れた業界共通の業務品質評価基準と、その基準を実効的に運用する体制の検討に着手しております。

具体的には、保険代理店の業務品質を中立的な第三者が公正かつ適正に評価できる仕組みの構築に向けて、当協会内に「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」を設置いたしました。構成メンバーを大学教授、弁護士及び消費者団体、オブザーバーを金融庁及び一般社団法人日本損害保険代理業協会として、第1回検討会を本年9月25日に開催する予定です。

本検討に際しては、公正・客観的なプロセスとなるよう、当協会のホームページで検討経過を公表するとともに、意見受付窓口を常設いたします。さらに、本検討会で取りまとめた最終案に対しては、パブリックコメントを実施し、より広く意見を募集する予定です。

イ. 「代理店手数料ポイント制度に関する基本的な考え方」に対する共通認識の醸成

金融庁有識者会議の報告書では、代理店手数料ポイント制度に関して、次の検討が求められております。

- ・「規模・増収」に偏ることなく「業務品質」を重視すること
- ・「業務品質」の具体的な指標について、損害保険会社の事務効率化ではなく、顧客にとってのサービス向上に資するものとする

代理店手数料は、損害保険会社と保険代理店の間での協議・合意により決定されるものですが、すべての会員会社が、自社における制度有無に関わらず、以下の考え方に賛同することを、本日開催の理事会において確認いたしました。

顧客本位の業務運営を推進する観点から、「規模・増収」に偏ることなく、顧客にとってのサービス向上に資する「代理店の業務品質」を重視した代理店手数料ポイント制度とする。

③ 企業向け保険やリスクマネジメントの理解浸透

業界共通の企業向け案内ツール「リスクマネジメントと損害保険」を作成し、本年7月22日にリリースいたしました。本ツールには、顧客企業に保険やサービスを検討いただく際の前提知識となる、リスクマネジメントの必要性や損害保険の位置づけ、保険の原理原則等に関する基礎的な情報をまとめております。業界全体で、本ツールを活用しながら顧客企業のリスクマネジメント力向上に貢献してまいります。

また、顧客企業への情報提供の一環として、公益財団法人損害保険事業総合研究所が実施しているリスクマネジメント力向上を目的とした学習講座について、今後広くご案内してまいります。

④ 不正請求への対策強化

ア. 修理工場向け写真撮影手引の作成

自動車修理の透明性確保に向けた取組みとして、修理工場向け写真撮影手引を作成いたしました。本手引は、本年3月に国土交通省が公表した「車体整備の消費者に対する透明性確保に向けたガイドライン」を基に、自動車の損傷箇所などの適切な写真撮影方法を示したものです。今後、修理工場の皆さまに本手引をご案内し、自動車修理時の写真撮影の際に活用していただけるよう取り組んでまいります。

イ. 業界内の内部通報制度の改定

会員各社においては、内部通報窓口を設置するなどにより不正請求などの問題を早期に発見し、適切に対応するための体制整備に努めております。こうした個社取組みに加え、業界全体の自浄作用を一層高める観点から、当協会が従来運営してきた内部通報制度を一部改定しました。今後は、不正請求や自動車修理に係る不審点等について、会員会社社員や代理店等が、匿名で当協会に直接通報できる業界内の内部通報窓口としての位置づけとなり、これを改めて周知いたしました。

⑤ コンプライアンスの更なる強化

業界全体のコンプライアンス意識を強化するため、公益財団法人損害保険事業総合研究所の本科講座において、独占禁止法をテーマとする特別講義を7月から8月にかけて計6回実施いたしました。また、当協会において、独占禁止法の基礎知識をわかりやすく解説する動画コンテンツを作成

し、独占禁止法に関するプログラムの高度化を図っております。今後は、本年10月に会員会社向けの「独占禁止法コンプライアンス・セミナー」の実施を予定しております。

(2) 第10次中期基本計画に関する取組み

① 自然災害への対応力強化

ア. 地震保険の理解と加入促進

本年7月に、能登半島地震の被災現場などを視察いたしました。発災から半年が経過し、復旧・復興に向けた歩みは見られるものの、依然として様々な課題が残っており、被害の甚大さを改めて認識いたしました。そして、地震保険金が被災後の生活の一助となったという声を直接聞き、「確実に保険金をお届けすることが、我々保険会社の使命である」という思いを一層強くいたしました。

地震保険金は、用途を限定せずに地震後の生活再建に大きな役割を果たします。国民の皆さまに地震後の生活における地震保険の重要性をしっかりとお伝えするため、本年8月から、タレントの香取慎吾さんを広報キャラクターとして起用し、「しんごと地震後（じしんご）、考えよう。」をキャッチコピーとした広報活動を展開するなど、引き続き地震保険の理解と加入の促進を図ってまいります。

イ. 災害に便乗する悪質業者に関するトラブル防止対策

自然災害の被害に遭われた方が、災害に便乗する悪質な業者によるトラブルに巻き込まれないよう、全国各地の消費者行政機関、警察、一般社団法人日本損害保険代理業協会等と連携して注意喚起チラシを用いた周知活動を行うなど、各種対策を講じております。その一環として、インターネットで勧誘する業者への水際対策及び発災時の迅速な注意喚起を目的に、本年7月からインターネット上でデジタル広告を配信しております。さらに、被災された方々に迅速に注意喚起の情報をお届けできるよう、SNSを活用した情報発信にも取り組んでおります。

