

平成 27 年度（2015 年度）

# 事業報告

〔 2015 年（平成 27 年）4 月 1 日から  
2016 年（平成 28 年）3 月 31 日まで 〕

2016 年 6 月

一般社団法人日本損害保険協会

# 平成 27 年度(2015 年度)事業報告

## 【組織の運営状況】

1. 組織に関する事項	1
(1) 社員会社	
(2) 役員	
(3) 事務局職員	
(4) 組織・機構	
2. 運営に関する事項	7
(1) 社員総会	
(2) 理事会	
(3) 委員会	
(4) 事務局	

## 【事業の実施状況】

1. 損害保険の普及啓発及び理解促進に資する事業	12
(1) 普及啓発・理解促進	
(2) 広報・情報提供・対話・交流	
2. 損害保険契約者等からの相談対応、苦情及び紛争の解決に資する事業	14
(1) 損害保険相談・紛争解決サポートセンター（そんぽ ADR センター）の運営	
3. 損害保険業の業務品質の向上に資する事業	14
(1) 業界ベースの業務品質の向上	
(2) 研修	
4. 損害保険業の基盤整備に資する事業	15
(1) 業界共通基盤	
(2) 要望・提言	
(3) 地震保険	
(4) 自賠償保険	
(5) 調査・研究・統計	
(6) グローバル化対応	
5. 事故、災害及び犯罪の防止又は軽減に資する事業	19
(1) 保険金支払いの適正化	
(2) 交通安全対策および防災・防犯対策	
(3) 反社会的勢力対策	
(4) 環境問題	
6. 損害保険業に関する研修、試験及び認定等の事業	20
(1) 代理店・募集人の試験・教育	
(2) 損害調査に係る試験・研修	
(3) 医療に係る研修・研究助成	
7. その他本協会の目的達成上必要と認めた事業	22
(1) 寄付・寄贈	
(2) その他	

## 【組織の運営状況】

### 1. 組織に関する事項

#### (1) 社員会社

- 社員会社は、2016年3月31日現在、次の26社である。

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	ソニー損害保険株式会社
アイペット損害保険株式会社	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
アクサ損害保険株式会社	そんぽ24損害保険株式会社
朝日火災海上保険株式会社	大同火災海上保険株式会社
アニコム損害保険株式会社	東京海上日動火災保険株式会社
イーデザイン損害保険株式会社	トーア再保険株式会社
エイチ・エス損害保険株式会社	日新火災海上保険株式会社
SBI損害保険株式会社	日本地震再保険株式会社
au損害保険株式会社	日立キャピタル損害保険株式会社
共栄火災海上保険株式会社	富士火災海上保険株式会社
ジェイアイ傷害火災保険株式会社	三井住友海上火災保険株式会社
セコム損害保険株式会社	三井ダイレクト損害保険株式会社
セゾン自動車火災保険株式会社	明治安田損害保険株式会社

#### (2) 役員

##### ア. 役員の変動

- 理事に次のとおり異動があった。

選任	稲 寺	司 (イーデザイン損保)	【2015年4月1日】
選任	亀 田	修 造 (a u 損保)	【同上】
選任	永 野	寿 幸 (そんぽ24)	【同上】
退任	安 田	正 (アイペット損保)	【2015年6月10日】
退任	小 森	伸 昭 (アニコム損保)	【2015年6月24日】
退任	櫻 田	謙 悟 (損保ジャパン日本興亜)	【2015年6月30日】
退任	村 田	勝 彦 (損保協会)	【同上】
選任	山 内	宏 隆 (アイペット損保)	【同上】
選任	野 田	真 吾 (アニコム損保)	【同上】
選任	二 宮	雅 也 (損保ジャパン日本興亜)	【同上】
選任	坂 本	仁 一 (損保協会)	【同上】
退任	二 宮	雅 也 (損保ジャパン日本興亜)	【2016年3月31日】
退任	永 野	毅 (東京海上日動)	【同上】
退任	本 多	洋 (日立キャピタル損保)	【同上】
退任	柄 澤	康 喜 (三井住友海上)	【同上】

- ・ 監事に次のとおり異動があった。

退任	久山大典 (損保協会)	【2015年6月30日】
選任	藤田泰三 (損保協会)	【同上】

### イ. 役員

- ・ 役員は、2016年3月31日現在、次のとおりである。

会長	鈴木久仁 (非常勤・あいおいニッセイ同和損保社長)
副会長	永野毅 (非常勤・東京海上日動社長)
副会長	村島雅人 (非常勤・日新火災社長)
理事	山内宏隆 (非常勤・アイペット損保社長)
理事	藤井靖之 (非常勤・アクサ損保社長)
理事	添田智則 (非常勤・朝日火災社長)
理事	野田真吾 (非常勤・アニコム損保社長)
理事	稲寺司 (非常勤・イーデザイン損保社長)
理事	松尾昭男 (非常勤・エイチ・エス損保社長)
理事	城戸博雅 (非常勤・SBI損保社長)
理事	亀田修造 (非常勤・au損保社長)
理事	杉中洋文 (非常勤・共栄火災社長)
理事	高木洋彦 (非常勤・ジェイアイ社長)
理事	尾関一郎 (非常勤・セコム損害保険社長)
理事	西脇和 (非常勤・セゾン自動車火災社長)
理事	丹羽淳雄 (非常勤・ソニー損保社長)
理事	二宮雅也 (非常勤・損保ジャパン日本興亜社長)
理事	永野幸 (非常勤・そんぼ24社長)
理事	上野優 (非常勤・大同火災社長)
理事	本間多洋 (非常勤・日立キャピタル損保社長)
理事	横山隆美 (非常勤・富士火災社長)
理事	柄澤康喜 (非常勤・三井住友海上社長)
理事	船木隆平 (非常勤・三井ダイレクト損保社長)
理事	遠藤宏歳 (非常勤・明治安田損保社長)
副会長	牧野治郎 (常勤・元国税庁長官)
専務理事	堀政良 (常勤)
常務理事	深田一政 (常勤)
常務理事	鈴木毅 (常勤)
理事	森二 (常勤)
理事	坂本仁一 (常勤)
監事	野口充 (非常勤・トーア再保険社長)
監事	入江正道 (非常勤・日本地震社長)
監事	落合誠一 (非常勤・東京大学名誉教授)
常任監事	藤田泰三 (常勤)

### (3) 事務局職員

- ・ 損保協会の職員等は、2016年3月31日現在、312名 (契約職員、派遣スタッフを含む) である。

#### (4) 組織・機構

##### ア. 組織

(ア) 2015年4月1日付の変更

- ・ 生活サービス部内に置かれている「企画グループ」、「安全安心推進グループ」を、それぞれ「啓発・教育グループ」、「防災・安全グループ」に名称変更した。
- ・ 生活サービス部内に置かれている「広報室」に「広報グループ」を新設した。
- ・ 損害サービス業務部内に置かれている「企画グループ」を廃止し、同部内に「自動車グループ」および「火新グループ」を新設した。
- ・ 総合企画部に「財務・税制グループ」を新設した。

