

# 協会長ステートメント

## 会長 城田宏明

2025.3.21

協会長に就任して約9か月が経過いたしました。この間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

今年も日本各地で災害が発生しております。東北地方や日本海側を中心とした大雪、埼玉県八潮市における流域下水道管の破損に起因する道路陥没事故、さらには岩手県大船渡市における大規模火災などにより、多くの方が被害を受けています。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、被害を受けら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、被害を受けら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。



一昨年からの一連の不適切事案により、お客さまをはじめ関係者の皆様に多大なご迷惑とご心配をお掛けしておりますこと、あらためて深くお詫び申し上げます。

保険金不正請求事案および保険料調整行為事案に関する業務改善命令を受けた会員会社が、同命令に基づき策定した業務改善計画を提出してから1年が経過いたしました。この間、一部の会員会社において情報漏えい事案が確認され、当協会としても、こうした不適切事案を二度と起こさないように、会員会社の再発防止策を後押しするべく各種取組みを進めてまいりました。しかしながら、お客さまと社会からの信頼回復には、なお一層の努力を重ねていく必要があります。

情報漏えい事案に関しましては、会員会社の再発防止の取組みを一層促すとともに、業界全体のコンプライアンス意識を高めることを目的に、本年2月6日に会員会社向けの情報管理コンプライアンス・セミナーを開催いたしました。同セミナーでは、堀総合法律事務所の安田和弘弁護士を講師にお招きして、「乗合代理店における情報管理の課題等」をテーマにご講演いただきましたが、個人情報保護法をはじめとする各法令の遵守はもとより、損害保険という社会インフラを担う者として、常に高い倫理観を持って職務を遂行することの重要性を再確認いたしました。

引き続き、お客さまと社会からの信頼回復を最優先に、「法令等遵守」「お客さま本位の業務運営」の徹底はもとより、健全な競争環境の整備や適切な保険引受管理態勢の確立などに全力で取り組んでまいります。

## 2. 具体的な取組み

### (1) 信頼回復に向けた取組み

昨年末に、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」の報告書が公表されました。当協会では、本ワーキング・グループでの議論および報告書の内容を踏まえながら、各課題の解決に向けて検討を進めております。

#### ① 健全な競争環境の実現

##### ア. 共同保険の新たな組成方式の検討

共同保険の組成過程では、低い保険料を提示した幹事会社に他の保険会社が保険料を合わせるといったビジネス慣行が生じやすいという課題があり、金融庁有識者会議の報告書でも指摘されております。当協会では、このビジネス慣行を見直す手法の一つとして、各保険会社の保険料率を統一せずに共同保険を組成する「ディファレンシャル方式」の手順書を策定し、本年3月12日に会員会社に周知いたしました。本書では、本方式の定義、標準的な組成プロセスと事務手続き、損害サービス手続きに関する対応等について整理しております。従来の共同保険の方式に加え、本方式での引受けも可能とすることで、課題解決に繋がっていきたいと考えております。また、シンジケートローンに参考にした「アレンジャー方式」についても、関係当局とも議論を重ねながら、実現に向けた検討を深めているところです。

健全な競争環境の実現に向け、当年度新たに「政策保有株式」「出向者派遣」の2つのガイドラインを会員会社向けに策定しておりますが、会員各社がこれらのガイドラインの趣旨をしっかりと理解した上で、自主的に取組みの高度化を図っていくことが重要です。当協会としても、業界全体の取組みレベルの底上げを図るため、引き続きフォローアップを行うとともに、適宜ガイドラインの改定を行ってまいります。

#### 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

昨年9月に当協会内に設置した「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」において、保険代理店および募集人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、検討を重ねてまいりました。

本年3月3日に開催された第6回検討会では、第三者評価制度の運用の手引きとなる「代理店業務品質に関する評価指針（損害保険代理店向け）」（案）等について、意見公募結果を踏まえた議論を行い、本日の理事会で確認・承認されました。本内容については、近日中に公開する予定です。

今後は、本年6月を目途に「代理店業務品質評議会」を設置するとともに、同指針等に基づくトラ

イアル運用を開始いたします。そして、そこで得られた課題や気づきをもとに改善を重ね、より実効性の高い制度を目指してまいります。

## イ. 募集人教育・試験制度の充実・高度化の検討

募集人教育・試験制度の一層の充実に向け、本年7月から損害保険募集人一般試験（基礎単位）の出題形式を見直し、受験者の基礎知識の習得状況をよりの確に判定する内容といたします。また、継続教育制度の実現や、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」の報告書を踏まえた法令等遵守責任者等の資格の創設についても、引き続き検討を進めてまいります。

その他、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」の報告書では、乗合代理店における適切な比較推奨販売の確保について、「顧客の意向に沿って保険商品を絞り込む」方向性が示されており、保険募集の実務においては、今後の監督指針等の改正を踏まえた体制整備などが求められます。各保険会社は、代理店と丁寧な対話を重ねながら、「顧客にとって最適な保険商品を提案できる」募集体制の構築や、「顧客の意向を丁寧に確認し、仮に顧客の意向が明確でない場合であっても、顧客の最善の利益を勘案した商品を推奨していく」実務の確立などを進めていくことが重要です。今後の法令等改正の動向を注視し、改正の趣旨に沿った対応を検討してまいります。

