

平成 28 年度（2016 年度）

事業報告

〔 2016 年（平成 28 年）4 月 1 日から
2017 年（平成 29 年）3 月 31 日まで 〕

2017 年 6 月

一般社団法人日本損害保険協会

平成 28 年度(2016 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. 熊本地震への対応	12
(1) 地震保険中央対策本部の運営等	
(2) 相談対応・契約照会	
(3) 地震保険の損害調査対応	
(4) 特別措置対応	
(5) 情報提供	
(6) その他	
2. 損害保険の普及啓発及び理解促進に資する事業	13
(1) 普及啓発・理解促進	
(2) 広報・情報提供・対話・交流	
3. 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	15
(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	
4. 損害保険業の業務品質の向上に資する事業	15
(1) 業界ベースの業務品質の向上	
(2) 研修	
5. 損害保険業の基盤整備に資する事業	16
(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	
6. 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	

7. 損害保険業に関する研修、試験及び認定等の事業	21
(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	
8. 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、2017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	北 沢	利 文	(東京海上日動)	【2016年4月1日】
選任	西 澤	敬 二	(損保ジャパン日本興亜)	【同上】
選任	三 浦	一 也	(日立キャピタル損保)	【同上】
選任	原	典 之	(三井住友海上)	【同上】
退任	山 内	宏 隆	(アイペット損保)	【2016年6月7日】
退任	尾 関	一 郎	(セコム損保)	【2016年6月22日】
退任	鈴 木	久 仁	(あいおいニッセイ同和)	【2016年6月30日】
退任	森	栄 二	(損保協会)	【同上】
選任	金 杉	恭 三	(あいおいニッセイ同和)	【同上】
選任	山 村	鉄 平	(アイペット損保)	【同上】
選任	金 子	博 継	(セコム損保)	【同上】
退任	城 戸	博 雅	(SBI損保)	【2017年3月31日】
退任	亀 田	修 造	(au損保)	【同上】
退任	西 脇	芳 和	(セゾン自動車火災)	【同上】

- ・ 監事に次のとおり異動があった。

退任	入江正道	(日本地震)	【2016年6月30日】
選任	杉町真	(日本地震)	【同上】

イ. 役員

- ・ 役員は、2017年3月31日現在、次のとおりである。

会長	北沢利文	(非常勤・東京海上日動社長)
副会長	原典之	(非常勤・三井住友海上社長)
副会長	横山隆美	(非常勤・富士火災社長)
理事	金杉恭三	(非常勤・あいおいニッセイ同和損保社長)
理事	山村鉄平	(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	金子博継	(非常勤・セコム損害保険社長)
理事	西脇芳和	(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	西澤敬二	(非常勤・損保ジャパン日本興亜社長)
理事	永野幸優	(非常勤・そんぽ24社長)
理事	上村雅人	(非常勤・大同火災社長)
理事	村島雅一	(非常勤・日新火災社長)
理事	三浦隆美	(非常勤・日立キャピタル損保社長)
理事	横山隆平	(非常勤・富士火災社長)
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)
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	坂本仁一	(常勤)
監事	野口知充	(非常勤・トーア再保険社長)
監事	杉町真	(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、2017年3月31日現在、291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) 2016年4月1日付の変更

- ・ 損害サービス業務部に「試験グループ」を新設した。
- ・ IT推進部内に置かれている「IT支援グループ」、「共同システム開発室」を廃止し、「企画グループ」、「運用グループ」、「品質グループ」を新設した。