(イ) 2015年12月18日付の変更

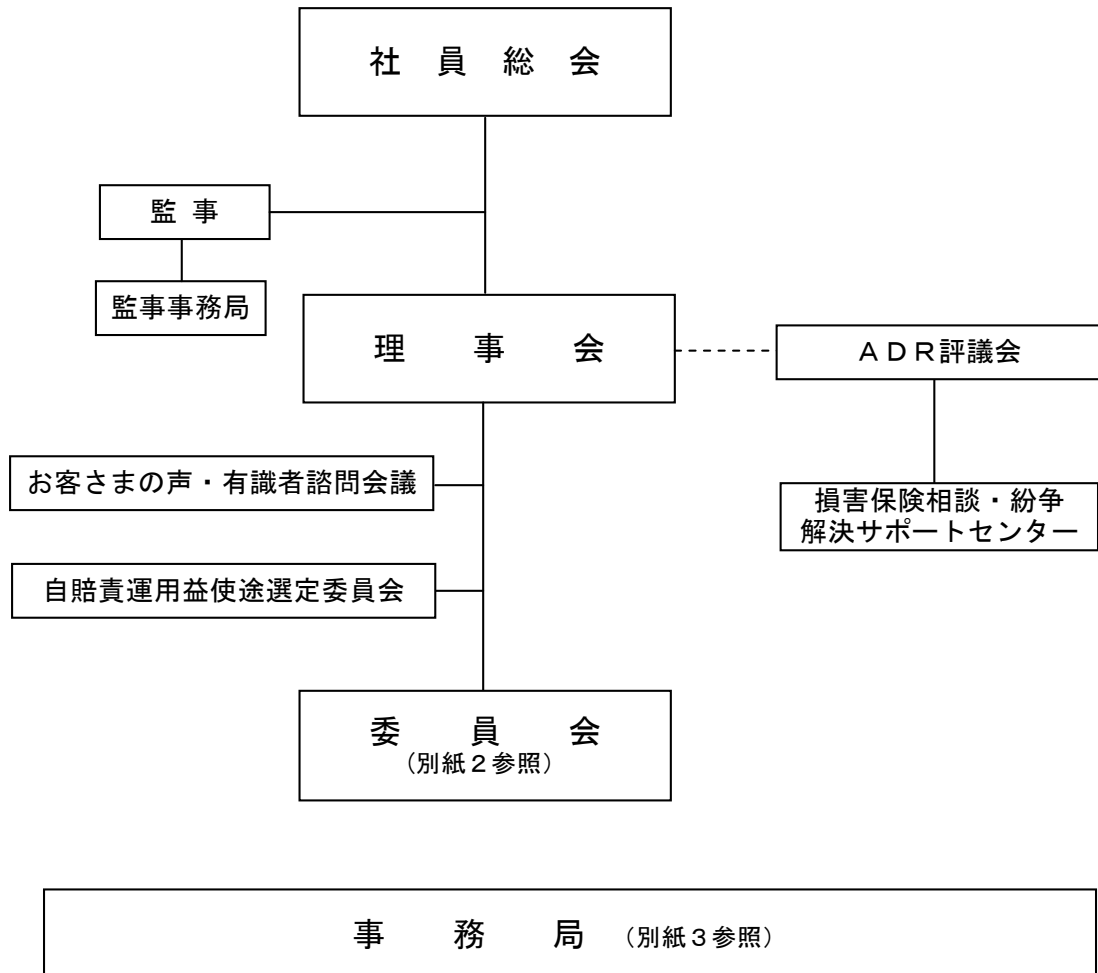
- ・ 損保協会の創立百周年に向けて、総務人事部に「百年史編纂委員会事務局」を新設した。

