



お客さま・社会からの信頼回復に向けた取組み

2025 年 6 月 4 日

ガイドライン等を踏まえた会員会社の 取組み状況の公表(第 2 回)

～「顧客本位の業務運営」「健全な競争環境の実現」に向けた会員各社のフォローアップ～

一般社団法人 日本損害保険協会（会長：城田 宏明）では、「顧客本位の業務運営」および「健全な競争環境の実現」のために、2025 年 5 月に第 2 回となるガイドライン等を踏まえた会員会社の取組みのフォローアップを行いましたので、結果を公表します。

当協会では 2023 年より各種ガイドライン等の策定・改定を順次行い、会員会社ではそれらを踏まえた各種取組みを推進しています。加えて、会員会社の実効性ある取組みを後押しするため、ガイドライン等を踏まえた会員会社の取組み状況を当協会が定期的にフォローアップし、業界全体の取組みレベルの底上げを図っています。

当協会では、引き続き、各種ガイドライン等を必要に応じて策定または改定するとともに、会員会社の取組状況を定期的にフォローアップしていきます。

■信頼回復に向けた各社取組みのフォローアップ結果について

<詳細>https://www.sonpo.or.jp/news/release/2025/pdf/20250604_01.pdf

<概要>

1. ガイドライン等を踏まえた社内方針・ルールの整備および実効性ある取組みの進捗状況

対象			総括	
時期	ガイドライン	観点	取組社数 /対象社数 割合 (前回対比)	概要コメント
2024 年 9 月策定	損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン (詳細 P. 6-9)	統括部門の設置 (体制整備)	18/19 社 95% (+6%)	・各社での体制整備が着実に進んでおり、諸問題を踏まえた追加的な取組みを行っている社が見られた。 ・適切な出向に向けた実効性の確保についても、多くの社で実施。
		社内ルール等整備 (体制整備)	16/19 社 84% (+16%)	
		【New】 社内ルール等整備 (実効性の確保)	15/19 社 79%	

	政策保有株式に係るガイドライン (詳細 P. 10-16)	社内ルール等整備 (体制整備)	14 社/15 社 93% (±0%)	・社内ルール等の整備については、第 1 回と比べ数値に変動はないものの、諸問題を踏まえて、多くの社で追加的な体制整備を行っていることを確認。 ・政策保有株式（上場株式）を保有する社（10 社）において保有ゼロの期限を定めている社は 60%。なお、政策保有株式の売却が完了した社もある。
		売却期限の定め (個社取組み状況)	6/10 社 60% (+14%)	
		【New】 社内ルール等遵守 (実効性の確保)	11 社/15 社 73%	
2024 年 7 月作成	企業向け「リスクマネジメントと損害保険」 (詳細 P. 17-19)	企業のリスクマネジメント力向上 (個社取組み状況)	18/20 社 90% (+5%)	・企業のリスクマネジメントを支援する取組みを多くの社で実施。 ・現場における実効性の確保に向けた確認を進めており、未実施の社についても今後行う予定がある。
		企業のリスクマネジメント力向上 (現場への浸透)	17/18 社 94% (+16%)	
		【New】 企業のリスクマネジメント力向上 (実効性の確保)	14/18 社 78%	

2. 社内方針・ルールに沿った実効性のある取組みの進捗および現場での課題の把握状況

対象			総括	
時期	ガイドライン	観点	取組社数 /対象社数 割合 (前回対比)	概要コメント
2023 年 12 月改定 /2024 年 3 月策定	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 (詳細 P. 20-25)	独占禁止法遵守 状況の確認 (実効性の確保)	21/31 社 68% (+3%)	・実効性の確保は漸進しており、代理店向けに追加取組みを行っている社も存在。体制整備を含め、引き続き各社の取組みを後押ししていく。 ・今後の課題として、現場におけるマニュアル等の周知・徹底等がある。
		【New】 独占禁止法遵守 状況の確認 (課題把握と改善)	23/31 社 74%	
2023 年 11 月改定	損害保険の保険 金支払いに関す るガイドライン (詳細 P. 26-35)	お客さまのための 制度運営の徹底/ 自動車修理工場 に対する適切な 損害調査 (実効性の確保)	14~16 /16 社 88~100% (±0%)	・各種取組みについて、ほぼ全ての社で実効性の確保に向けた確認を実施。加えて、より厳格な対応を行うべく、追加取組みを行う社も確認。

		【New】 入庫紹介の適切な運用/自動車修理工場に対する適切な損害調査 （課題把握と改善）	15/16 社 94%	・課題を把握したうえで、人員（特にアジャスター）の確保や教育、現場におけるマニュアル等の周知・徹底といった課題への取組みを実施。
--	--	--	----------------	--

【参考】フォローアップアンケート実施概要

実施期間	2025 年 4 月 23 日～2025 年 5 月 9 日
調査対象会社	会員会社 31 社（ガイドライン等において適用対象となる社を対象）
目的および着眼点	(1) 「顧客本位の業務運営」および「健全な競争環境の実現」の観点で実効性のある取組みが行われているかを、次の点に着目して検証すること。 ➤ 業界で実施した取組みを踏まえ、会員各社の規模・特性に応じた適切（必要十分）な取組みが行われているか。 ➤ 業界で実施した取組みが現場に浸透し、お客さまに対するものも含め効果が表れているか。 ➤ 取組みが一時的なものでなく、今後も現場で意識され続けるものとして実施されているか。 (2) フォローアップを通じて把握した取組事例を会員各社で共有し、業界全体の取組みレベルの底上げを図ること。 (3) 取組みの進捗を適時適切にお客さまおよび社会に発信していくこと。