(イ) 2016年7月1日付の変更

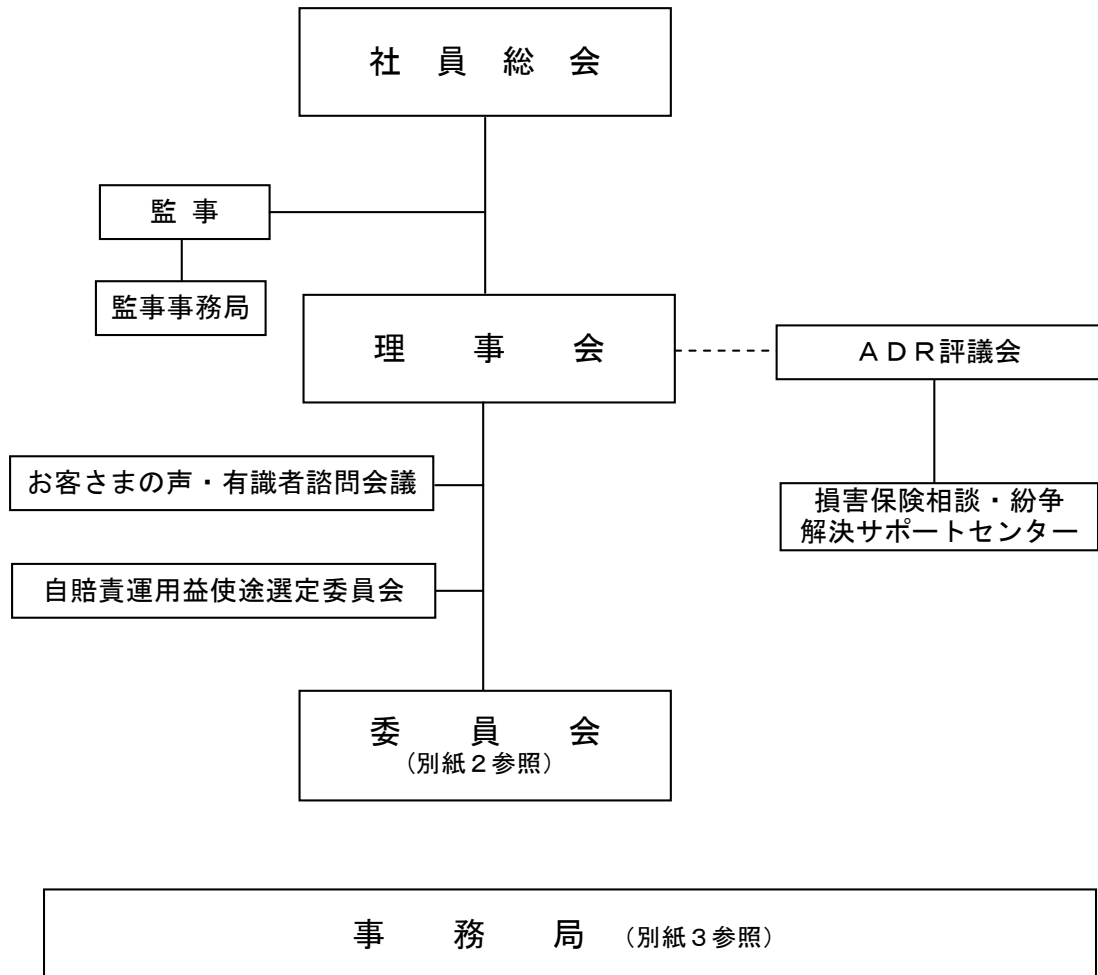
- ・ 総合企画部内に置かれている「財務・税制グループ」を同部内の「企画調査グループ」に統合した。