##### イ. 組織図、委員会・事務局機構図

- ・ 2016年3月31日現在における損保協会の組織、委員会および事務局の機構は、別紙1から別紙3のとおりである。

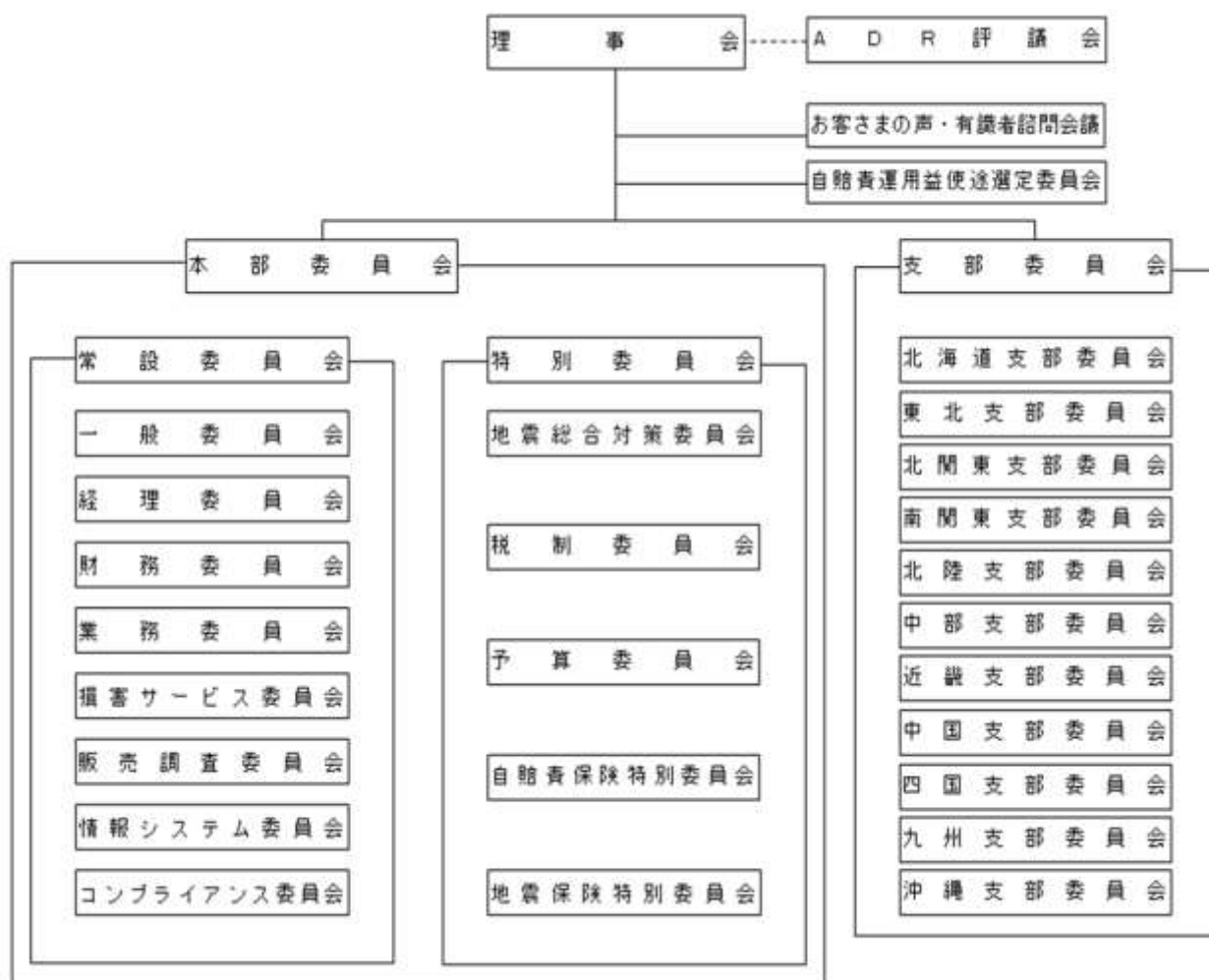
# 組織

2016年3月31日現在



# 委員会機構

2016年3月31日現在



## 事務局機構

2016年3月31日現在

## 【本 部】

総 合 企 画 部

生 活 サ ー ビ ス 部

広 報 室

損害保険相談・紛争解決  
サポートセンター本部

(地区センター)

北海道・東北・東京・北  
陸・中部・近畿・中国・四  
国・九州・沖縄

国 際 部

業 務 企 画 部

損害サービス業務部

募集・研修サービス部

I T 推 進 部

法 務 ・ リ ス ク 管 理 部

総 務 人 事 部

内 部 監 査 室

## 【支 部】

北 海 道 支 部 事 務 局

東 北 支 部 事 務 局

北 関 東 支 部 事 務 局

南 関 東 支 部 事 務 局

北 陸 支 部 事 務 局

中 部 支 部 事 務 局

近 畿 支 部 事 務 局

中 国 支 部 事 務 局

四 国 支 部 事 務 局

九 州 支 部 事 務 局

沖 縄 支 部 事 務 局



## 2. 運営に関する事項

### (1) 社員総会

- 社員総会を開催し、次の各議案について審議した。(開催回数 2 回)

社員総会	開催日	議案
第 4 回 定時社員総会	2015 年 6 月 30 日	第 1 号 2014 年度事業報告および決算の件 第 2 号 役員の選任の件 第 3 号 役員の処遇に関する規程の改定の件 第 4 号 2015 年度予算の補正の件 第 5 号 定款の変更の件
臨時社員総会	2016 年 3 月 17 日	第 1 号 2016 年度事業計画および予算の件 第 2 号 役員の選任の件

### (2) 理事会

- 理事会を開催し、次の各議案について審議した。(開催回数 6 回、書面審議 2 回)

理事会	開催日	議題
第 20 回理事会	2015 年 6 月 11 日	1. 2014 年度事業報告および決算の件 2. 「役員候補者の選定に関する申し合わせ」の改定の件 3. 役員の選任の件 4. 役員の処遇に関する規程の改定の件 5. 2015 年度予算の補正の件 6. 定款の変更の件 7. 定時社員総会の開催の件 8. 委員会に関する規程の改定の件 9. ADR 評議会委員および ADR 運営委員会委員の選任の件 10. 認定個人情報保護団体の認定業務担当理事の選任の件
第 21 回理事会	2015 年 7 月 16 日	1. 平成 28 年度税制改正要望の件 2. 「契約概要・注意喚起情報(重要事項)に関するガイドライン」等の改定の件
第 22 回理事会	2015 年 9 月 17 日	1. 「損害保険会社に係る個人情報保護指針」等の改定の件
第 23 回理事会	2015 年 12 月 17 日	1. 2016 年度予算策定方針の件
第 24 回理事会	2016 年 2 月 18 日	1. 2016 年度自賠責運用益拠出事業支出額案の件 2. 地震保険損害処理総合基本計画の改定の件 3. 「障害者差別解消法」への対応の件 4. 平成 27 年度臨時費の件 5. 臨時社員総会の開催の件
第 25 回理事会	2016 年 3 月 17 日	1. 2016 年度事業計画および予算の件 2. 役員の選任の件 3. 利益相反取引の承認の件
理事会 (書面審議)	2015 年 4 月 16 日	1. 2015 年度ディスクロージャー基準の件
理事会 (書面審議)	2015 年 6 月 17 日	1. 役員の選任の件

### (3) 委員会

#### ア. 本部委員会

- 各委員会を開催し、主に次の各議案について審議した。

委員会の概要 ※2016年3月31日現在	2015年度の活動状況
<p><b>一般委員会</b></p> <p>○設置年月：1998年4月 ○委員構成：役員クラス26名 ○所管事項： 損害保険業の基本的施策に関する事項、重要案件に係わる調整に関する事項、社会公共活動に関する事項</p>	<p>開催回数：6回、書面審議：5回</p> <p>(主な審議内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第6次中期基本計画の実施結果</li> <li>第7次中期基本計画の進捗状況</li> <li>東日本大震災から5年の取組みに係る検討</li> </ul>
<p><b>経理委員会</b></p> <p>○設置年月：1947年6月 ○委員構成：部長クラス26名 ○所管事項： 経理に関する事項</p>	<p>開催回数：2回、書面審議：3回</p> <p>(主な審議内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>国際会計基準に係る検討</li> </ul>
<p><b>財務委員会</b></p> <p>○設置年月：1954年7月 ○委員構成：部長クラス26名 ○所管事項： 資産運用に関する事項</p>	<p>開催回数：1回、書面審議：4回</p> <p>(主な審議内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>財務委員会運営細則の改正に係る検討</li> </ul>
<p><b>業務委員会</b></p> <p>○設置年月：2001年7月 ○委員構成：役員クラス26名 ○所管事項： 保険リスクに関する事項（海上リスク以外の保険金支払いに関する事項を除く）</p>	<p>開催回数：4回、書面審議：1回</p> <p>(主な審議内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自賠責運用益抛出事業に係る検討</li> <li>改正保険業法への対応に係る検討</li> <li>地震保険広報計画に係る検討</li> </ul>
<p><b>損害サービス委員会</b></p> <p>○設置年月：2012年7月 ○委員構成：役員クラス26名 ○所管事項： 保険金支払いに関する事項（海上リスクに関する事項を除く）</p>	<p>開催回数：5回、書面審議：5回</p> <p>(主な審議内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>次期地震保険損害処理支援システムに係る検討</li> <li>保険金不正請求担当者表彰制度の運営に係る検討</li> </ul>