② デジタル化推進による利便性向上

本年7月に、損害保険募集人一般試験の受験者向け教育テキストの基礎単位をデジタル化し、パソコン・タブレット・スマートフォンで閲覧できるようにしました。これにより受験者の利便性及び学習効果を向上させるとともに、ペーパーレス化の推進により、年間約1,300トンの紙資源削減を実現いたします。今後は、本年12月に同テキストの商品単位のデジタル化を予定しております。

③ 損害保険リテラシーの向上

ア. 損害保険の普及・啓発

国民の皆さまが、リスクを正しく認識し、適切な保険を選択できるようになるため、当協会各支部では、一般社団法人日本損害保険代理業協会や各地の経済産業局等と連携し、地域の特性に応じた中小企業向けセミナーを開催しております。また、水災リスクに関する啓発活動にも取り組んでおり、今後は啓発動画を作成して配信するなどの取組みを予定しております。

イ. 生命保険業界との連携強化

本年7月、一般社団法人生命保険協会、公益財団法人生命保険文化センター及び当協会で、保険教育教材の作成などについて意見交換を行いました。また、本年8月には、生損保合同で中学校・高等学校の家庭科・社会科・公民科教員向けセミナーを計3回実施いたしました。本セミナーは、「生活設計とリスク管理」、「社会保障制度」及び「民間保険」について、知識と理解を深めていただくことを目的としております。本年から新たに冬季にも実施することとし、12月26日に開催を予定しております。

④ 各種課題への取組み

ア. 軽消防自動車、高規格救急自動車の寄贈

当協会は、地域の防火・防災力強化や救急医療体制の整備を目的として、1952年度から毎年、軽消防自動車や高規格救急自動車を全国の市町村や離島に寄贈しております。今年度も11台の寄贈を決定し、これにより累計の寄贈台数は5,213台となりました。なお、今年度は、能登半島地震による被害の甚大さに鑑み、石川県輪島市にそのうちの1台を寄贈いたします。

イ. 自賠責保険の経費の計算方法等に関する第三者委員会

本年6月4日に開催されました自動車損害賠償責任保険審議会において、自賠責保険の経費計算基準の見直しを検討することが了承され、当協会内に第三者委員会を設置し、これまで計3回の委員会を開催しております。「経費計算基準等が今日的に妥当であるか検証して必要に応じて見直すこと」と「将来的に見直すための手続きを導入すること」について、客観性・透明性を確保した第三者委員会で議論を進め、検討結果を来年1月に開催予定の自動車損害賠償責任保険審議会に報告する予定です。引き続き活発な議論が行われるよう、事務局として適切な運営に努めてまいります。

ウ. 令和7年度税制改正要望

令和7年度の税制改正要望（全8項目）を決定いたしました。要望項目の一つである「異常危険準備金制度」は、損害保険会社が、自然災害をはじめとする発生周期・規模・頻度の予測が困難な巨大災害に対しても確実に保険金をお支払いするという、社会的使命を全うするための重要な制度です。自然災害が激甚化・頻発化している環境下において、同制度の効果をより一層高める観点から、「火災保険等に係る異常危険準備金制度の充実」を重点要望項目として掲げました。

エ. 国際基準への適切な対応

保険監督者国際機構（IAIS）の市中協議や国際保険協会連盟（GFIA）の意見策定等に際して、当協会としての意見を提出するなど、グローバルな規制環境の整備・改善に向け活動を継続しています。

オ. 新興国市場への各種支援

東アジア諸地域に対する保険技術協力・交流プログラムとして、1972年から毎年実施している日本国際保険学校（ISJ）の上級コースを、本年5月から6月にかけて実施しました。本年は13地域から24名が参加し、卒業生は延べ2,321名となりました。今後は、本年11月から12月にかけて一般コースを実施し、来年2月にはフィリピンで海外セミナーを実施する予定です。

3. おわりに

会長に就任してから、信頼回復に向けた数々の業界課題に対し、会員各社とともに強い危機意識を持って全力で取り組んでまいりました。

この歩みの中で確認された情報漏えい事案に対して、真摯に向き合い、正すべきことを正さなければならないのは自明であり、さらに会員各社が「社会の常識とズレは生じていないか」を繰り返し確認し、自ら問題点を洗い出して業務運営の見直しを行うことが重要です。

こうした課題認識を踏まえ、当協会としても、会員各社としても「法令等遵守」「お客さま本位の業務運営」の徹底と旧来の業界慣行を根本から見直すことを最優先事項として取り組んでいく運営方針について、本日開催の理事会において改めて確認いたしました。

お客さまからの信頼回復に向けて、当協会としての役割を果たしていくため、会員各社とともに一つひとつの課題を着実に前進させてまいります。会長としても、引き続き多様な声に真摯に向き合いながら、責務を全うしてまいります所存です。

皆さまにおかれましては、引き続きご理解とご支援を賜りますようお願い申し上げます。

以上