イ. 組織図、委員会・事務局機構図

- ・ 2017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。

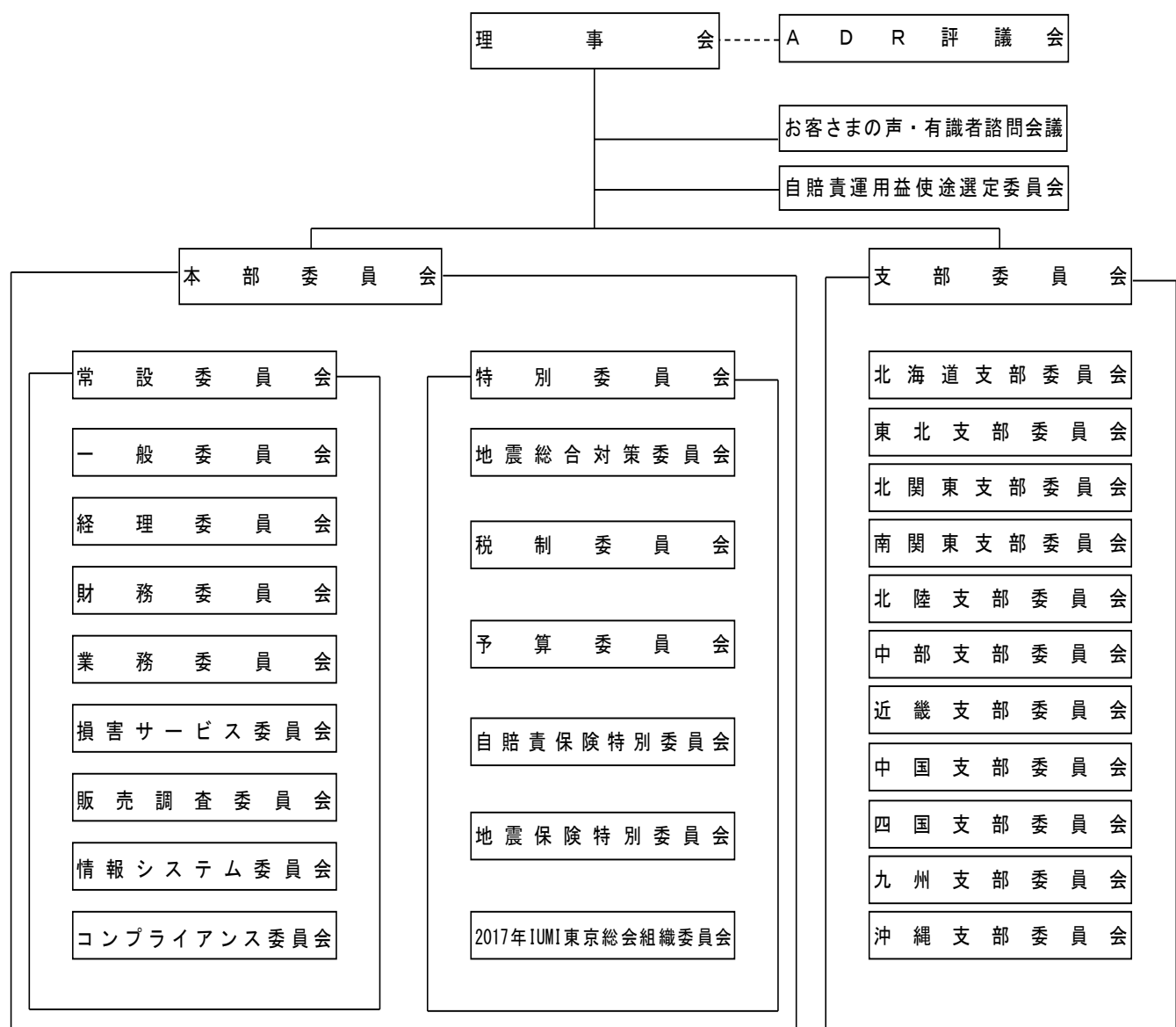
組織

2017年3月31日現在



委員会機構

2017年3月31日現在



事務局機構

2017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 5 回 定時社員総会	2016 年 6 月 30 日	第 1 号 2015 年度事業報告および決算の件 第 2 号 役員の選任の件
臨時社員総会	2017 3 月 16 日	第 1 号 2017 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)

理事会	開催日	議題
第 26 回理事会	2016 年 6 月 9 日	1. 2015 年度事業報告および決算の件 2. 役員の選任の件 3. 定時社員総会の開催の件 4. 2017 年 IUMI 東京総会組織委員会の設置の件 5. 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 27 回理事会	2016 年 7 月 21 日	1. 平成 29 年度税制改正要望の件
第 28 回理事会	2016 年 9 月 15 日	1. ADR 評議会委員および ADR 運営委員会委員の選任の件
第 29 回理事会	2016 年 12 月 15 日	1. 2017 年度予算策定方針の件
第 30 回理事会	2017 年 2 月 16 日	1. 2017 年度自賠責運用益拠出事業(案)の件 2. ラグビーワールドカップ 2019 財界募金の件 3. 協会事務局の組織改編の件 4. 平成 28 年度臨時費の件 5. 臨時社員総会の開催の件
第 31 回理事会	2017 年 3 月 16 日	1. 2017 年度事業計画および予算の件 2. 役員の選任の件 3. 「損害保険会社に係る個人情報保護指針」等の改定の件 4. 利益相反取引の承認の件
理事会 (書面審議)	2016 年 4 月 21 日	1. 2016 年度ディスクロージャー基準の件
理事会 (書面審議)	2016 年 4 月 25 日	1. 平成 28 年熊本地震義捐金の件