委員会の概要 ※2016年3月31日現在	2015年度の活動状況
<b>販売調査委員会</b> ○設置年月：1998年4月 ○委員構成：部長クラス24名 ○所管事項： 保険販売に関する事項	開催回数：12回、書面審議：8回 (主な審議内容) ・損害保険大学課程に係る検討 ・募集人・資格情報システムに係る検討 ・募集コンプライアンスガイドに係る検討
<b>情報システム委員会</b> ○設置年月：1998年4月 ○委員構成：部長クラス26名 ○所管事項： 情報システム全般に関する事項	開催回数：4回、書面審議：3回 (主な審議内容) ・12次業務・14次業務サーバリプレースに係る検討 ・損保ネットワークセンターの更改に係る検討
<b>コンプライアンス委員会</b> ○設置年月：2001年7月 ○委員構成：役員クラス26名 ○所管事項： コンプライアンスの推進に関する事項	開催回数：1回、書面審議：6回 (主な審議内容) ・損保協会のコンプライアンス・プログラムに係る検討 ・「損害保険会社に係る個人情報保護指針」改定に係る検討
<b>地震総合対策委員会</b> ○設置年月：1998年9月 ○委員構成：役員クラス27名 ○所管事項： 地震保険損害処理の総合的な対策に関する事項	書面審議：2回 (主な審議内容) ・地震保険共同行為変更認可申請に係る検討 ・地震保険損害査定要綱の改定に係る検討
<b>税制委員会</b> ○設置年月：1990年6月 ○委員構成：役員・部長クラス11名 ○所管事項： 損保税制に関する事項	開催回数：2回、書面審議：5回 (主な審議内容) ・税制改正要望に係る検討
<b>予算委員会</b> ○設置年月：1966年11月 ○委員構成：役員クラス33名 ○所管事項： 協会事業、予算・決算および会費分担に関する事項	開催回数：4回、書面審議：2回 (主な審議内容) ・2014年度協会事業報告・決算 ・2015年度事業・予算執行等 ・2016年度協会事業計画・予算の策定

委員会の概要 ※2016年3月31日現在	2015年度の活動状況
<b>自賠償保険特別委員会</b> ○設置年月：1998年12月 ○委員構成：役員・部長クラス28名 ○所管事項： 自賠償保険制度に関する事項	(2015年度は開催実績なし)
<b>地震保険特別委員会</b> ○設置年月：2007年4月 ○委員構成：役員・部長クラス30名 ○所管事項： 地震保険制度に関する事項	開催回数：1回、書面審議：4回 (主な審議内容) ・財務省「地震保険制度に関するプロジェクトチーム」フォローアップ会合に係る検討
<b>お客さまの声・有識者諮問会議</b> ○設置年月：2012年7月 ○委員構成：外部有識者委員6名 ○所管事項： 消費者の声を基点とした業務改善に関する課題等について論議するとともに、協会長の諮問に応じて、損害保険制度の改善に関する事項その他損害保険の健全な発展のために必要な事項を調査・検討	開催回数：2回 (主な審議内容) ・リスク・保険リテラシー向上に係る教育・啓発のあり方に関する検討 ・高齢者タスクフォースの検討結果 ・第7次中期基本計画の課題に係る検討
<b>自賠償運用益使途選定委員会</b> ○設置年月：1987年5月 ○委員構成：自動車損害賠償責任保険審議会の学識経験者委員等9名 ○所管事項： 自賠償保険運用益の使途に関する事項	開催回数：1回 (主な審議内容) ・自賠償運用益事業の評価・検証 ・自賠償運用益拠出事業案に係る検討
<b>ADR評議会</b> ○設置年月：2010年10月 ○委員構成：外部有識者委員・業界委員5名 ○所管事項： 紛争解決等業務の執行に関する重要な事項	開催回数：2回、書面審議：5回 (主な審議内容) ・紛争解決手続における面談（意見聴取）実施の増加策にかかる検討 ・紛争解決手続終了時の対応にかかる検討 ・交通賠償紛争にかかる紛争解決手続の地方在住者への対応のあり方にかかる検討

## イ. 支部委員会

- ・ 各支部委員会を開催し、支部事業計画、所管地域における取組みに関する事項等を審議した。

### 2015年度の支部委員会活動状況

※2016年3月31日現在

- 設置年月：1991年4月
- 委員構成：当該地域を統括する役員（またはこれに準ずる）クラス
- 所管事項：所管地域における協会事業の推進に関する事項

【北海道支部委員会】 委員：10名、開催回数：4回

【東北支部委員会】 委員：11名、開催回数：4回

【北関東支部委員会】 委員：9名、開催回数：4回

【南関東支部委員会】 委員：14名、開催回数：3回

【北陸支部委員会】 委員：9名、開催回数：4回

【中部支部委員会】 委員：9名、開催回数：6回

【近畿支部委員会】 委員：12名、開催回数：4回

【中国支部委員会】 委員：10名、開催回数：4回、書面審議：1回

【四国支部委員会】 委員：9名、開催回数：4回

【九州支部委員会】 委員：10名、開催回数：3回

【沖縄支部委員会】 委員：9名、開催回数：6回、書面審議：1回

## (4) 事務局

### ア. 主要会議

- ・ 役員・全部長で構成する経営執行会議を23回開催し、事業・業務の計画・実施状況等の審議および重要事項の審議を行った。
- ・ 役員・全部長・全支部事務局長で構成する支部事務局長会議を2回開催し、支部に関する事業・業務の計画・実施状況等の検討を行った。

### イ. 内部統制に関する取組み

- ・ 損保協会のガバナンスの質的向上を図るための基盤整備を目的として、リスク管理規程の改定、有事のリスク管理体制の整理、諸規程の体系化および合理化を行った。
- ・ 損保協会事務局の事業継続計画（BCP）について、非常時参集要員の考え方の見直しや対策本部の自動設定規定の追加等の手当て等を行った。また、近畿支部における臨時対策本部の設置訓練を実施した。

## 【事業の実施状況】

2015年度は、第7次中期基本計画（2015年度～2017年度）の初年度として、同計画に定めた方向性に従い、各種事業を展開した。

同計画においては、優先的に取り組む課題を「重点課題」として次のとおり定めている。

- 新たな環境変化に対応することによる「安心・安全な社会づくり」への貢献
  - ・超高齢社会への取組み
  - ・グローバル化への取組み
  - ・新たなリスクへの取組み
- 災害・犯罪の防止または軽減による「安心・安全な社会づくり」への貢献
  - ・自然災害への取組み
  - ・保険犯罪への取組み
- 消費者の保険の利用環境を整備することによる「安心・安全な社会づくり」への貢献
  - ・新たな募集態勢の構築に向けた取組み
  - ・消費者からの相談・苦情・紛争解決への取組み
  - ・消費者教育の取組み