### ③ 企業向け保険の理解促進

業界全体として、企業の事業活動における保険本来の価値をお客さまに十分にお伝えできていなかったという課題があります。こうした認識のもと、企業におけるリスクマネジメントの高度化を支援するため、本年2月25日に企業向けリスクマネジメントセミナーを開催し、約200名の方に参加いただきました。講師に経済産業省産業資金課の有田直人氏、環境金融室の秋田理乃氏をお招きして、「持続的成長に向けたリスクテイク・リスクマネジメントと政策動向」をテーマにご講演いただき、加えて、企業でリスクマネジメントに携わる実務者3名によるパネルディスカッションも行い、各社の取り組みや効果等の具体的な事例を共有いただきました。事後アンケートでは「苦労も含め、リアルな事例が聞けて大変参考になった」といったご好評の声が多数寄せられました。今後、より多くの方に参考にしていただけるよう、アーカイブ動画を協会公式 YouTube チャンネルで配信する予定です。

### ④ 不正請求への対策強化

#### ア. アジャスター向け不正請求対策に関する研修動画の作成

旧ビッグモーター社による保険金不正請求事案では、損傷範囲や作業を偽装する写真を提出するなどの悪質な手口が用いられました。偽装に気付いて更なる事実確認を行うためには、前提となる損傷診断や適切な作業に関する知識を有しておくことが求められます。こうした知識を向上させるため、株式会社自研センターにアジャスター向け研修動画の作成を依頼し、本年2月から同社による動画コンテンツのリリースが始まりました。

## イ. 顧客向け自動車修理に関する情報発信

自動車修理に関するトラブルから自動車ユーザーをお守りするためには、業界全体での自動車修理の透明性確保や不正請求対策の強化が不可欠です。上記ア. の取組みに加え、自動車ユーザー自身が自動車修理への関心を高めることで、トラブルに巻き込まれるリスクを更に低減できるものと考えております。そこで、事故発生から納車までの確認ポイントなどを解説するアニメーション動画を制作し、本年3月19日にリリースいたしました。

### ⑤ 信頼回復に向けた取組みに関する特設サイトの開設

信頼回復に向けた取組みをお客さまおよび社会に正確かつわかりやすくお伝えするとともに、会員会社が業界全体の取組状況を正しく認識するために、本年3月19日に特設サイト「お客さま・社会からの信頼回復に向けた取組み」を開設いたしました。

今後は本サイトも活用して適切な対外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。

## (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

今年で兵庫県南部地震（阪神・淡路大震災）から30年を迎えました。この節目の機会に、災害の記憶や経験を後世に継承するとともに、事前の備えの重要性について伝える企画「親子で学ぼう、地震への備え ～阪神・淡路大震災から30年。みんなで地震後、考えよう～」を、本年1月13日に神戸で開催いたしました。

当日は、地震再現VRシミュレーターや防災ワークショップ等の体験型コンテンツに加え、トークイベントなども実施し、約3,000人の方々に来場いただきました。私自身も神戸に赴き、9歳の時に被災された俳優の相武紗季さん、被災経験を語り継ぐ活動を続けられている大濱義弘さんとともに、当時の記憶や教訓を振り返りながら、地震保険を含む事前の備えの重要性を直接伝えてまいりました。

#### イ. 業界共同システム「地震損害申告サポート（損害状況申告方式のWEB化）」の開発完了

昨年は元日に能登半島地震が発生し、8月には南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）が初めて発表されました。本年1月には、地震調査研究推進本部地震調査委員会が今後30年以内の南海トラフ地震の発生確率を80パーセントに引き上げました。

こうした切迫性が高まる南海トラフ地震や首都直下型地震などの超大規模地震への備えとして、地震保険の査定方法「損害状況申告（自己申告）方式」を用意しておりますが、これまで紙と郵送による手続きが必要でした。より迅速かつ適正な保険金支払を実現するため、本方式のWEB化の開発を進め、この度、業界共同システム「地震損害申告サポート（損害状況申告方式のWEB化）」の開発

が完了いたしました。

## ② デジタル化推進による利便性向上

### ア. 自賠責保険における業界共同システム「One-JIBAI」の運用開始

これまでの自賠責保険制度は「対面手続き」「現金での保険料払込」「自賠責保険証明書の紙交付」を前提としてきました。新型コロナウイルスの感染拡大、それに伴う非対面手続きのニーズの高まり等を踏まえ、自賠責保険の引受・契約管理業務のデジタル化に関する検討を本格化させました。約4年にわたる開発期間を経て、本年1月21日、自賠責保険における業界共同システム「One-JIBAI」をサービスインいたしました。

「One-JIBAI」により、自賠責保険における非対面での手続きや保険料等払込のキャッシュレス化、自賠責保険証明書のPDFデータ交付を実現し、お客さまの利便性が大きく向上いたします。今後もお客さまの利便性向上と業界全体の業務効率化を目指して、更なるデジタル化を進めてまいります。