(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 ※2017年3月31日現在	2016年度の活動状況
一般委員会 ○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	開催回数：5回、書面審議：3回 (主な審議内容) ・「お客さまの声」を活用した業界ベースの新たな取組みに係る検討 ・平成28年熊本地震の総括 ・アジア損害保険エグゼクティブフォーラムに係る検討
経理委員会 ○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	開催回数：2回、書面審議：3回 (主な審議内容) ・所管事業の執行管理・事業計画策定に係る検討
財務委員会 ○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	開催回数：2回、書面審議：3回 (主な審議内容) ・所管事業の執行管理・事業計画策定に係る検討
業務委員会 ○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）	開催回数：3回、書面審議：11回 (主な審議内容) ・自賠責運用益拋出事業に係る検討 ・地震保険広報活動に係る検討
損害サービス委員会 ○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）	開催回数：3回、書面審議：4回 (主な審議内容) ・熊本地震への対応について ・医研センター医療研修利用要綱の改定に係る検討

委員会の概要 ※2017年3月31日現在	2016年度の活動状況
販売調査委員会 ○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：11回、書面審議：10回 (主な審議内容) ・損害保険大学課程に係る検討 ・代理店試験の運営に係る検討 ・募集コンプライアンスガイドに係る検討
情報システム委員会 ○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) ・1次業務・11次業務のCMT廃止対応に係る検討 ・損保ネットワークセンターの基盤更改に係る検討
コンプライアンス委員会 ○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：4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 ・改正個人情報保護法への対応に係る検討
地震総合対策委員会 ○設置年月：1998年9月 ○委員構成：役員クラス26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：1回 (主な審議内容) ・地震等発生時における地震保険行動基本計画実務要領の策定に係る検討
税制委員会 ○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：4回 (主な審議内容) ・税制改正要望に係る検討
予算委員会 ○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：1回 (主な審議内容) ・2015年度協会事業報告・決算 ・2016年度事業・予算執行等 ・2017年度協会事業計画・予算の策定

委員会の概要 ※2017年3月31日現在	2016年度の活動状況
自賠償保険特別委員会 ○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	(2016年度は開催実績なし)
地震保険特別委員会 ○設置年月：2007年4月 ○委員構成：役員・部長クラス29名 ○所管事項： 地震保険制度に関する事項	書面審議：2回 (主な審議内容) ・2017年度の地震保険再保険スキームおよびB特約再保険に係る検討
2017年IUMI東京総会組織委員会 ○設置年月：2016年7月 ○委員構成：役員・部長クラス8名 ○所管事項：IUMI東京総会の企画、運営、予算管理等に関する事項	開催回数：1回、書面審議：1回 (主な審議内容) ・2017年IUMI東京総会組織委員会の運営 ・2017年IUMI東京総会 ・2017年IUMIジェノバ総会でのプレゼンテーション資料等
お客さまの声・有識者諮問会議 ○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：1回 (主な審議内容) ・平成28年熊本地震への対応状況 ・高齢者対応に係る検討状況
自賠償運用益使途選定委員会 ○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
ADR評議会 ○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：4回 (主な審議内容) ・弁護士相談サービスの終了に係る検討 ・ADR運営委員会における審議等事項に係る検討

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。

2016年度の支部委員会活動状況

※2017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、書面審議：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：15名、開催回数：2回、書面審議：1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：15名、開催回数：4回

