

2021 年度

事業報告

〔 2021 年 4 月 1 日から
2022 年 3 月 31 日まで 〕

2022 年 6 月

一般社団法人日本損害保険協会

2021 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	6
(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 . 大規模自然災害及び感染症への対応	12
(1) 2021 年度自然災害対策本部の運営等	
(2) 新型コロナウイルス感染症対策本部の運営等	
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	14
(1) 損害保険相談・紛争解決サポートセンター（そんぼ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	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	
6 . 事故、災害及び犯罪の防止又は軽減に資する事業	18
(1) 保険金支払いの適正化	
(2) 交通安全対策及び防災・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	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	

8 . その他本協会の目的達成上必要と認めた事業	21
(1) 社会貢献・寄付・寄贈	
(2) その他	
9 . 附属明細書	21

【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、2022年3月31日現在、次の29社である。

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	全管協れいわ損害保険株式会社
アイペット損害保険株式会社	ソニー損害保険株式会社
アクサ損害保険株式会社	損害保険ジャパン株式会社
アニコム損害保険株式会社	大同火災海上保険株式会社
イーデザイン損害保険株式会社	東京海上日動火災保険株式会社
A I G 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
S B I 損害保険株式会社	日本地震再保険株式会社
a u 損害保険株式会社	ペット&ファミリー損害保険株式会社
キャピタル損害保険株式会社	三井住友海上火災保険株式会社
共栄火災海上保険株式会社	三井ダイレクト損害保険株式会社
さくら損害保険株式会社	明治安田損害保険株式会社
ジェイアイ傷害火災保険株式会社	楽天損害保険株式会社
セコム損害保険株式会社	レスキュー損害保険株式会社
セゾン自動車火災保険株式会社	

(2) 役員

ア. 役員の変動

- 理事に次のとおり変動があった。

選任	船 曳	真一郎	(三井住友海上)	【2021年4月1日】
退任	新 保	稔	(ジェイアイ)	【2021年6月23日】
退任	山 村	鉄 平	(アイペット損保)	【2021年6月24日】
退任	助 川	龍 二	(共栄火災)	【2021年6月29日】
退任	牧 野	治 郎	(損保協会)	【2021年6月30日】
退任	伊 東	祐 次	(損保協会)	【同上】
退任	岩 崎	武	(損保協会)	【同上】
選任	安 田	敦 子	(アイペット損保)	【同上】
選任	石戸谷	浩 徳	(共栄火災)	【同上】
選任	金 子	和 彦	(ジェイアイ)	【同上】
選任	星 野	次 彦	(損保協会)	【同上】
選任	伊豆原	孝	(損保協会)	【同上】
退任	ハンス	ブランケン	(アクサダイレクト)	【2021年8月31日】
選任	佐 伯	美奈子	(アクサダイレクト)	【2021年9月16日】
退任	ケネス	ライリー	(A I G 損保)	【2021年12月21日】
選任	ジェームス	ナッシュ	(A I G 損保)	【2022年2月17日】
退任	金 杉	恭 三	(あいおいニッセイ同和)	【2022年3月31日】
退任	西 澤	敬 二	(損保ジャパン)	【同上】
退任	宮 本	晃 雄	(三井ダイレクト)	【同上】
退任	淀	圭二郎	(キャピタル損保)	【同上】

イ. 役員

- 役員は、2022年3月31日現在、次のとおりである。

会長	船 曳	真一郎	(非常勤・三井住友海上社長)
副会長	西澤	敬 二	(非常勤・損保ジャパン社長)
副会長	織山	晋	(非常勤・日新火災社長)
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	安田	敦 子	(非常勤・アイペット損保社長)
理事	佐伯	美奈子	(非常勤・アクサダイレクト社長)
理事	野田	真 吾	(非常勤・アニコム損保社長)
理事	桑原	茂 雄	(非常勤・イーデザイン損保社長)
理事	ジェームス	ナッシュ	(非常勤・A I G 損保社長)
理事	楠原	成 基	(非常勤・エイチ・エス損保社長)
理事	五十嵐	正 明	(非常勤・S B I 損保社長)
理事	山 田	隆 章	(非常勤・a u 損保社長)
理事	淀	圭二郎	(非常勤・キャピタル損保社長)
理事	石戸	浩 徳	(非常勤・共栄火災社長)
理事	小松	義 彦	(非常勤・さくら損保社長)
理事	金子	和 彦	(非常勤・ジェイアイ社長)
理事	中村	毅	(非常勤・セコム損保社長)
理事	佐藤	史 朗	(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	与儀	達 樹	(非常勤・大同火災社長)
理事	広瀬	伸 一	(非常勤・東京海上日動社長)
理事	三瓶	雅 央	(非常勤・ペット&ファミリー損保社長)
理事	宮本	晃 雄	(非常勤・三井ダイレクト損保社長)
理事	酒井	明 夫	(非常勤・明治安田損保社長)
理事	大塚	祐 介	(非常勤・楽天損保副社長)
理事	杉本	尚 士	(非常勤・レスキュー損保社長)
副会長	星野	次 彦	(常 勤)
専務理事	岩崎	賢 二	(常 勤)
常務理事	坂本	仁 一	(常 勤)
常務理事	伊豆原	孝	(常 勤)
理事	宇田川	智 弘	(常 勤)
監事	松 永	祐 明	(非常勤・トーア再保険社長)
監事	伊 東	正 仁	(非常勤・日本地震社長)
監事	古 笛	恵 子	(非常勤・弁護士)
常任監事	重 清	剛	(常 勤)

