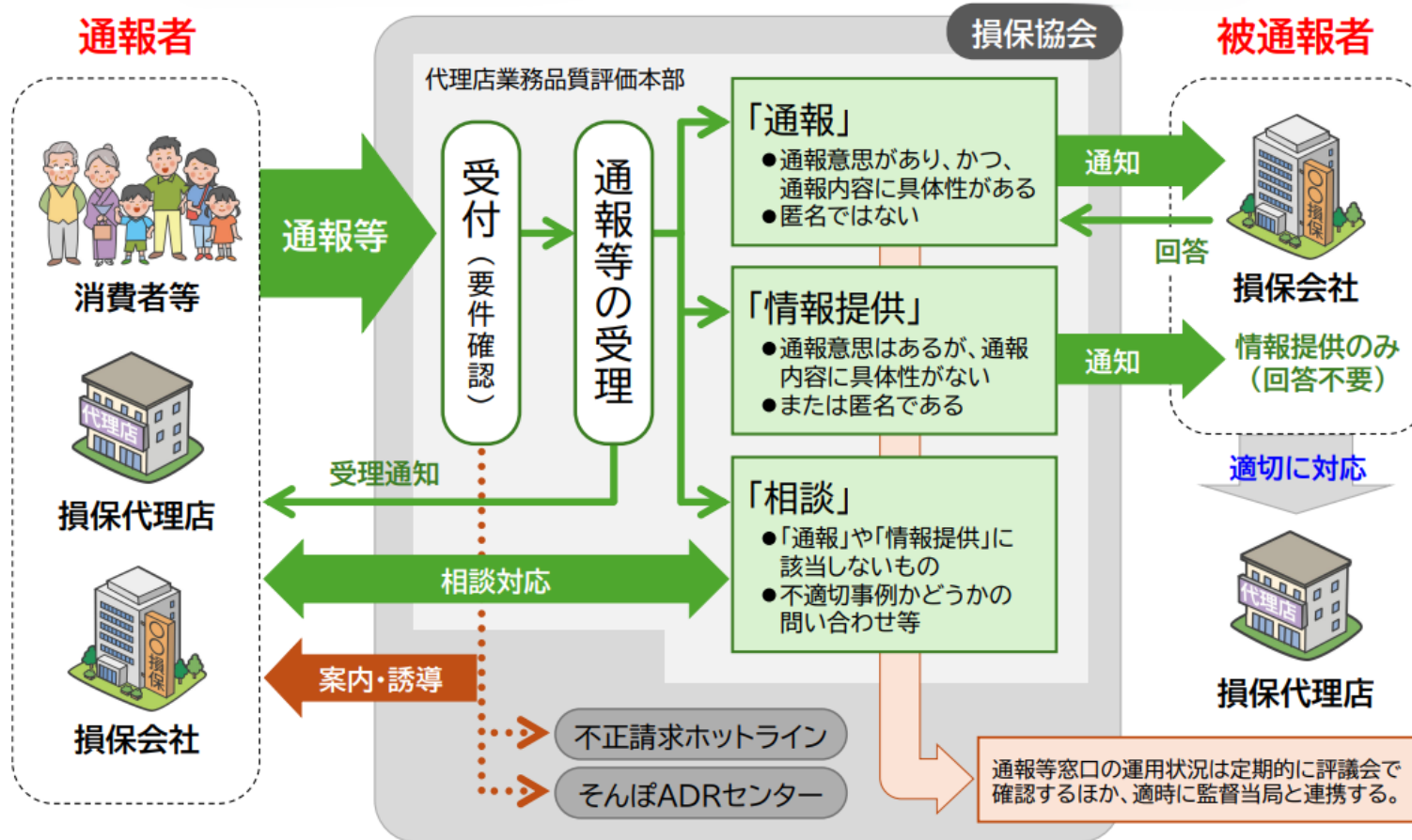


通報等窓口の運用状況について (2026年4月1日～5月31日受付分)

2026年6月17日

(参考)通報等窓口について

- 損害保険に関する不適切事例の早期発見・是正および未然防止のための仕組みとして、通報等窓口を設置。
- 受け付けた通報等は、関係損保会社に通知して事実関係の確認および適切な対応を求めるほか、適切な保険募集および顧客本位の業務運営の徹底に向けて活用する。



1. 通報等の受付および対応状況

(1) 通報等の受付状況

通報等の受付件数は以下のとおり。

受付区分		4月	5月	合計
通報等	通報	5件	7件	12件(24.0%)
	情報提供	8件	4件	12件(24.0%)
	相談	2件	0件	2件(4.0%)
	小計	15件	11件	26件(52.0%)
その他		14件	10件	24件(48.0%)
合計		29件	21件	50件

(2) 通報等の対象

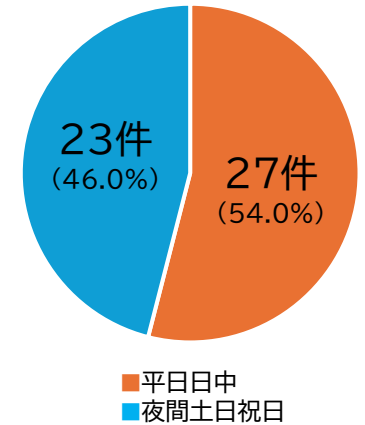
損保代理店だけでなく、損保会社に対する通報等も寄せられている。

通報対象	4月	5月	合計
代理店	10件	2件	12件(46.2%)
損保会社	5件	9件	14件(53.8%)
合計	15件	11件	26件

(3) 通報等の受信時間帯

平日日中(9時~17時)だけでなく、夜間や土日祝日にも通報等が寄せられている。

(注)夜間・土日祝日に受信した通報等は、翌営業日に受付して対応している。



(4) 通報等への対応状況

受付後の対応フローの整備が進んだことで、対応日数を短縮化できている。

対応状況	4月	5月
受付から初回対応までの所要日数(平均)	1.9日	1.8日
通報者への対応回数(平均)	1.3回	1.6回
通報事案の損保会社あて通知件数(※)	6件	10件
損保会社からの回答件数	—	6件
上記回答の所要日数(平均)	—	27.0日

(※)1件の通報を複数の損保会社に通知している場合がある。

➤ 代理店の事務フロアに損保会社の社員が出入りしている

一部の代理店で、損保会社の社員が募集人の事務フロアに入室している。募集人は各種の個人情報を取り扱っており、損保会社の社員がフロアに入室することは個人情報漏えいリスクがある。損保会社の代理店訪問に関するルールを徹底すべきである。

➤ 代理店が組織的に不適切な行為を行っている

当該代理店では、募集人による契約者の署名の代筆や、補償内容について契約者に十分説明しない・詳細な確認を行わないといったことが日常的に繰り返されていたり、事故発生後に保険契約を締結して事故報告したりといった行為が発生しており、組織的に不適切行為が行われている疑いがある。

➤ 損保会社がレッカー業者に対して過度な値引きを要求した

損保会社に対し、レッカー作業費用を請求したところ、根拠のない値引き交渉があった。不当な請求ではないと主張したところ、その点は理解しているとの回答であったが、それでもなお値引きを求める要求が続いた。