【中国支部委員会】委員：10名、開催回数：4回

【四国支部委員会】委員：9名、開催回数：3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

(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21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・実施状況等を検討した。
- 損保協会の女性総合職をメンバーとした女性活躍推進検討PTを設置し、出産・育児のライフイベント期における仕事への取組み方等について、報告書を取りまとめた。

イ. 内部統制に関する取組み

- 各部門の重大リスクを洗い出したうえで、協会重大リスクを選定し、対応策を検討した。
- サイバー攻撃や不審メールに適切に対応することを目的として、サイバー攻撃等対応細則を制定した。
- 諸規程の体系化および合理化を目的として、規程に関する管理規程を制定した。

【事業の実施状況】

2016年度は、2016年4月14日および16日に発生した熊本地震を受けて、震災への対応を優先的に行った。また、第7次中期基本計画（2015年度～2017年度）の中間年として、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
 - ・超高齢社会への取り組み
 - ・グローバル化への取り組み
 - ・新たなリスクへの取り組み
- 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
 - ・自然災害への取り組み
 - ・保険犯罪への取り組み
- 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り組み
 - ・消費者からの相談・苦情・紛争解決への取り組み
 - ・消費者教育の取り組み

1. 熊本地震への対応

(1) 地震保険中央対策本部の運営等

- ・ 地震保険中央対策本部および同現地対策本部を設置し、各種震災対応にあたった。また、今回の震災対応を総括するとともに、業界課題を整理した。

(2) 相談対応・契約照会

- ・ そんぽADRセンターにおいて、地震保険等に関する相談等について、休日も含めて対応した（相談・苦情件数：1,684件）。
- ・ 自然災害損保契約照会センターにおいて、災害救助法適用地域（熊本県）で、損害保険会社との保険契約に関する手掛かりを失った方からの照会について、休日も含めて対応した（照会件数：375件）。

(3) 地震保険の損害調査対応

- ・ 迅速な保険金支払のため、一定条件下での保険金請求手続きの簡素化（自己申告書面に基づく損害調査、保険金請求書類の一部省略）を実施した。
- ・ 大きな被害が発生した地域において、保険金の請求を行っていないお客さまに対する個別連絡、お客さまに各種書類を送付する機会に合わせた地震保険金の請求勧奨等の対応を実施した。
- ・ 業界全体で、地震保険の支払件数は247,048件、支払保険金は377,287,669千円となった（3月31日時点）。

(4) 特別措置対応

- ・ 被災契約者に対する各種特別措置（継続契約の締結手続きの猶予・保険料の払込みの猶予等）について対応した。

(5) 情報提供

- ・ 新聞広告やマスコミへの情報提供等を通じて、相談窓口や各種特別措置、地震保険金の請求勧奨等に関して周知した。
- ・ 協会ホームページに震災対応の専用ページを設け、関連情報を随時掲載した。
- ・ 損害保険会社の窓口・電話番号等を記載したポスターや地震保険の概要、特別措置等を記載したリーフレットを作成し、避難所、自治体窓口等に掲示・配備した（ポスター：約8,000枚、リーフレット：約110,000枚）。

(6) その他

- ・ 被災者支援のため、義捐金 300,000 千円を寄贈した。

2. 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（15校、延べ246回）・単発講座（74回）、高校生および消費者を対象とした講演会等（高校生：116回、消費者等：217回）に講師を派遣した。
- ・ 小中高生および若年層を対象とした年齢層別の啓発・教育プログラムを構築した。
- ・ 高校家庭科教員セミナーを開催し、教育教材や講師派遣の活用を促進した（8回）。
- ・ 高齢者向け講演会を開催し、交通事故防止啓発を行った（77回）。
- ・ 身の回りのさまざまなリスクに対する気付きや適切な対策を学んでもらうために、中高生を対象としたリスク教育副教材と教師用手引きを作成した。
- ・ 大学生・若年層向けの損害保険啓発動画を制作した。

イ. 消費者教育のあり方・効果的な手法の検討

- ・ わかりやすい損害保険の周知を目的に、消費者向けの情報提供ツール「ほっと安心ガイド」を会員会社や代理店のほか、全国各地の消費者団体、病院、福祉施設等に配付した。

