

協会長ステートメント

会長 船曳真一郎

2025.6.30

日本損害保険協会会長就任にあたり、以下のとおり所信を申し上げます。

1. はじめに

損害保険業界は、保険料調整行為事案と保険金不正請求事案及び情報漏えい事案といった一連の不祥事によって、お客さまと社会からの信頼を大きく損ねました。関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をお掛けしておりますことを、あらためて深くお詫び申し上げます。

当業界がお客さまと社会からの信頼を取り戻すために、旧来の業界慣行を抜本的に見直すとともに、コンプライアンスと顧客保護をあらゆる活動の根幹に据えて、「顧客本位の業務運営の徹底」と「健全な競争環境の実現」に全力で取り組みます。

当協会におきましても、昨年来、金融庁主催の「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」（以下「有識者会議」）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」（以下「ワーキング・グループ」）の議論等を踏まえて、多岐にわたる課題の解決策を検討し、ガイドラインの策定や代理店業務品質評価制度の構築などに取り組んできました。これからの1年では、そのバトンを受け継ぐとともに、フォローアップなどを通じて各種施策の実効性を高めていくことで、当業界の変化を目に見えるかたちで実感いただけるよう尽力します。

先月末には保険業法の一部を改正する法律が成立し、「保険会社向けの総合的な監督指針」（以下「監督指針」）も改正される見込みです。当業界はこの機会に保険業法の目的に立ち返り、保険契約者等の保護を第一に考え、国民生活の安定と国民経済の発展に貢献する使命があることを改めて強く認識し、全会員会社とその役割を全うできるよう、協会長として前面に立ち、真摯に取り組んでいきます。



2. 環境認識

当業界を取り巻く環境を俯瞰すると、国内では、自然災害の頻発化・激甚化と公共インフラの老

朽化等の影響により、建物や家財などへの直接的な損害だけでなく、電気・水道・ガスなどのライフラインの遮断による間接的な損害に対する備えが重要性を増しています。

また、少子高齢化が進み、多様性を重んじるデジタルネイティブ世代が様々な活動の中心になっていくことで、ウェルビーイング（well-being）をより一層重視する社会が到来します。

海外では、ウクライナ情勢や中東問題などの国際紛争は依然緊迫した情勢が続き、米国発の貿易摩擦問題で国際経済の不確実性が高まりを見せるなか、地政学リスクに適切に対処していくことが求められています。

技術の進展に目を向けますと、大阪・関西万博で様々な未来社会のデザインが披露されるなか、当業界においてもデジタル活用によるお客さまの利便性向上と業務効率化の機運が益々高まる一方で、サイバー犯罪の増加やサイバー攻撃の高度化が進み、サイバーリスクが深刻な社会問題となっています。

当業界はリスクの担い手として、これらの多様な環境変化に機敏に対応し、お客さまと社会に安心と安全をお届けする使命を担っています。複雑な環境下においても、社会全体の持続的な成長を支えるために、その使命を果たしていくことが私たちの責務だと考えています。

3. 具体的な取組

このような環境認識を踏まえて、当協会では、第10次中期基本計画に掲げる「お客さまと社会からの信頼回復に向けた取組」を最優先に位置づけながら、重点目標である「損保業界の成長を支えるビジネス基盤の整備」「社会・保険制度のレジリエンス強化」「消費者・事業者へのリスクマネジメントの理解浸透」の取組も着実に進めます。

（1）お客さまと社会からの信頼回復に向けた取組

お客さまと社会からの信頼回復に向けて、当協会内に設置した業務抜本改革推進プロジェクトチームを中心に、「顧客本位の業務運営の徹底」と「健全な競争環境の実現」の二軸で取組を進めていきます。前者においては「保険代理店の募集品質向上に資する取組」、後者においては「企業におけるリスクマネジメント意識向上に資する取組」を活動の核として注力します。

加えて、有識者会議やワーキング・グループ等を踏まえた規制環境の変化に対応した、当業界のビジネスモデルの見直しにも着手していきます。

① 保険代理店の募集品質向上に資する取組

保険代理店が必要とされる体制整備に自ら取り組むとともに、保険会社による管理・指導が十分に機能することで、保険代理店の募集管理態勢が確立され、適切な保険募集が行われている姿を目指します。