### 1. 損害保険の普及啓発及び理解促進に資する事業

#### (1) 普及啓発・理解促進

##### ア. 損害保険教育・啓発

- ・ 大学生を対象とした連続講座（16校、延べ266回）・単発講座（57回）、高校生および一般消費者を対象とした講演会等（高校生：90回、一般消費者等：140回）に講師を派遣した。
- ・ 金融経済教育を推進するために、金融庁、金融広報中央委員会および金融関係団体等と連携した講演会に講師を派遣した（5回）。
- ・ 高等学校の教師を対象としたセミナーを開催するとともに、教科書会社および全国家庭科教育協会等と連携し、授業実践プログラムの普及・拡大を行った（実施校数：238校）。

##### イ. 消費者教育のあり方・効果的な手法の検討

- ・ 損害保険リテラシー向上のための消費者向けツールの開発に向け、消費者団体等へのヒアリングおよび過去に作成したコンテンツの分析を行い、対応策の検討を行った。
- ・ 消費者の自立支援という観点から、既存バイヤーズガイドの課題点の洗い出し等を行い、新たな消費者向けの情報提供ツールの作成を進めた。

#### (2) 広報・情報提供・対話・交流

##### ア. 地震保険広報活動

- ・ 地震保険制度の理解促進、普及拡大を図るため、付帯率が低い地域を中心に重点注力地域（11道府県）を設定し、当該地域で地震リスクおよび地震保険の必要性を訴求するための地震フォーラムを開催した。また、重点注力地域を中心に、マス媒

体等を利用した広報活動を全国で実施した。

- ・ 財務省「地震保険制度に関するプロジェクトチーム報告書」の提言を踏まえ、関係機関と連携した加入促進の取組みを推進した。

#### イ. 自賠責保険広報活動

- ・ 自賠責保険の付保漏れ防止および制度の理解促進を図るため、マス媒体等を利用した広報活動を実施するとともに、関係機関・団体に構成する自賠責保険広報協議会（国土交通省所管）が実施する事業に協力した。

#### ウ. ディスクロージャー基準の策定

- ・ 会員会社のより適正な情報開示を図るためディスクロージャー基準を策定するとともに、会員会社の決算資料およびディスクロージャー資料を消費者等に情報提供した。

#### エ. ファクトブックによる情報提供

- ・ ファクトブック・協会事業案内リーフレットを通じ情報提供した。

#### オ. ホームページによる情報提供

- ・ 損保協会ホームページを通じ損害保険に関して情報提供した。

#### カ. マス媒体やチラシ等による情報提供

- ・ 情報提供の内容や対象に応じた適切なマス媒体チラシ等を活用し、消費者に対して自然災害等の地域固有リスクの注意喚起および損害保険に関する情報提供をした。

#### キ. 報道機関等への対応

- ・ 協会長記者会見、損保協会本部・支部における懇談会および取材を通じた報道機関等への情報提供・理解促進を行うとともに、損害保険リテラシーの必要性を共有した（協会長記者会見：5回、懇談会の開催回数：22回、取材対応件数：492件）。
- ・ 戦略的な取組みのひとつとして、損害保険リテラシーの向上に寄与すると考えられる NIE（Newspaper In Education）面等への記事掲載を働きかけ、全国紙1紙、地方紙数紙に掲載された。

#### ク. 行政機関等への情報提供および情報収集

- ・ 損保業界に関する相談・苦情の情報収集および損保業界の取組みに対する理解を促進するために、各地の消費者団体および適格消費者団体との対話・交流を行い、良好な関係を構築した（交流団体数：21団体、アテンド数：21回）。
- ・ 損害保険に関する正しい知識の習得および相談対応スキルの向上を目的として、消費生活相談員を対象とした勉強会等に講師を派遣するとともに、消費生活相談員の参考にするためWEB版の相談対応マニュアルを改訂した（講師派遣回数：41回）。
- ・ 消費者行政機関との懇談会（そんぽ消費者安心懇話会）を実施し、対話・交流を通じて損保業界への正しい理解を促進するとともに、寄せられた苦情および意見を集約し、講師派遣および消費生活相談員向けの勉強会、支部活動等に活用した（懇談会の開催回数：34回）。
- ・ 各自治体等に対し、地域防災計画等における「地震保険の活用」の規定化を通じて、地震保険に関する各種PR施策を実施するとともに、巨大災害発生時に損保協会から適時適切に情報提供ができるよう環境を整備した。

## 2. 損害保険契約者等からの相談対応、苦情及び紛争の解決に資する事業

### (1) 損害保険相談・紛争解決サポートセンター（そんぽ ADR センター）の運営

- ・ 相談・苦情、苦情解決手続、紛争解決手続を実施した（相談受付件数：23,830 件、苦情受付件数：11,031 件、苦情解決手続受付件数：4,620 件、紛争解決手続受付件数：529 件）。
- ・ ADR 評議会等の運営および金融トラブル連絡調整協議会への参画等を行った。
- ・ 意見聴取（面談）および苦情解決手続の案内強化を実施し、意見聴取（面談）実施割合を 10 ポイント超増加させ、38%とした。
- ・ 研修の目的・目標を明確にして到達点を意識した年間研修プログラムを策定し、相談員研修を実施した。また、紛争解決委員による事例研究、新任紛争解決委員等の研修（6 回）を実施した。
- ・ 相談員評価制度を策定した。
- ・ 機関誌の発行（2 回）、PR 方針の策定・運用、PR 強化月間の実施のほか、ホームページ、パンフレット等を通じた案内・周知を行った。
- ・ 苦情等について分析・集計を行い、統計号の作成・公表（4 回）、損保会社へのフィードバック等を行った。

## 3. 損害保険業の業務品質の向上に資する事業

### (1) 業界ベースの業務品質の向上

#### ア. お客さまの声・有識者諮問会議の運営

- ・ 第 7 次中期基本計画において損保業界が取り組むべき具体的な施策について、有識者の意見を聴取し、意見交換を行った。
- ・ 協会長の諮問により、有識者からなる「高齢者タスクフォース」を設置・開催し（5 回）、報告書を取りまとめた。

#### イ. 業務品質向上に向けた取組み

- ・ 消費者の声を起点とした業務改善スキームの見直しに向け、課題等を整理した。

#### ウ. 各種ガイドラインの作成・改定

- ・ 各種法令や金融庁監督指針等の改正状況を踏まえ、情報提供義務や意向把握・意向確認義務への実務対応策の検討、および既存ガイドライン・募集コンプライアンスガイドの見直しを行った。
- ・ 「高齢者に対する保険募集のガイドライン」等、既存のガイドラインのフォローアップを実施した。
- ・ 障がい者および外国人居住者への対応、ならびに消費者教育への対応等について、保険募集面での課題を整理した。