(2) 広報・情報提供・対話・交流

ア. 地震保険広報活動

- ・ 地震保険の一層の普及促進に向けた取組みの足掛かりとするため、地震保険制度創設50周年記念フォーラムを開催した。
- ・ 地震リスクや地震保険の必要性等への理解を深めてもらうため、一般消費者向けにはマス媒体を活用した広報や地震体験イベントを開催し、代理店向けにはセミナーやマンション管理会社向け説明会を開催した。
- ・ 地震リスクや地震保険の必要性等を解説した映像および説明資料を作成し、特設サイトでの公開および代理店向けセミナー等での周知を行った。

イ. 自賠責保険広報活動

- ・ 原動機付き自転車の自賠責付保状況の実態調査を行い、加入率・認知率が相対的に低かった女性をメインターゲットとした広報活動を実施するとともに、関係機関・団体で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、消費者等に会員会社の決算資料およびディスクロージャー資料の情報を提供した。

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損害保険に関する情報を提供した。

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する情報を提供した。

カ. マス媒体やチラシ等による情報提供

- ・ 消費者に対して過去の自然災害等の発生実態を踏まえた地域リスクの注意喚起および損害保険に関する情報提供を行った。
- ・ 支部で自治体と連携し、ラジオ CM 等により、自然災害や交通安全に関して消費者を対象に啓発した。

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：14回、取材対応件数：724件）。
- ・ 戦略的な取組みのひとつとして、損害保険や損保業界の取組みへの理解に寄与すると考えられる生活面等への記事の掲載を働きかけ、全国紙に掲載された（14回）。

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：9団体）。
- ・ 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供するため相談対応マニュアルを改定した（講師派遣回数：52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）。
- ・ 2016年度に発生した自然災害について、被災地の消費者行政機関に被災者向けの損害保険に関する情報を提供した。

3. 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：25,539件、苦情受付件数：10,116件、苦情解決手続受付件数：4,412件、紛争解決手続受付件数：503件）。
- ・ ADR評議会等を運営した。
- ・ 金融トラブル連絡調整協議会等へ参画した。
- ・ 審査会の増設や面談実施委員の新設等の態勢強化を実施し、意見聴取（面談）実施割合を10ポイント超増加させ、50%とした。

4. 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

- ・ 主な協会長課題の取組み結果や熊本地震への対応について意見交換を行った。

イ. 業務品質向上に向けた取組み

- ・ 各社の業務品質向上に資する『「お客さまの声」を活用した業界ベースの新たな取組み』を策定し、「お客さまの声」の要因・業務改善策等について分析した（2回）。

ウ. 各種ガイドラインの作成・改訂

- ・ 各種法令や金融庁監督指針等の改正状況、各社の状況等を踏まえ、ガイドライン等の作成と見直しを行った。
- ・ 障がい者に対する保険募集について追記する等、「募集コンプライアンスガイド」を改定した。

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、コンプライアンスの取組みに関する意見交換を実施（2回）し、好取組み事例集を作成する等、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：35件）。
- ・ 改正個人情報保護法を踏まえ、「損害保険会社にかかる個人情報保護指針」等を改定した。

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。

5. 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、長期契約等に関する契約管理に係る考え方の整理や家族への案内ルールに係る業界共通対応の要否検討等を行った。
- ・ 会員会社の障がい者対応の状況について、一定の措置を実施していることを確認した。

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、警察との連携を強化した（総会開催回数：47回、例会開催数392回）。
- ・ 自動車部品補修に関する啓発チラシを作成し、自動車修理時における部品補修の推進を呼びかけた（130,000枚）。

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。
- ・ 運用方法およびシステムの見直し・改善に向けて検討を開始した。

カ. 共同システムの開発・改定・運営

- ・ 2016年度計画案件の11案件について、運用を開始した。
- ・ 媒体利用リスクを排除するため、共同システムと損保会社とのデータ授受において磁気媒体利用を全廃した。