ア. 代理店業務品質に関する第三者評価制度の立ち上げ

有識者会議で指摘された保険代理店の業務品質にかかる第三者評価の必要性を受けて、保険会社による保険代理店への指導などの補完を目的に、昨年9月に「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」を設置しました。本年3月には「代理店業務品質に関する評価指針」（以下「評価指針」）を策定するとともに、保険代理店が自ら点検を行う「自己点検チェックシート」を作成しました。

保険代理店と保険会社は、同シートのチェック結果を相互に確認します。保険会社はその結果等を踏まえて保険代理店と対話し、必要な態勢整備を指導していきます。業界共通でこの取組を推進することで、保険会社間・保険代理店間での評価のばらつきをなくし、業界全体で業務品質の向上を図っていきます。

また、6月から、当協会内に有識者等から構成する「代理店業務品質評議会」を設置し、第三者評価制度の本格運用に向けた準備を進めています。「代理店業務品質評議会」が保険会社を介すことなく大規模保険代理店などを評価します。評価指針に基づくトライアル運用を開始し、その結果等を踏まえて必要に応じた同指針の見直しも行い、来年4月から本格的な運用を開始します。

イ. 代理店資格制度の再構築

募集品質の向上を目的として、損害保険募集人の試験制度の運営方法を見直します。損保一般試験・基礎単位では、7月より出題方式を「一問一答式」から「一問一答式に加えて多肢選択式」とすること等により、資格取得の難易度を引き上げます。

また、特定大規模乗合損害保険代理店に求められる法令等遵守責任者の設置にあたり、資格制度の新設に向けた準備を進めます。

② 企業におけるリスクマネジメント意識向上取組

保険仲立人や企業内代理店（保険業以外の事業を営む企業と人的・資本的に密接な関係を有する保険代理店）に関する制度改正も予定されていますが、特定契約比率規制の見直し等により、企業内代理店のあり様が変化して中立的な立場である保険仲立人と競合・協業するケースが増加し、企業保険市場が活性化することが想定されます。

このような背景のなか、企業保険市場の健全な競争環境の実現に向けて、保険各社が旧態依然とした業界慣行と決別し、保険本来の機能である商品・サービスで競い合う市場環境を整備します。加えて、その受け手であるお客さまが自身のニーズに合った商品・サービスを正しく選択できるよう、お客さま自身のリスクマネジメントに関する意識・知識の向上をサポートする取組もあわせて進めていきます。特に、企業のお客さまが自社のリスクを網羅的に洗い出し、評価したうえで、リスクの回避・低減策を講じ、リスクの移転手段として最適な保険商品・サービスを選択できる姿を目指します。

2月には企業のお客さま向けの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。今後も同様のセミナーを継続開催し、企業におけるリスクマネジメント意識の向上を進めます。また、わが国において十分に浸透していないリスクマネージャーの存在意義を高めるための施策や、リスクマネジメント力の向上に取り組む企業を社会的に評価する制度の創設など、実

効性の向上を意識した新たな取組を中長期的な視点で進めていきます。

③ 比較推奨販売等の制度改正に関する対応

保険業法や監督指針等の改正内容を踏まえて、保険募集等に関わる態勢・ルールの整備等に向けた対応を着実に進めます。

顧客本位の業務運営の大きな論点である比較推奨販売については、保険業法施行規則や監督指針の改正内容を踏まえて、乗合代理店が適切に募集できるようその取組を後押しします。具体的には、乗合代理店がお客さまの最善の利益を踏まえて、その意向に沿った保険商品を選別・推奨するといった運営を行えるよう、募集コンプライアンスガイドを改定します。

また、有識者会議報告書の内容を踏まえて、これまでに、競争環境を歪める要因とされる「出向者派遣」「政策保有株式」「保険金支払」のガイドライン等を新設または改定し、会員各社における実施状況をフォローアップしてきました。本年度も引き続き、新たな論点を踏まえたガイドライン等の策定と見直しを行います。「便宜供与」にかかるガイドラインを新たに策定するとともに、その実効性を高める手段として当協会内に通報窓口を設置します。

保険料調整行為事案の一因とされる共同保険の引受については、本年3月に、引受保険会社の保険料率を統一せず共同保険を組成する「ディファレンシャル方式」の手順書を策定しました。今後は、シンジケートローンを参考にした「アレンジャー方式」の実現に向けて、具体的な導入・活用方法についての検討を進めていきます。