(3) 事務局職員

- 損保協会の職員等は、2022年3月31日現在、261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

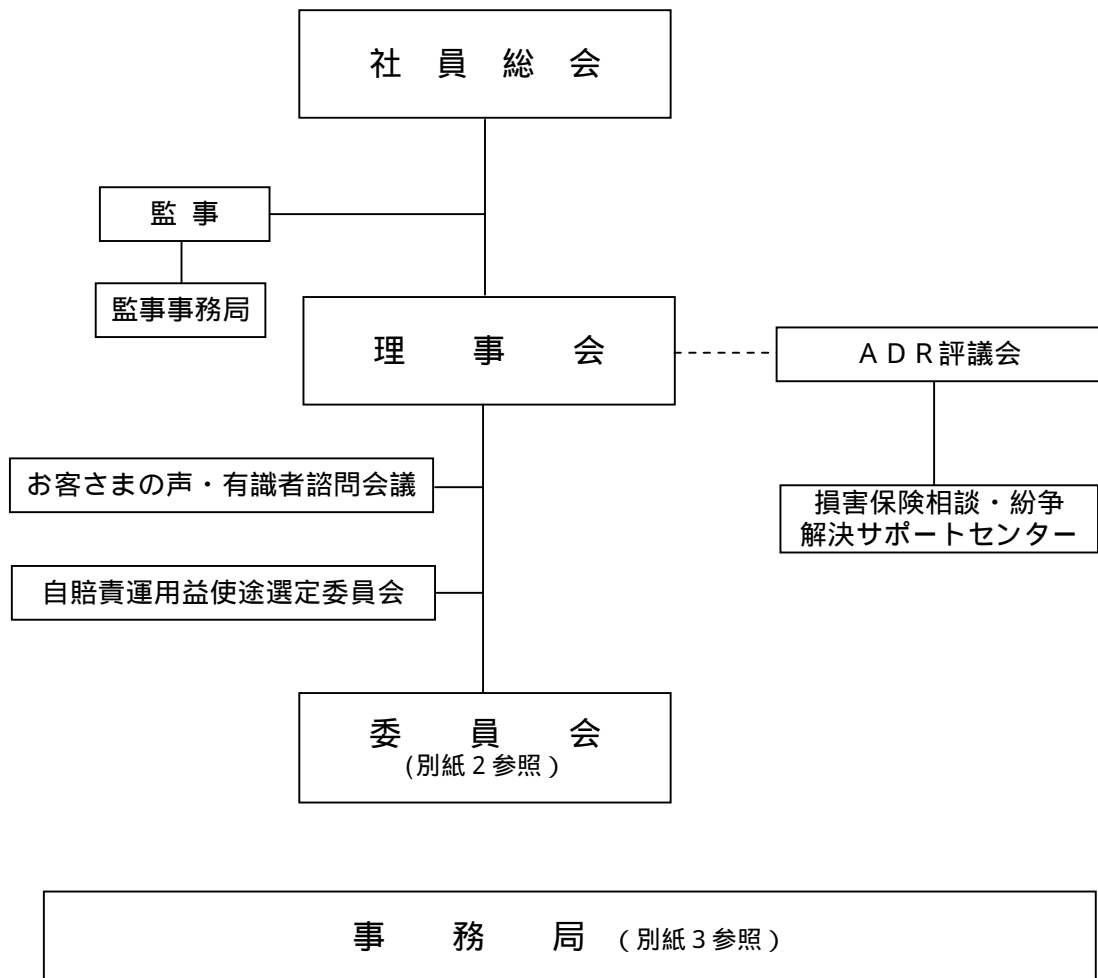
- 2021年4月1日付で経営企画部事業開発グループの「主たる事務」からデータ活用・分析業務を削除した。