#### エ. 業界コンプライアンス（コンプライアンス・プログラム）の推進

- ・ 損保業界のコンプライアンス・プログラムに基づき、好取組み事例の共有化（2 回）、コンプライアンスセミナーの開催（1 回）および「金融庁ガイドラインにかかる実務上の考え方」の作成等、ルールおよびノウハウの共通化を行うことで、会員会社のコンプライアンスを推進した。



オ. 認定個人情報保護団体業務

- ・ 認定個人情報保護団体として、対象事業者の漏えい事案の集約・分析を行い、業界の個人情報の取扱いが概ね適切な状況にあることを確認した。
- ・ 対象事業者の個人情報の取扱いに係る相談・苦情対応を行った（相談・苦情対応件数：40件）。
- ・ 金融庁ガイドライン改正およびマイナンバー法施行を踏まえ、「損害保険会社にかかる個人情報保護指針」等の見直しおよび公表を行った。

カ. 日本証券業協会への対応

- ・ 日本証券業協会の特別会員となっている損保会社が行う業務について、金融商品取引法に基づく自主規制が適切に実施されるよう、同協会への要望および会員会社からの照会対応等を行った。

(2) 研修

ア. 人権啓発活動

- ・ 会員会社等を対象に、人権啓発に関する講演会および研修会（2回）を開催した。

#### 4. 損害保険業の基盤整備に資する事業

(1) 業界共通基盤

ア. 高齢者・障がい者向け各種ルールの策定

- ・ 高齢者対応課題について、「お客さまの声・有識者諮問会議」の「高齢者タスクフォース」が取りまとめた報告書等を踏まえ、次年度以降の検討の方向性および事務手続き上の対応策等を整理した。
- ・ 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」の施行に向け、損保業界の基本的な対応方針を整理し、会員会社の円滑な取組みを支援した。

イ. 損害調査業務基盤の整備

- ・ 各地区の損害保険防犯対策協議会に保険金不正請求に関する情報等を提供するとともに、警察との連携強化を行った（総会開催回数：47回、例会開催数389回）。

ウ. 自動車情報交換制度の運営

- ・ 自動車保険に係る情報交換制度を円滑に運営した。

エ. 傷害保険等契約内容登録制度の運営

- ・ 傷害保険契約等の契約内容登録制度を円滑に運営した。

オ. 代理店廃止等情報制度・特研生情報制度の運営

- ・ 代理店等に関する情報交換制度について、生保業界との情報連携を含め、円滑に運営した。

カ. 共同システムの開発・改定・運営

- ・ 損保ネットワークセンターの抜本見直しに関し、見直しの方向性を確定させた。
- ・ 共同システムにおける媒体利用業務の伝送化対応を進めた結果、2016年度中に磁気媒体を全廃できる見込みとなった。
- ・ 2015年度開発計画案件を着実に推進し、保険金請求歴情報交換システムをはじめ3案件について、運用を開始した。

キ. 相談関連機関との連携

- ・ 交通事故賠償問題の早期解決を図るため、公益財団法人交通事故紛争処理センターおよび公益財団法人日弁連交通事故相談センターへ弁護士斡旋経費等を支援した。

ク. 会社間決済に係る受託業務

- ・ 任意・自賠責一括仮払金ネットワーク決済制度を利用する損保会社および共済団体で組織される決済委員会からの委託を受けて、任意・自賠責一括仮払金を決済した。
- ・ 損保会社の共同保険および再保険に関する相互決済を行うために組織される東京経理決済会からの委託を受けて、同決済会の決済を行う前の照合業務等を行った。

(2) 要望・提言

ア. 各種法制課題・制度課題への対応

- ・ 金融審議会保険 WG 報告書を受けた保険業法改正対応として、パブリックコメント対応、当局折衝等を行った。
- ・ 消費者契約法改正の検討に関連して、消費者委員会消費者契約法専門調査会におけるヒアリング、パブリックコメント対応等を行った。

イ. 税制改正要望

- ・ 税制改正要望の取りまとめ、政府および関係団体等に対する要望提出・陳情活動を行った結果、火災保険等に係る異常危険準備金制度の充実、外国子会社合算税制における適用除外基準の見直し等の要望項目について成果を得た。
- ・ 要望活動のための各種制度の調査・研究および基礎データの整備を行った。

ウ. 規制改革要望

- ・ 規制改革要望の取りまとめ、政府（内閣府規制改革推進室）および関係団体等に対する要望提出・働きかけを行った。

エ. 年金制度への要望・提言

- ・ 確定拠出年金制度に関する要望の取りまとめおよび厚生労働省への提出、ならびに要望・提言活動に係る情報収集を行った。

オ. 国際要望・提言

- ・ 保険監督者国際機構（IAIS）をはじめとする国際監督規制の動向を注視し、日本の損保業界への影響を勘案しつつ、要望・提言を国内外に発信した。
- ・ ソルベンシー II における再保険監督に関する同等性評価に係る対応を行った結果、再保険監督およびグループソルベンシーに関して期限付き同等性を獲得した。
- ・ 情報収集および意見発出の新たなチャネル構築および人的ネットワーク拡大、専門性強化、影響力増大のため、新たな会合への参加や議事外での積極的な交流を行った。
- ・ 海外の通商障壁に関する動向を注視し、日本政府への要望・情報提供、海外当局によるパブリックコメントへの対応等を行った。

カ. 国際会計基準への対応

- ・ 保険契約の国際会計基準について、国際会計基準審議会（IASB）に対し現行案に関する要望・提言を行うとともに、日本の損保事業への適用について、関係団体と意見交換しつつ、実務指針の策定を検討した。

キ. 国際海上保険連合（IUMI）への対応

- ・ 2015 年の国際海上保険連合（IUMI）ベルリン総会に損保業界代表委員 6 名を派遣し、会員会社向けの報告会を開催した。

- ・ 2017年の国際海上保険連合（IUMI）東京総会に関する検討を進めた。

### (3)地震保険

#### ア. 地震保険制度への対応

- ・ 地震保険制度の安定的な運営を目指し、財務省「地震保険制度に関するプロジェクトチーム」フォローアップ会合の議論のとりまとめを踏まえ、地震保険制度の改善等について検討し、実務対応等を整理した。