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。
- ・ 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と意見交換会を開催した（2回）。

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

- ・ 個人情報保護法、消費者契約法、民法、保険業法等の改正に関し、パブリックコメント対応（意見提出件数：8件）、当局折衝等を行った。

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・働きかけを行った。
- ・ 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。
- ・ 保育所入所に係る要望について、規制改革推進会議医療・介護・保育WGのヒアリングに対応した。

エ. 年金制度への要望・提言

- ・ 公的年金・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。
- ・ 金融庁との連携等を通じ、各国通商障壁等撤廃に向けた活動を推進した。
- ・ 国際機関等の調査に対応し、本邦損保市場への理解を促進した。

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）に対し最終案に関する要望を伝え、IASBの解釈を確認するとともに、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

- ・ ジェノバ総会に損保業界から6名を派遣し、同総会の参加者向けに2017年の東京総会のプレゼンテーションを行った。

(3) 地震保険

ア. 地震保険制度への対応

- ・ 熊本地震に関する制度課題について対応した。
- ・ 地震保険制度の安定運営に向けた各種制度課題を検討した。

イ. 地震保険損害処理体制の整備に向けた対応

- ・ 損害区分の4区分化に対応するよう帳票・研修資料等を改定した。
- ・ 損害査定における自己申告方式について、全ての建物構造に対し半損まで認定できるように改定を行い、実務要領を作成した。
- ・ 会員会社向けの損害認定基準等の研修会を開催した（支部向け：17回、392人、各社向け：41回、1,200人）。

(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、基準料率改正やOSS拡大等の諸課

題について検討した。

イ. 自賠責運用益抛出事業の運営

- ・ 自動車事故防止対策に重点を置いた自賠責保険運用益抛出事業を運営し、次年度事業・抛出額を決定した。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

- ・ 自賠責診療報酬基準案変更プログラムの普及を図るため、自賠責研修会でデモを実施した（3回）。
- ・ 自賠責保険診療報酬基準案の普及に向け、診断書作成支援システムの開発を進め、沖縄県医師会において実証実験を行う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（29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

- ・ 自動運転車の法的課題に関する報告書を作成・公表した。
- ・ 2017年度以降の取り組みテーマとして、「認知症高齢者等、責任無能力者による事故における損害賠償責任の考え方」を設定した。

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

- ・ 事業継続マネジメント（BCM）の構築および同マネジメントを踏まえたBCPの策定を目指し、今後の検討の下地となる分析・評価等に着手した。

ウ. 公益財団法人損害保険事業総合研究所への研究委託

- ・ 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。

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公表した。

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

- ・ アジア地域との関係強化を図るべく、国際会議への出席や現地訪問等を通じて、情報・意見交換、交流を行った。

- ・ 金融庁の国際連携活動へ協力するため、グローバル金融連携センター（GLOPAC）研究員を日本国際保険学校（ISJ）へ受け入れた。
- ・ カンボジアへ募集人試験・教育制度整備に関する英文資料を作成・提供し、現地訪問によるフォローアップを行った。

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（ヤンゴン）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：14 地域・35 名、上級コース：13 地域・24 名、海外セミナー：219 名）。

ウ. 訪日外国人への対応

- ・ 日常生活で発生しうるリスクに備えるための損害保険の概要を整理した外国人居住者向け情報提供 WEB サイトについて、中国語版・韓国語版・日本語版を公開した。
- ・ 各社の外国人居住者対応支援のため、重要事項説明書標準例（自動車保険）の参考英訳例を作成した。

6. 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

- ・ 損保会社等による新たな第三者行為届支援を行うため共済組合に支援内容を説明するとともに、支援の定着のため厚生労働省および公益社団法人国民健康保険中央会と意見交換を実施した。

イ. 不正請求対策

- ・ 不正請求等防止制度の運営および損害保険防犯対策協議会例会運営の改善を行った。
- ・ 不正請求防止啓発動画をインターネット広告として出稿し、啓発活動を推進した（視聴回数：360,000 回）。
- ・ 弁護士を講師に招き、会員会社等を対象とした保険犯罪防止セミナーを開催した（3 回）。