イ. 組織図、委員会・事務局機構図

- 2022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。

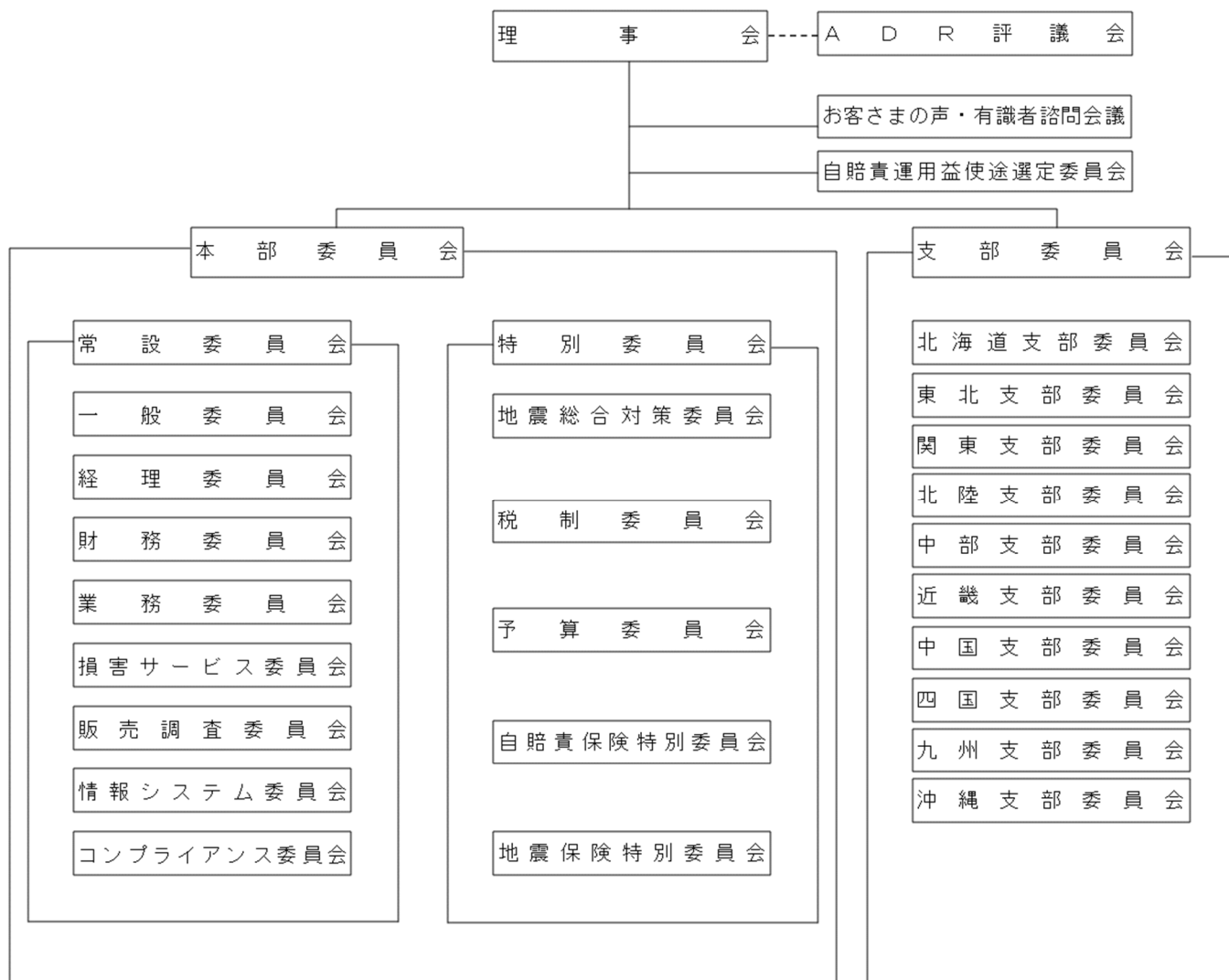
組織

2022 年 3 月 31 日現在



委員会機構

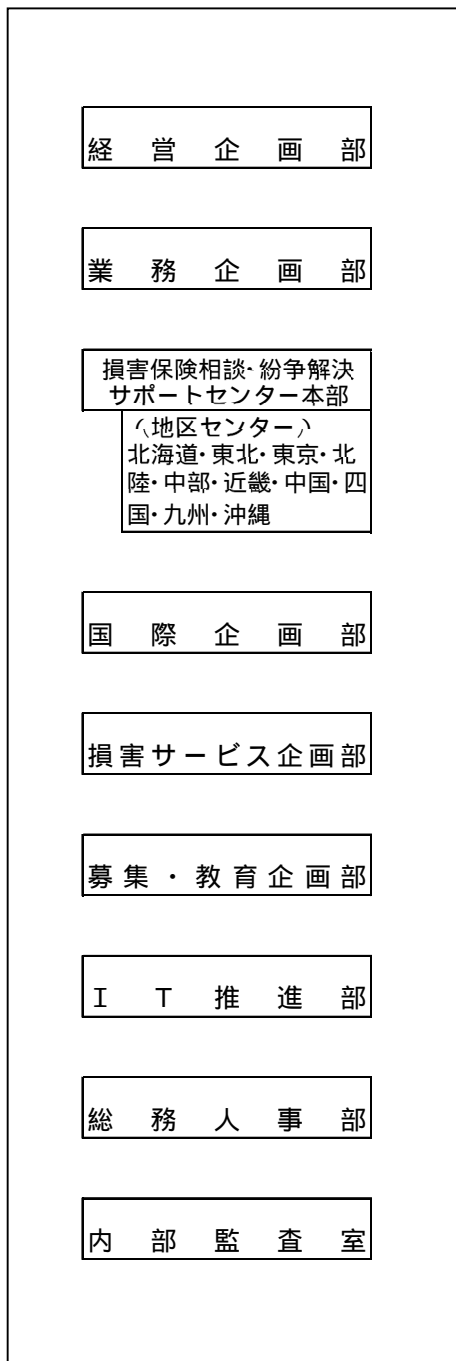
2022年3月31日現在



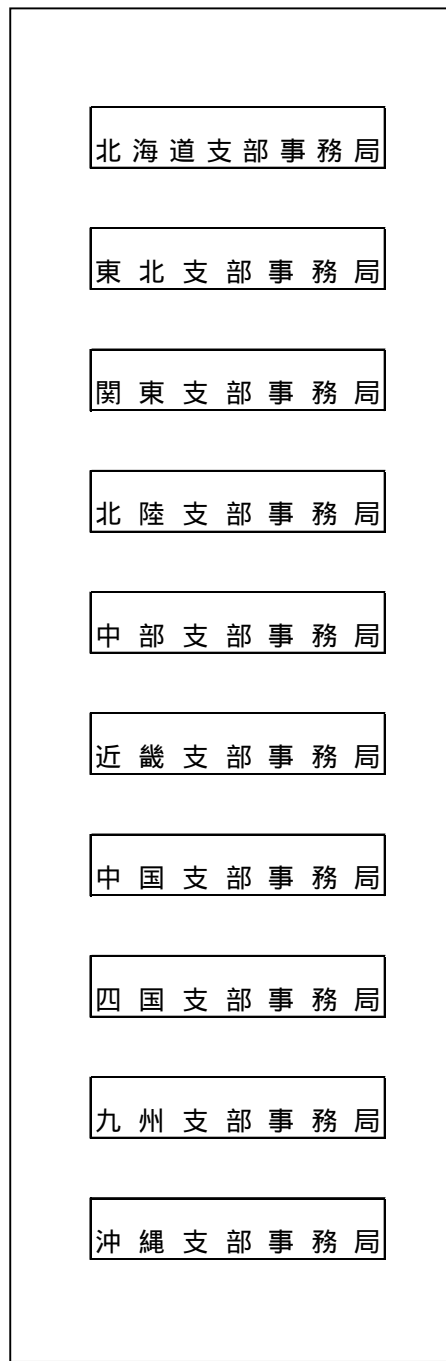
事務局機構

2022年3月31日現在

【本 部】



【支 部】



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3回、書面審議1回)