## ③ 損害保険リテラシーの向上

### ア. 中小企業のリスク意識・対策実態調査の実施と事業者向け特設サイトのリニューアル

2021年から毎年実施している中小企業におけるリスク意識や対策状況に関するアンケート調査を昨年も実施し、本年3月14日に特設サイト上で公開いたしました。本調査では、中小企業の4社に1社が何らかのリスクによる被害を受けており、実際に被害にあった企業の約半数（47.8パーセント）が「リスクに対する備えが不足していた」と回答していることなどが確認されております。企業を取り巻く事業リスクは多岐にわたり、年々変化しております。事業者の皆さまに、事業活動に潜むリスクや保険等についてわかりやすく情報を提供していくため、今回、従来の事業者向け特設サイトおよびサイバー保険特設サイトを統合リニューアルし、特設サイト「企業のための保険ナビ」を開設いたしました。

### イ. 生命保険業界との連携強化

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および当協会の間で締結した「保険教育に関する包括連携協定」に基づき、生損保共同でリスクや保険について、グループで手を動かしながら学べる高校生向けカードゲーム教材「ソナソナ ～備える者たちに幸あれ～」を作成し、本年3月6日にリリースいたしました。

### ウ. 損害保険教育情報誌「そんぼジャーナル」第5号の発行

「そんぼジャーナル」は、民法改正による成年年齢の引き下げや、高校の「公共」の授業で民間保険学習が開始されることを受けて発行を開始した経緯にあります。本年2月に第5号を作成し、高校教員の皆さまにお届けいたしました。本号では、金融経済教育に関する有識者へのインタビューや、実際に授業を行っている先生方の工夫など、有益な情報を多数盛り込んでおります。

## ④ 各種課題への取組み

### ア. 自賠責保険の経費の計算方法等に関する第三者委員会の開催

昨年6月に当協会内に設置した「自賠責保険の経費の計算方法等に関する第三者委員会」において、計5回の委員会を開催し、今日的な環境変化を踏まえた経費計算基準改定の方方向性や、それを踏まえた業務実態調査の項目・方法等について、客観性と透明性を確保しながら議論を重ねてまいりました。

本年1月10日に開催された第150回自動車損害賠償責任保険審議会において、業務実態調査を経て策定した経費計算基準の改定案や将来基準を見直すための手続き案等を報告し、了承されました。各損害保険会社においては、新経費計算基準を2024年度末決算から適用することとなります。今後ともノーロス・ノープロフィットの原則に則り、適時適切に見直しを行ってまいります。

### イ. 自賠責保険運用益拋出事業

当協会は1971年から、自賠責保険の運用益を活用し、自動車事故防止対策事業や自動車事故被害者対策事業などの多様な分野に対する支援を行っております。2025年度は、救命救急医療機器・機材の寄贈など、新規12事業を含めた48事業に総額17億7,466万円の支援を決定いたしました。2026年度の公募は、本年4月頃にご案内する予定です。

### ウ. 修理費工賃単価に関する対話・協議のあり方にかかるガイドラインの策定

自動車修理費は、発注者である自動車ユーザーと修理工場の修理請負契約に基づき決定されます。一方で、多くの場合、損害保険会社が自動車ユーザーに代わり修理費の協議などを行っており、その修理費の具体的な額は、各損害保険会社と各修理工場の間での協議・合意により決定されます。

現在の業界を取り巻く社会情勢に鑑みれば、そうした情勢や修理工場の実態を踏まえた丁寧な対話が一層重要になるため、修理工場に対する保険金・賠償金の直接支払いにあたり必要な態勢を整備する観点から、修理費工賃単価に関する対話・協議のあり方にかかるガイドラインを策定し、本年2月17日に会員会社に周知いたしました。

### エ. 新興国市場への各種支援

公益財団法人損害保険事業総合研究所と当協会の共催で、日本国際保険学校（ISJ）の海外セミナーを本年2月18日にフィリピン・マニラにおいて開催し、フィリピンの損害保険会社や保険監督当局をはじめとする107名もの業界関係者に参加いただきました。今年度は「不確実性の時代における損害保険会社の挑戦」をテーマにしたプログラムとし、さらに金融庁総合政策局総合政策課長の池田賢志氏に「ORSA（リスクとソルベンシーの自己評価）」についてご講演いただきました。

## 3. おわりに

今月7日には、保険業法の一部を改正する法案が閣議決定され、今後の国会での審議、その結果を踏まえた法令等改正が見込まれます。損害保険業界といたしましては、変革への確固たる決意のも

と、法令等改正の趣旨を深く理解した上で、より実質的なルールや実務の見直しを進めていく必要があります。また、当協会としても、ガイドラインの更なる改定やフォローアップ等を着実に進めてまいります。

信頼回復の道はなお途上にあり、向き合うべき業界課題は多くございます。会長としての任期は残り約3か月となりますが、最後まで会員会社とともに一つひとつの課題に真摯に向き合い、着実に取り組んでまいり所存です。

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