(2) 交通安全対策及び防災・防犯対策

ア. 交通事故防止対策

- ・ 高齢者向け交通事故防止啓発チラシを改定のうえ、各都道府県警と連携して高齢者に配布（120,000 枚）した。
- ・ 県警・代理店・老人クラブ等での啓発ツールとして映像コンテンツや訴求ポイントを絞り込んだ高齢者交通事故防止啓発チラシを作成した。
- ・ 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 65 歳以上の歩行・自転車乗用中の事故件数データの掲載を行った。また、都道府県別の注意喚起チラシを作成（600,000 枚）した。
- ・ 「小学生のための自転車安全教室」を副教材にした教師用学習指導案を作成した。

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。

- ・ 高齢運転者事故の実態分析結果を公益財団法人交通事故総合分析センターの報告書としてとりまとめた。
- ・ 運転特性研究の被験者募集・パイロット研究および道路構造研究に係る中島設置計画の策定等、外部研究機関等と連携した実証実験の本格実施に向けた基礎研究を実施した。

ウ. 防災教育普及・啓発活動

- ・ 第13回ぼうさい探検隊マップコンクールを実施し、全国526の学校・団体から過去最高となる2,871作品の応募があった（参加者児童数：19,158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（67回）。
- ・ 地域の防災リーダー育成を図るため、有識者や自治体等と連携し、「災害への備え」や「罹災時の適切な対応」に関する消費者向け啓発取組みを全国6地区で行った。
- ・ 行政機関と連携し、連絡窓口（防災担当者）の確認を行う（47都道府県）とともに、防災に関する企画・講演会等を実施した（31都道府県、延べ54回）。
- ・ さまざまな自然災害が発生する中、子供や家族、その地域の安全・安心を守るために中高生向けの防災教育副教材と教師用の手引きを作成した。

エ. 防火標語・防火ポスターを通じた啓発活動

- ・ 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「火の用心 ことばを形に 習慣に」を掲載した防火ポスターを作成した（200,000枚）。

オ. 自動車盗難防止に向けた対応

- ・ 警察と連携した官民合同PTの広報キャンペーンにおいて、啓発動画配信・ポスター掲出・チラシ配付を行い、自動車盗難防止に関するユーザへの啓発を行った（チラシ900,000枚、ポスター55,000枚）。
- ・ 自動車盗難ワースト10地区を含む15地域において、盗難防止の日の街頭啓発活動を行った。
- ・ 会員会社および警察を対象とした自動車盗難の研修会を開催した。
- ・ 自動車盗難、車上・部品ねらいの傾向および手口について実態調査を行い、結果を公表した。

カ. 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、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470,000枚、ポスター140,000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。

7. 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

- ・ 損害保険募集人一般試験（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1,620,000名、合格者数：約1,340,000名）。
- ・ 各種教材の改訂および試験問題の作成を行うとともに、WEBによる学習環境の整備を進めた。
- ・ CBT委託業務の契約更新に伴いドキュメント類を作成した。

イ. 損害保険大学課程の運営

- ・ 損害保険大学課程を運営した（専門コース認定取得者数：4,990名、コンサルティングコース認定取得者数：1,030名）。
- ・ コンサルティングコース教育プログラムの受講勧奨を行った（2017年度開講分の受講申込者数：1,759名）。
- ・ 「損害保険トータルプランナー」認定授与式を実施した。
- ・ 損害保険トータルプランナーと有識者の座談会開催や地震保険広報とのタイアップ等、損害保険大学課程の魅力アップ策を実施した。

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・募集人におけるチェックリストの利用状況を会員会社に確認するとともに、法改正等の環境変化等を踏まえ、チェック項目等を改定した。

(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：1,848名、合格者数：418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：3,354名、合格者数：516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

- ・ 船舶保険の実務家等の知識・技術の向上を目的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：1,223名、医療セミナー：1,958名、通信講座：2,494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実施した（4回）。

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：8件（申請数40件）、一般研究助成：36件（申請数117件））。

8. 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した。

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。