社員総会	開催日	議案
第10回 定時社員総会 (書面審議)	2021年 6月11日(提案)	第1号 2020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	2021年 9月16日	第1号 役員の選任の件
臨時社員総会	2022年 2月17日	第1号 役員の選任の件
臨時社員総会	2022年 3月17日	第1号 2022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53回理事会	2021年 6月10日	1. 2020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. 認定個人情報保護団体の認定業務担当理事の選任の件 5. ADR評議会委員およびADR運営委員会委員選任の件
第54回理事会	2021年 7月15日	1. 令和4年度税制改正要望の件 2. 気候変動対応方針(案)の件 3. 地震等発生時における地震保険行動基本計画の改定の件
理事会 (書面審議)	2021年 8月20日(提案)	1. 臨時社員総会の開催の件
第55回理事会	2021年 9月16日	1. 役員の選任の件
第56回理事会	2021年 12月16日	1. 2022年度予算策定方針の件 2. 「ガイドライン等に関する規程」の改定の件
理事会 (書面審議)	2022年 1月24日(提案)	1. 臨時社員総会の開催の件
第57回理事会	2022年 2月17日	1. 役員の選任の件 2. 理事会の運営に関する規程の改定の件 3. 2022年度自賠責運用益抛出事業案の件 4. 2021年度臨時費の件 5. 事務局組織及び事務分掌規程改定の件 6. 臨時社員総会の開催の件

理事会	開催日	議題
第 58 回理事会	2022 年 3 月 17 日	1 . 2022 年度事業計画および予算の件 2 . 役員を選任の件 3 . 会社役員賠償責任保険契約の更新の件 4 . 「理事会の運営に関する規程」および「委員会に関する規程」の改定の件 5 . 「損害保険会社に係る個人情報保護指針」等の改定の件 6 . 利益相反取引の承認の件

(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 2022年3月31日現在	2021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29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：6回、書面審議：4回 (主な審議内容) ・気候変動対応方針(案)について ・「新型コロナウイルス感染症対策に関する基本方針」の改定について ・災害等発生時行動基本計画の改定について
経理委員会 設置年月：1947年6月 委員構成：部長クラス29名 所管事項： 経理に関する事項	書面審議：3回 (主な審議内容) ・災害等発生時行動基本計画<地震保険にかかる実務要領>(経理委員会編)案について
財務委員会 設置年月：1954年7月 委員構成：部長クラス29名 所管事項： 資産運用に関する事項	書面審議：5回 (主な審議内容) ・令和4年度税制改正要望について ・2022年度ディスクロージャー基準の見直しについて
業務委員会 設置年月：2001年7月 委員構成：役員クラス29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：4回、書面審議：4回 (主な審議内容) ・2022年度自賠償運用拠出事業について ・クーリングオフ規定の法改正に伴うガイドラインの改定について ・公共工事付保証券等の電子化に関する業界標準ルールの策定について
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29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：11回 (主な審議内容) ・地震保険行動基本計画の改定について ・地震保険損害査定指針の改定対応について

委員会の概要 2022年3月31日現在	2021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27名 所管事項： 保険販売に関する事項	開催回数：10回、書面審議：7回 （主な審議内容） ・代理店試験運用システムの旧氏(旧姓)対応について ・損保大学課程実施要領の改定について ・高齢者保険募集ガイドラインの改定について
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29名 所管事項： 情報システム全般に関する事項	開催回数：2回、書面審議：11回 （主な審議内容） ・控除証明書共同システムについて ・2022年度共同システム対応計画について ・地震アプリ共同システム化開発について
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29名 所管事項： コンプライアンスの推進に関する事項	書面審議：8回 （主な審議内容） ・損保協会のコンプライアンス・プログラム等について ・認定個人情報保護団体関係規程等の改定について
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） ・地震保険行動基本計画の改定について
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） ・令和4年度税制改正要望について ・令和5年度税制改正要望の考え方について
予算委員会 設置年月：1966年11月 委員構成：役員クラス36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：3回 （主な審議内容） ・2020年度事業報告・決算について ・第8次中期基本計画の総括について ・2021年度事業評価について

委員会の概要 2022年3月31日現在	2021年度の活動状況
自賠責保険特別委員会 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： 自賠責保険制度に関する事項	(2021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) ・2021年度地震保険再保険スキームおよびB特約再保険の見直しについて ・2022年度地震保険再保険スキームおよびB特約再保険について
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	(2021年度は開催実績なし)
自賠責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： 自賠責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) ・2022年度自賠責運用益拠出事業(案)について
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	書面審議：5回 (主な審議内容) ・紛争解決等業務の執行管理・事業計画策定に係る検討