(2) 重点目標に関する取組

第10次中期基本計画の2年目を迎えるにあたり、3つの重点目標に紐づく取組を進めます。なかでも、大規模地震の発生を想定した地震保険損害査定体制の再整備と、国や自治体と連携した防災・減災取組及び損害保険の普及促進・啓発・教育などの取組を進めていきます。

① 損保業界の成長を支えるビジネス基盤の整備

お客さまの利便性向上と会員各社の業務効率化を目的として、デジタル技術を活用したビジネス基盤の整備を進めます。特に、自賠責保険においては、昨年度リリースした引受・契約管理・収納業務の業界共通システム「One-JIBAI」に続いて、損害調査業務・支払業務のペーパーレス化を実現する新システムを構築します。

② 社会・保険制度のレジリエンス強化

ア. 地震保険損害査定体制の再整備

首都直下地震などの大規模地震が発生した際に、地震保険に加入されているお客さまに対して、適正かつ迅速に保険金をお支払するための体制を再整備します。昨年度は、外部専門家の知見も入れて課題と対応策の洗い出しを実施しました。本年度は、レジリエントでサステナブルな地震保険損害査定体制のあるべき姿を模索し、実現性と実効性の両面で具体策を検討していきます。

イ. 保険金不正請求・消費者被害の防止

保険金不正請求の防止と消費者の皆さまの被害防止につながる活動は、当協会における不断の取組であり、今月リリースした消費者意識調査の結果も踏まえて引き続き対応していきます。本年度は、保険金不正請求を検知する精度の向上を目的としたシステムの改修を予定しています。また、「広告と異なる高額な費用請求を受けた」などのロードサービスによるトラブルが増加している現状を鑑み、特に被害に遭いやすい若年層向けの啓発活動を強化します。自動車盗難防止対策についても、当協会の各支部と警察が連携しながら取組を継続します。

③ 消費者・事業者へのリスクマネジメントの理解浸透

わが国は常に大規模な自然災害の危険にさらされ、自然災害による経済的損失と損害保険で補償できる範囲の差であるプロテクションギャップの拡大も予測されます。また、大規模自然災害による影響は企業の倒産・休廃業・解散や人口減少など地域経済に深刻な影響を及ぼします。

政府においても、先日閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針 2025」（骨太方針 2025）では「防災・減災・国土強靱化の推進」が掲げられ、防災対策の司令塔として防災庁を設置することが検討されています。当協会・当業界としても損害保険の普及促進、中小企業の事業継続活動の推進等を通じて、国や自治体とも連携し、プロテクションギャップの解消も含め、地域経済の早期復興と地方創生・活性化に貢献したいと考えています。

また、全国8カ所の当協会支部が中心となって自治体や教育機関、警察などと連携し、消費者・事業者へのリスク啓発と損害保険の普及促進などの取組を進めます。

サイバー攻撃による情報漏えいや、不正アクセスによる証券口座・アカウント乗っ取り等が頻発する昨今の情勢を踏まえると、サイバー脅威への備えにも一層注力する必要があります。業界全体で、サイバー防衛の対応体制や重大なサイバーインシデント発生時における対応能力・手順の更なる強化を図るとともに、消費者・事業者に対するサイバーリスクの啓発と損害保険の普及に努めていきます。

更に、当協会と生命保険協会及び生命保険文化センターで締結した「保険教育に関する包括連携協定」に基づいた取組を強化し、金融経済教育の推進に貢献していきます。

4. おわりに

日本損害保険協会は、事業の目的を「わが国における損害保険業の健全な発展及び信頼性の向上を図り、もって安心かつ安全な社会の形成に寄与すること」と定めています。

変化が激しく予測が困難な時代において、持続可能な社会の実現に向けて当業界が果たす役割と責任は、より一層大きくなっていくものと考えています。その役割と責任を果たすには、1日でも早く、一連の不適切事案で失った信頼を取り戻さなければなりません。

損害保険は、安心して安全な社会の実現に欠くことのできない社会のインフラであり、損害保険に携わる全員がその誇りをもって、お客さまや社会に対する役割と使命を果たしていけるよう尽力します。

皆さまのご理解とご協力をよろしくお願いします。

以上