#### イ. 地震保険損害処理体制の整備に向けた対応

- ・ 損害区分4区分化を踏まえた地震保険損害認定基準の改定および東日本大震災における課題を踏まえた地震保険損害処理総合基本計画の改定を実施した。
- ・ 建物および生活用動産にかかる損害認定基準改定案策定に向けた研究を行い、建物は研究を継続し、生活用動産は、研究結果を基に損害認定基準改定案の検討を行うこととなった。
- ・ 査定簡素化策の導入に向けた検討・作業を行い、具体的なツールの整備を行うこととなった。
- ・ 共同調査に係る新システムの開発に向けた検討を行い、開発要件の整理を進めていくこととなった。
- ・ 損害認定基準等を習熟するための研修会を実施した（支部向け：13回、303名、各社向け：54回、1,443名）。

### (4)自賠責保険

#### ア. 自賠責保険制度への対応

- ・ 自賠責保険制度の適正な運営を維持するため、各種法令改正や諸課題へ対応するとともに、制度の見直し等について検討した。

#### イ. 自賠責運用益拠出事業の運営

- ・ 自賠責保険の運用益を活用した自動車事故防止および自動車事故被害者の保護の増進に資する事業を運営するとともに、事業評価も踏まえた次年度事業・拠出額を決定した。また、広く一般に周知するための広報活動を実施した。

#### ウ. 自賠責保険診療報酬基準案への対応

- ・ 山梨県医師会との間で自賠責保険診療報酬基準案実施の合意に至った。
- ・ 自賠責保険診療報酬基準案の普及に向け、基準案変換プログラムの導入の働きかけ等の取組みを進めた。

#### エ. 医療関係者向け自賠責保険研修会の運営

- ・ 医師等に対する自賠責保険研修会の開催・運営を支援した（18地区）。

### (5)調査・研究・統計

#### ア. 新技術の進展に伴う新たなリスクに関する研究・整理

- ・ 自動運転車の事故による賠償責任のあり方について、これまで行った現行法令との関係に係る論点整理をもとに、有識者を交えた研究会を設置し、法律、判例、保険実務等の観点から専門的、多角的に検討した。

#### イ. 自然災害リスクのトレンド等を踏まえた保険会社のリスクマネジメントに関する研究

- ・ 会員会社が金融庁に提出した ORSA レポートにおける自然災害リスクの評価事例

等について紹介するセミナーを開催した。

ウ. 公益財団法人損害保険事業総合への研究委託

- ・ 公益財団法人損害保険事業総合研究所に保険制度および関連諸制度等の調査を委託し、会員会社向けの調査報告会を実施した。

エ. 保険数理の技術向上に向けた取組み

- ・ 損保業界の保険数理の技術向上のため、会員会社を対象としたアクチュアリー塾を実施した。
- ・ 保険数理に係る基礎的調査および研究を目的として、保険数理に関する基礎的勉強会を実施した。
- ・ アンケート結果等を踏まえ、次年度の運営方針を整理した。

オ. 経理財務関連データの整理・調査

- ・ 要望・提言活動のため、各種制度の調査・研究および基礎データの整備を行った。
- ・ 会員会社の中間・期末決算数値の集計および種目別統計（四半期）、月例統計の作成・公表を行った。また、経理関係のデータを整備した。
- ・ 日本銀行調査統計局等の要請に基づき、経理・財務関係データを作成・提供した。

カ. 保険種目関連統計データの整理

- ・ 火災・新種保険、自動車保険、貨物・船舶保険に関する統計を作成した。

キ. 代理店関連統計データの整理

- ・ 代理店に関する統計（代理店数、募集従事者数、扱保険料等）を作成し、公表した。

(6) グローバル化対応

ア. アジア地域への働きかけ・海外とのコミュニケーション推進

- ・ アジア各国・地域の損保業界との相互理解促進、関係強化を図るべく、情報・意見交換、交流を促進した。
- ・ 官との連携を含め、アジア各国・地域の損保市場の健全な発展のために、業界ベースでの制度・取組み（情報交換、募集人試験・教育等）を紹介し、導入を働きかけた。
- ・ 損保協会が主体となって行うアジア支援のビジョン策定を目指して、フィージビリティ調査を行った。
- ・ 日本の損保業界に対する正しい理解を促進するため、英文ホームページ、ファクトブック、海外業界紙への寄稿等を通して、本邦業界・協会の活動等について海外へ情報発信した。

イ. 日本国際保険学校（ISJ）

- ・ アジア各国・地域の損害保険市場の健全な発展に貢献するとともに、各業界との関係を強化すべく、日本国際保険学校（ISJ）一般・上級コース、海外セミナー（マニラ）を開講するとともに、卒業生との交流を促進した（一般コース：13カ国・地域から35名、上級コース：14カ国・地域から24名、海外セミナー：253名）。

ウ. 訪日外国人への対応

- ・ 外国人居住者向けに、日常生活で発生しうるリスク、および各リスクに備えるための損害保険の概要を整理した英語版情報提供WEBサイトを作成し、公開した。

## 5. 事故、災害及び犯罪の防止又は軽減に資する事業

### (1) 保険金支払いの適正化

#### ア. 自動車事故に係る適正な保険金支払いの支援

- ・ 交通事故診療における国民健康保険の利用に際し、交通事故被害者が第三者行為届を提出できるよう、厚労省および国保中央会と協議を進め、2016年4月から支援を開始することで合意した。
- ・ 自動車事故データの分析に向けて協議を進めた。

#### イ. 不正請求対策

- ・ 不正請求等防止制度、防対協例会運営を改善した。
- ・ 不正請求防止啓発動画により啓発活動を推進した（視聴回数：約36,000回）。
- ・ 国民生活センターと連名でチラシを作成し、不正修理業者に関する注意喚起を行った（配布枚数：600,000枚）。
- ・ 不正請求に関する判例研究を行い、会員会社向けに参考資料を取りまとめた。

### (2) 交通安全対策及び防災・防犯対策

#### ア. 交通事故防止対策

- ・ 第10次交通安全基本計画について、高齢者事故等の防止・軽減施策に関する要望を行い、実現した。
- ・ 高齢者ドライバーおよび高齢者が被害者となる事故実態等を踏まえ、高齢者向け交通事故防止啓発チラシを作成のうえ、各都道府県警や代理店等と連携して高齢者に配布し啓発した（合計約1,277,000部）。
- ・ 事故多発交差点対策として、「全国交通事故多発交差点マップ」の更新および啓発チラシ等の作成（合計805,000部）を行い、消費者に啓発した。