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。

2021 年度の支部委員会活動状況	
	2022 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：8 名、開催回数：3 回、書面審議：1 回	
【東北支部委員会】委員：9 名、開催回数：3 回、書面審議：1 回	
【関東支部委員会】委員：15 名、開催回数：2 回、書面審議：2 回	
【北陸支部委員会】委員：8 名、開催回数：4 回	
【中部支部委員会】委員：9 名、開催回数：1 回、書面審議：2 回	
【近畿支部委員会】委員：13 名、書面審議：2 回	
【中国支部委員会】委員：8 名、開催回数：3 回	
【四国支部委員会】委員：8 名、開催回数：4 回	
【九州支部委員会】委員：8 名、開催回数：3 回、書面審議：1 回	
【沖縄支部委員会】委員：9 名、開催回数：5 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開催し、事業・業務の計画・実施状況、その他重要事項を審議した（開催回数：16 回、書面審議：1 回）。
- ・ 役員・関連部長・全支部事務局長で構成する支部事務局長会議を開催し、支部に関する事業・業務の計画・実施状況等を検討した（開催回数：2 回）。

イ．内部統制に関する取組み

- ・ 「協会事務局の災害発生時行動計画」に基づく各種対応の円滑な実施を確保するために、本部機能停止時を想定した支部との演習等を実施した。
- ・ セキュリティレベルの評価・改善を目的として、ガバナンスおよび技術的安全対策の観点から、部門システムの点検を実施した。
- ・ 役職員のサイバーセキュリティ意識向上を目的として、標的型メール攻撃訓練および訓練結果を踏まえた Web 閲覧制限等を実施した。

【事業の実施状況】

2021年度は、昨年度に引き続き新型コロナウイルスの感染拡大に対応するとともに、第9次中期基本計画（2021年度～2023年度）の初年度として、同計画に定めた対応方針に従い、各種事業を展開した。

同計画においては、3か年で重点的に取り組む課題とその解決に向けた対応方針を次のとおり掲げている。

持続可能なビジネス環境の整備

- ・新しい生活様式（書面・押印・対面手続きの見直し等）、国内外の基準・規制への対応
- ・デジタル技術の活用による効率化推進・利便性向上
- ・社会環境・自然環境変化に伴うさらなる役割の発揮（気候変動への対応等）

災害に強い社会の実現

- ・強靱なまちづくりへの貢献
- ・自然災害に対する業界共同取り組み
- ・災害に乗じた悪質商法への対応強化
- ・事業者向け保険の普及促進

損害保険リテラシーの向上

- ・教育機関・行政・有識者との関係構築、金融他団体との連携強化
- ・高校生への教育の充実
- ・教育ツールのデジタル化・手法の改革

1. 大規模自然災害及び感染症への対応

(1) 2021年度自然災害対策本部の運営等

ア. 2021年度自然災害対策本部の設置

- ・協会本部に「2021年度自然災害対策本部」を設置し、「令和3年7月1日からの大雨」「令和3年8月11日からの大雨」「令和4年福島県沖を震源とする地震」の各種災害対応にあたった。

イ. 相談対応・契約照会

- ・そんぽADRセンターにおいて、損害保険に関する相談等に対応した（相談・苦情件数：89件）。

ウ. 情報提供

- ・協会ホームページに災害対応の専用ページを設け、損害保険に関する相談・照会窓口や特別措置の内容、悪質な住宅修理業者への注意喚起など多くの情報を発信した。
- ・被災地域の新聞に、損害保険会社の連絡先、悪質な住宅修理業者への注意喚起等を掲載した見舞広告を出稿した。
- ・被災地域の消費生活相談窓口、自然災害を補償する損害保険の概要、損害保険会社の連絡先および協会の相談窓口、悪質な住宅修理業者への注意喚起について情

報提供した。

- ・ マスコミ（TV・新聞等）への情報提供・取材対応、英文ホームページを通じた海外向け情報提供等を実施した。

エ．損害調査対応

- ・ 業界ベースで支払件数・支払保険金等の調査を実施した（公表回数：2回）。
- ・ 7月～8月の大雨災害に際し、JAXAが緊急観測した衛星写真を会員会社に提供した。
- ・ 令和3年8月11日からの大雨による災害に際し、佐賀県武雄市周辺を対象とした浸水深推定データを提供した。

オ．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）に対応した。

(2) 新型コロナウイルス感染症対策本部の運営等

ア．新型コロナウイルス感染症対策本部の設置

- ・ 協会本部に設置している「新型コロナウイルス感染症対策本部」において、各種対応にあたった。

イ．相談対応

- ・ そんぽADRセンターにおいて、損害保険に関する相談等に対応した（相談・苦情件数：28件）。

ウ．特別措置対応

- ・ 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・保険料払込みの猶予・みなし入院証明書による手続き等）に対応した。

エ．業種別ガイドラインの改定

- ・ 「新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」を改定した。

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．損害保険啓発・教育

- ・ 損保教育の必要性等に関する有識者や現場教員の意見等を協会作成の教育情報誌「そんぼジャーナル」に掲載し、高校などへ提供した。
- ・ 教科書会社が作成する資料集に協会作成の教材コンテンツを提供した。
- ・ アクティブ・ラーニング型授業に応用できる動画教材「明るい未来へ TRY」を作成するとともに、教員向けの授業実践例の動画等を作成・提供した。
- ・ 全国の高校教員を対象に、損害保険教育等の実態に関するアンケート調査を実施し、結果を公表した。
- ・ 金融広報中央委員会と協働してeラーニング教材を作成・公開した。
- ・ 各都道府県所在の家庭科・公民科研究会の教員向け研修等において、協会が作成した損害保険教育に関する教材を案内した。

(2) 広報・情報提供・対話・交流

ア．地震保険広報活動

- ・ 地震保険の普及促進のための広報活動として、テレビ CM、インターネット広告、テレビ番組の制作・放送、地震保険特設サイトの公開等を行った。
- ・ 内閣府等が主催する「ぼうさいこくたい 2021(防災推進国民大会)」において、パネルディスカッションを開催し、「災害伝承・防災教育のこれからの在り方」を提言するとともに、地震保険の重要性等を説明した。
- ・ 代理店による募集活動の支援を目的としたオンラインセミナーおよび地方公共団体と連携した地震保険普及促進の取組み等を全国 6 支部で開催した。

イ．自賠責保険広報活動

- ・ 自賠責保険制度の理解促進のための広報活動として、原動機付自転車における自賠責保険付保漏れ防止啓発チラシの提供、マス媒体等を活用した広報、国土交通省の PR 活動への協力などを行った。
- ・ 地方紙、JAF 会員誌およびフリーペーパーを活用した自賠責運用益拠出事業の広報活動を実施した。
- ・ 冊子「交通事故被害者のために」を発行し、被害者等へ提供した。

ウ．情報提供ツールの整備

- ・ 消費者向けのファクトブックおよびディスクロージャーかんたんガイドを発行した。
- ・ 協会ホームページにおける災害発生時のタイムリーな情報発信や、既存コンテンツの整理などを行った。

エ．マス媒体による情報提供（自然災害発生時）

- ・ 大規模自然災害に際し、災害救助法の適用を受けた地域の新聞紙に、会員会社受付窓口および自然災害等損保契約照会制度の案内を出稿した。

オ．報道機関等への対応

- ・ 報道機関等への情報提供や取材対応、地方紙への連載コラム等への出稿を実施した（協会長記者会見 5 回、報道機関との懇談会・勉強会 10 回、ニュースリリース 26 件、情報提供 210 件、取材対応 497 件、地方紙連載コラム 11 紙 134 回）。

カ．行政機関等への情報提供および情報収集

- ・ 消費者団体等との勉強会・講演会を通年で 18 回開催するとともに、消費生活センター等の消費者行政機関との対話・交流を通じて寄せられた意見等を会員会社にフィードバックした。

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・苦情対応、苦情解決手続、紛争解決手続を実施し、特徴的な苦情事例を取りまとめ、会員会社にフィードバックした（相談受付件数：19,031 件、苦情受付件数：9,291 件、苦情解決手続受付件数：3,450 件、紛争解決手続受付件数：478 件）。
- ・ 会員会社へのフィードバック内容の一層の充実・改善のため、有益な情報を抽出する解析手法（テキストマイニング）を本格導入し、苦情解決手続事案の分析結果を提供した。

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

- ・ 損害保険に関する諸課題について、有識者と意見交換を行った。

イ．業務品質向上に向けたお客さまの声の活用

- ・ 会員会社に寄せられたお客さまの声を複数のテーマでモニタリングし、各事案への対応状況を会員会社に共有した（2回）。

ウ．業界ガイドラインの整備・推進

- ・ 「ガイドライン等に関する規程」に基づく PDCA サイクルに従い、業界ガイドラインが法令改正や社会環境変化等に応じて適切に対応されていることを確認するとともに、業界ガイドラインに沿った取組事例の共有を行った。

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、6件の新規部会・PTの設置について、設置目的、活動内容等をチェックのうえ同意するとともに、委員会活動に関するチェック等を行った。
- ・ 令和2年・令和3年改正個人情報保護法に関し、関係規程等の改定等を行った。

オ．認定個人情報保護団体業務

- ・ 対象事業者の個人情報等の取扱いに係る消費者からの苦情に適切に対応した（相談・苦情対応件数：37件）。
- ・ 「損害保険会社に係る個人情報保護指針」等を見直し、対象事業者の適正な個人情報等の取扱いを確保した。

(2)研修

ア．人権啓発活動

- ・ 会員会社等を対象に、人権啓発に関する研修会（1回）を開催した。
- ・ 「人権ハンドブック（そんぽと人権）」の電子版を最新の内容に洗い替え、会員会社等に配付した。

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．損害調査業務基盤の整備

- ・ 損害調査業務の効率化を目的に、電子化・ペーパーレス化に向けた検討を実施し、システム開発は対象種目などの範囲に応じて段階を分けて進めることを決定した。
- ・ 自動車盗難等の防止に関する官民合同 PT を運営し、盗難防止の意識啓発活動を実施した。
- ・ 7月～8月の大雨災害に際し、人工衛星画像および浸水深推定データを会員会社に提供した。

イ．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。

- ・ 傷害保険等契約内容登録制度を円滑に運営した。
- ・ 代理店等に関する情報交換制度を円滑に運営した。
- ウ．共同システムの開発・改定・運営
 - ・ セキュリティ関連対応や障害対応を実施し、共同システムを安定運用した。
- エ．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。
- オ．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会からの委託を受けて、会員会社相互間の任意・自賠責一括仮払金の決済業務を実施した。
 - ・ 東京経理決済会からの依頼を受けて、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決済照合 WEB システムの幹事会社 ID 管理を行った。
- カ．災害時の事業継続態勢の整備
 - ・ 首都直下地震発生時の訓練として、近畿支部事務局で代替拠点演習を実施した。
- キ．事務領域の共通化・標準化・共同化の推進
 - ・ 控除証明発行機能の共同化のため、控除ハガキの共同発行、お客様サイトの開設、同サイトにおける控除ハガキの再発行、データ提供、マイナポータルとの連携などの機能を搭載したシステムの運用を開始した。
 - ・ 共同保険ボルドロ印字元データ交換の運用を開始した。
 - ・ 公共工事履行保証証券の電子化対応を検討する PT を設置し、関係当局を含め対応を協議した。
 - ・ 事務領域の基幹課題を検討する PT を設置し、ペーパーレス化や保険料収納に関する業界課題の検討、火災保険実務の業務効率化に向けた協議等を行った。