#### イ. 高齢者交通事故に関する諸施策の検討および実施

- ・ 外部研究機関等における高齢者事故分析・研究を通じ、事故の防止・削減に資する施策を検討し、啓発に用いる素材として提供した。

#### ウ. 防災教育普及・啓発活動

- ・ 第12回ぼうさい探検隊マップコンクールを実施し、過去最多となる全国588の学校・団体から2,506作品の応募があった（参加者児童数：16,833名）。
- ・ 会員会社、代理店等の協力を得て、土曜学習の機会を活用した「ぼうさい探検隊」や自治体・地域防災教育団体等と連携した「ぼうさいダック」を実施した（37回）。また、各年代層に応じた切れ目のない防災教育プログラムを創り上げるべく、「防災教育副教材(中学校・高校向け)」を作成した。
- ・ 有識者や自治体等と連携し、自然災害の発生実態および地域特性に応じた防災・減災意識の高揚のための消費者向けの啓発取組みを全国5地区で行った。
- ・ 東日本大震災から5年の節目として、大学生を対象に東京において、防災・減災意識の高揚を図るためのシンポジウムを実施した（参加者：545名）。

#### エ. 防火標語・防火ポスターを通じた啓発活動

- ・ 防火意識の高揚を図り、安心・安全な社会づくりに貢献するため、総務省消防庁と共催で全国統一防火標語を募集・選定し、標語「消しましょう その火その時 その場所で」を掲載した防火ポスターを制作した。

オ. 予防時報の編集・発行

- ・ リスク情報専門誌「予防時報」を発行し（年4回）、各種リスクについて専門家の知見を踏まえ、情報発信した。また、同誌の抜本的な見直しの検討を行い、2016年度以降の休刊を決定し、これに伴う措置（アーカイブ化等）を整理した。

カ. 自動車盗難防止に向けた対応

- ・ 官民合同 PT および地方協議会における連携、「盗難防止の日」の取組みを通じて、自動車盗難防止に関するユーザへの啓発を行った（参加者数：921名、ノベルティ配布枚数：40,500枚）。
- ・ 自動車盗難に関する条例の導入に向け、警察等に働きかけた。
- ・ 自動車盗難、車上・部品ねらいの傾向および手口の調査・分析し、結果を公表した。

キ. 交通安全・防災関係団体協力

- ・ 交通安全や防災関係等に資する寄付・寄贈および団体協力に関する事務を行った。

(3) 反社会的勢力対策

ア. 反社会的勢力排除に向けた対応

- ・ 損保業界全体の反社会的勢力排除に向けた対応について、必要な検討を行った。

イ. 反社データベースの運営事業

- ・ 反社会的勢力の排除のためのデータベースを運営した。

(4) 環境問題

ア. 環境問題対策

- ・ エコ安全ドライブの普及のため、各都道府県警に啓発チラシ・DVDを提供するとともに、環境・交通安全イベント等において啓発活動を実施した。
- ・ 自動車リサイクル部品活用推進会議を開催するとともに、関係省庁の後援および関連団体の協賛のもと、同会議主催でリサイクル部品活用推進キャンペーンを実施した（チラシ約54万枚、ポスター約14万枚を作成）。
- ・ 会員会社を対象とした環境問題に関するアンケートを実施し、会員会社にフィードバックのうえ、集計結果を公表した。

6. 損害保険業に関する研修、試験及び認定等の事業

(1) 代理店・募集人の試験・教育

ア. 代理店試験の運営

- ・ 損保一般試験（基礎単位、自動車保険単位、火災保険単位、傷害疾病保険単位）を実施した（受験申込者数：約1,253,000名、合格者数：1,197,000名）。
- ・ 改正保険業法等を踏まえた各種テキストの改訂・試験問題の作成を行った。
- ・ CBT委託業務の契約更新に向けた検討を行い、契約内容等の課題を整理した。

イ. 損害保険大学課程の運営

- ・ 損害保険大学課程を実施・運営した（専門コース認定取得者数：9,160名、コンサルティングコース認定取得者数：662名）。
- ・ 2016年度コンサルティングコース教育プログラムのカリキュラム（テキスト等）

を改定した。

- ・ 「損害保険トータルプランナー」認定授与式を開催した。
- ウ. 代理店登録に係る事務
  - ・ 代理店登録事務の電子申請対応について、安定的に運営した。
- エ. 募集人・資格情報システムの運営
  - ・ 募集人・資格情報システムの安定的な運営を行うとともに、保険会社や募集人のニーズ等を踏まえた改定を行った。
- オ. 代理店管理等のバックアップ制度・仕組みの検討
  - ・ 代理店の管理・指導を後押しする制度について、各社ニーズ、費用対効果等を踏まえ検討を行った結果、システム開発を見送ることとした。
  - ・ 代理店・募集人の自己点検チェックリストを策定のうえ、同チェックリストの活用方法を整理し、各社・代理店の効率化につなげた。

## (2) 損害調査に係る試験・研修

- ア. アジャスター試験・制度の運営
  - ・ アジャスター試験を実施・運営するとともに、アジャスター登録業務および特殊車研修を実施した（受験申込者数：2,160名、合格者数：519名）。
- イ. 損害保険登録鑑定人試験の運営
  - ・ 損害保険登録鑑定人認定試験を実施・運営するとともに、鑑定人登録業務を実施した（受験申込者数：3,234名、合格者数：446名）。
- ウ. 車物通信講座の運営
  - ・ 損保会社社員を対象とした車物通信講座の事務運営を行った。
- エ. 船舶クレーム研修会の運営
  - ・ マリン分野に関する知識・技術向上を目指し、船舶保険の実務家等を対象としたクレーム研修会を開催した。

## (3) 医療に係る研修・研究助成

- ア. 医研センター研修
  - ・ 交通事故被害者に対する適正な保険金支払いに寄与するため、損保会社社員・弁護士等を対象に各種医療研修を実施した（コース研修：1,313名、医療セミナー：1,814名、通信講座：2,711名）。
  - ・ 公益財団法人交通事故紛争処理センターの弁護士に対する医療研修を仙台、東京、名古屋、広島の4ヶ所で開催した。
- イ. 医療研究助成
  - ・ 交通事故医療の進歩および被害者救済の支援のため、公募による「交通事故医療特定課題研究助成」および「交通事故医療に関する一般研究助成」を実施した（特定課題助成：7件（申請数55件）、一般研究助成36件（申請数116件））。

## 7. その他本協会の目的達成上必要と認めた事業

### (1) 寄付・寄贈

#### ア. 総務部会扱い寄付

- ・ 損保業界の社会的責任を遂行するため、寄付に関する事務を行った。

#### イ. 公益財団法人損害保険事業総合研究所への寄付

- ・ 公益財団法人損害保険事業総合研究所に寄付を行った。

#### ウ. 軽消防自動車寄贈

- ・ 軽消防自動車を全国の自治体に 10 台、離島に 7 台寄贈した。また、寄贈先においては寄贈式を実施し、支部および寄贈先自治体と連携して、地元マスコミ等を通じた広報活動を展開した。

### (2) その他

#### ア. 大阪損保会館の運営

- ・ 大阪損保会館の運営に関する事業を行った。