(2) 要望・提言

- ア．各種法制課題・制度課題への対応
 - ・ 保険業法、個人情報保護法、消費者契約法等の各種法制の情報提供、要望・提言、パブリックコメント対応等を行った。
- イ．税制改正要望
 - ・ 税制改正要望を取りまとめ、政府および関係団体等に対し要望を提出し、「火災保険等に係る異常危険準備金制度の充実」や「完全支配関係のある会社への配当金に対する源泉徴収の廃止」などの要望項目において成果を得た。
- ウ．規制改革要望
 - ・ 規制改革要望を取りまとめ、政府、関係団体等に対し要望を提出した。
- エ．国際要望・提言
 - ・ 保険監督者国際機構（IAIS）の市中協議への意見提出等を通じて、国際保険監督基準に係る要望・提言を、金融庁と連携のうえ、国内外に発信した。
 - ・ サステナビリティ、サイバーレジリエンス、補償ギャップ、ダイバーシティ等に係る国際保険協会連盟（GFIA）の意見・声明の検討に参画し、本邦損保意見を反映した。
- オ．国際会計基準への対応
 - ・ 保険契約に係る国際会計基準（IFRS）の修正内容を会員会社に共有した。
 - ・ 国際会計基準審議会（IASB）の公開草案「規制資産および規制負債」に対し意見

提出した。

- ・ IFRS 任意適用を想定した金融商品取引法開示における主要な注記事項について、保険領域を中心に業界として統一すべき項目に関する検討・整理を行った。
- カ．国際海上保険連合（IUMI）への対応
- ・ 年次総会に損保業界代表委員が参加し、会員会社に情報共有を行った。

(3)地震保険

ア．地震保険制度への対応

- ・ 近年の地震の発生状況を踏まえ、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

- ・ 地震保険体制整備費を財源として、損害状況申告（自己申告）方式およびマンション共用部分の損害認定情報共有を共同システム化することについて、関係省庁と調整のうえ、決定した。
- ・ 新地震アプリの運営を開始した。（8月）
- ・ 地震保険損害認定基準研修をオンラインで開催した（3回）。
- ・ 会員会社が実施する研修に鑑定人を派遣するなど支援を行った（11回）。

(4)自賠責保険

ア．自賠責保険制度への対応

- ・ 保険料領収のキャッシュレスについて、2021年7月に共同行為の変更認可を取得した。
- ・ 証明書の押印レスおよび一般代理店の廃止について、2022年3月に共同行為の変更認可を取得した。
- ・ 「異動・解約手続きの非対面化」、「自賠責証明書ペーパーレス」、「保険料領収のキャッシュレス」を実現するため、自賠責契約データベースに各種機能を実装した共同システム構築の基本計画を策定した。

イ．自賠責運用益拠出事業の運営

- ・ 2020年度自賠責運用益拠出事業の定量的評価、2021年度事業のモニタリングを通じた運営管理、および2022年度新規事業（一部公募）の策定を実施した。

ウ．自賠責保険の損害調査に関する体制整備

- ・ 医師会との共同で自賠責保険研修会を実施した。（対面研修11地域、オンライン研修21地域）。

(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

- ・ 自動運転に関して関係省庁・団体と協議するとともに、各種検討会に参加して情報収集を行った。

イ．公益財団法人損害保険事業総合研究所への研究委託

- ・ 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。

ウ．中小企業向け保険の普及促進

- ・ 国内中小企業のリスク意識・対策実態調査を実施し、結果報告書を公表した。

- ・ 特設サイトやチラシ等の啓発ツールを作成した。
- ・ 中小企業経営者・有識者・協会による座談会の記事および動画を中小企業向けメディアと新聞電子版に出稿した（特設サイトの閲覧数:77,139PV）。

エ．保険数理の技術向上に向けた取組み

- ・ 会員会社向け「そんぼ数理セミナー」をオンラインで実施した。

オ．統計データの整備

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 火災、新種、自動車、貨物・船舶の各保険種目に関する統計を作成し、会員会社に提供した。
- ・ 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・公表した。

(6) グローバル化対応

ア．アジア地域への支援・働きかけ

- ・ 募集人資質向上支援の取組みとして、募集コンプライアンスガイド（2020.12.28版）の第4章「保険募集に関連して留意すべき事項について」の英訳およびポイント解説資料を作成し、ASEAN 保険会議（AIC）を通じて ASEAN 加盟 10 カ国の保険協会に提供した。
- ・ 海外の保険協会とのネットワークを活用して、欧州等の保険市場における保険金不正請求防止の情報交換制度を調査し、制度導入のためにタイ損保協会に情報提供した。
- ・ ベトナムの損保業界関係者を対象として、保険金不正請求防止をテーマとして、セミナーの開催や現地保険協会との論議等を行った。
- ・ 東アジア各国・地域の損害保険市場の健全な発展への貢献および各業界との関係強化を目的に、日本国際保険学校（ISJ）の一般コース、上級コースおよび海外セミナー（インドネシア）をオンラインで開講するとともに、卒業生との交流促進のため OB 会報を発行した。

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．不正請求対策

- ・ 保険金不正請求防止事案担当者表彰式をオンラインで実施した。
- ・ 不正請求を防止するための調査・研究を実施した。

イ．特定修理業者対策

- ・ 見積書情報から悪質な住宅修理業者関与事案を検知するツールの導入に向け、トリアルテストを実施し、業界での導入方法を取りまとめた。
- ・ 悪質な住宅修理業者とのトラブルを防止する啓発活動として、消費者庁、警察庁および国民生活センターと連携したチラシの作成や、特設サイトの改修、動画広告の出稿を行った。各支部で、自治体・警察等と連携したチラシ作成等の活動を行っ

た。

- ・ 悪質な住宅修理業者に関する消費者の意識調査を実施した。

(2)交通安全対策及び防災・防犯対策

ア．交通事故防止啓発

- ・ 警察等と連携のうえ、自転車条例周知、横断歩道での車の停止促進、右折時衝突事故防止などの啓発活動を実施した。
- ・ 地域特性を踏まえて、事故多発交差点マップの活用、サポカー普及促進、自転車保険加入促進、自転車条例改正、反射材の活用促進、ドライブレコーダー普及拡大などの要望提言(パブコメ対応含む)を実施した。
- ・ 高齢者の事故低減に向けた取組みとして、ショートムービーによる啓発、商業施設での店内放送、「高齢者事故多発地点マップ」作成などの啓発活動を実施した。
- ・ 都道府県警、全国地方新聞社連合会と連携し、全国交通事故多発交差点マップを公表した。

イ．防災啓発・リスク教育

- ・ 島根県美郷町でハザードマップ利活用講習会を国土交通省と共催し、採録記事(動画)を新聞電子版および雑誌に出稿した(新聞電子版の閲覧数: 21,225PV)。
- ・ 地震保険とハザードマップの普及に関するBS番組を制作・放送した(延べ推定視聴者数: 約208万世帯)。
- ・ 文部科学省と連携し、第18回ぼうさい探検隊マップコンクールを運営した(コンクール参加児童数: 5,697名、参加団体数: 371団体、作品数: 971作品)。
- ・ そんぼ防災Webに掲載する動画およびコンテンツを拡充した(ページ閲覧数: 約3,500PV/月)。
- ・ 総務省消防庁と連携し、防火標語・防火ポスターによる啓発活動を実施した。
- ・ 国土交通省のデータを分析し、内水氾濫による経済被害が大きい自治体を明らかにするとともに、内水氾濫被害が多発する久留米市や治水に関する有識者にヒアリングを通じて、水害防止に関する課題を明確にした。

ウ．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て、必要な対応を行った。

イ．反社データベースの運営

- ・ 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

- ・ 自動車リサイクル部品活用推進キャンペーンのポスター配布、およびチラシのPDFデータによる提供を行った。
- ・ 日本経済団体連合会の「カーボンニュートラル行動計画」(旧「低炭素社会実行計画」)の策定を受け、損保業界の2030年度まで(フェーズ)のCO₂排出削減目標を見直した。

- ・ 気候関連の各種会議体（TCFD コンソーシアム・ESG 金融ハイレベルパネル・サステナブルファイナンス有識者会議）に参画し、意見表明等を行った。
- ・ 協会・業界の「気候変動対応方針」を定めるとともに、「環境取組みに関する行動計画」（旧「環境保全に関する行動計画」）を改定した。
- ・ 一般消費者向けにガイドブックの作成および特設サイトを策定するとともに、会員会社への情報提供として勉強会の開催およびニュースレターの発信を行った。

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．募集人資格制度・代理店登録事務の運営

- ・ 更新者向けにオンラインによる損保一般試験を継続実施するとともに、試験分析サービスを導入した。
- ・ 損保大学課程のコンサルティングコース・専門コースの新規試験を通年実施に拡大するとともに、コンサルティングコース教育プログラムセミナーをオンライン実施した。
- ・ 旧氏（旧姓）使用対応、ペーパーレス化・押印レス化等に伴い、損害保険代理店登録事務取扱マニュアルを改定するとともに、関連システムのシステム改修を行った。
- ・ 代理店・募集人における自己点検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、募集人の継続教育を目的とした「募集人向けの教育支援サイト」を開設した。

(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

- ・ アジャスター試験の運営、アジャスター登録業務を実施した（受験申込者数：1,600名、合格者数：364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の運営、鑑定人登録業務を実施した（受験申込者数：4,111名、合格者数：824名）。

(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・弁護士等を対象とした医療研修を、一部コースを除きオンラインで実施した（コース研修：910名、医療セミナー：1,016名、通信講座：1,928名）。

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「交通事故医療特定研究助成」および「交通事故医療一般研究助成」を実施した（特定研究助成：申請数 32 件中 8 件、一般研究助成：申請数 135 件中 40 件）。

8．その他本協会の目的達成上必要と認めた事業

(1)社会貢献・寄付・寄贈

ア．持続可能な社会の実現に向けた貢献活動

- ・ SDGs に関する取組みについて協会ホームページの更新を行った。

イ．社会貢献関連寄付

- ・ 寄付要請のあった案件について寄付金の拠出を決定、実施した。

ウ．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の各種事業の実施状況を考慮し、適正に寄付した。

エ．軽消防自動車等の寄贈

- ・ 軽消防自動車等を全国の自治体および離島に 15 台寄贈した。また、寄贈先自治体等と連携し、地元メディア等へ情報提供を行った。

(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。

9．附属明細書

事業報告の内容を補足する重要な事項はない。