

2019 年度

事業報告

〔 2019 年 4 月 1 日から
2020 年 3 月 31 日まで 〕

2020 年 6 月

一般社団法人日本損害保険協会

2019 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. 大規模自然災害等への対応	12
(1) 2019 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) 社会貢献・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、2020年3月31日現在、次の28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	損害保険ジャパン株式会社
アクサ損害保険株式会社	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
A I G 損害保険株式会社	日新火災海上保険株式会社
エイチ・エス損害保険株式会社	日本地震再保険株式会社
S B I 損害保険株式会社	日立キャピタル損害保険株式会社
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
共栄火災海上保険株式会社	三井住友海上火災保険株式会社
さくら損害保険株式会社	三井ダイレクト損害保険株式会社
ジェイアイ傷害火災保険株式会社	明治安田損害保険株式会社
セコム損害保険株式会社	楽天損害保険株式会社
セゾン自動車火災保険株式会社	レスキュー損害保険株式会社

(2) 役員

ア. 役員の変動

- 理事に次のとおり変動があった。

選任	山田隆章	(a u 損保)	【2019年4月1日】
選任	広瀬伸一	(東京海上日動)	【同上】
選任	淀圭二郎	(日立キャピタル損保)	【同上】
選任	宮本晃雄	(三井ダイレクト損保)	【同上】
退任	添田智則	(楽天損保)	【2019年6月24日】
退任	松尾昭男	(エイチ・エス損保)	【2019年6月25日】
退任	鈴木毅	(損保協会)	【2019年6月28日】
選任	楠原成基	(エイチ・エス損保)	【同上】
選任	多田健太郎	(楽天損保)	【同上】
選任	宇田川智弘	(損保協会)	【同上】
退任	島津勇一	(S B I 損保)	【2019年11月30日】
選任	五十嵐正明	(S B I 損保)	【2019年12月19日】
退任	梅本武文	(セゾン自動車火災)	【2020年3月31日】
退任	村島雅人	(日新火災)	【同上】

- 監事に次のとおり変動があった。

退任	落合誠一	(東京大学名誉教授)	【2019年6月28日】
選任	古笛恵子	(弁護士)	【同上】

イ. 役員

- 役員は、2020年3月31日現在、次のとおりである。

会長	金 杉 恭 三 (非常勤・あいおいニッセイ同和損保社長)
副会長	広 瀬 伸 一 (非常勤・東京海上日動社長)
副会長	ケネス ライリー (非常勤・A I G 損保社長)
理事	山 村 鉄 平 (非常勤・アイペット損保社長)
理事	ハンス ブランケン (非常勤・アクサ損保社長)
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	楠 原 成 基 (非常勤・エイチ・エス損保会長)
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	助 川 龍 二 (非常勤・共栄火災社長)
理事	新 保 稔 (非常勤・ジェイアイ社長)
理事	新 金 子 博 継 (非常勤・セコム損害保険社長)
理事	梅 本 武 文 (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・損保ジャパン社長)
理事	与 儀 達 樹 (非常勤・大同火災社長)
理事	村 島 雅 人 (非常勤・日新火災社長)
理事	淀 圭 二 郎 (非常勤・日立キャピタル損保社長)
理事	原 典 之 (非常勤・三井住友海上社長)
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	多 田 健 太 郎 (非常勤・楽天損保社長)
副会長	牧 野 治 郎 (常 勤)
専務理事	岩 崎 賢 二 (常 勤)
常務理事	伊 東 祐 次 (常 勤)
常務理事	坂 本 仁 一 (常 勤)
理事	岩 崎 武 (常 勤)
理事	宇 田 川 智 弘 (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	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、2020年3月31日現在、308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

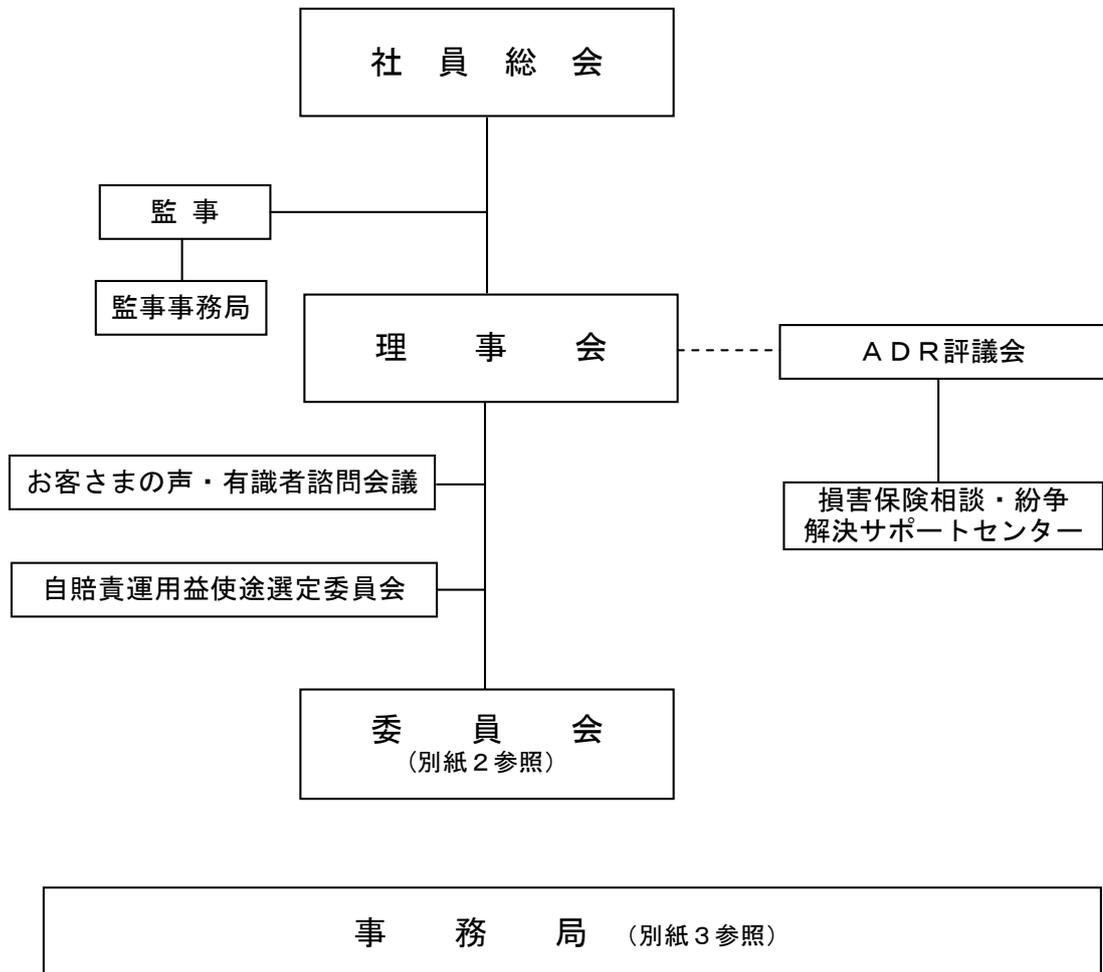
- 2019年4月1日付で内部監査室が所管する「コンプライアンス・ホットラインに関する事項」を、経営企画部法務・リスク管理グループに移管した。

イ. 組織図、委員会・事務局機構図

- 2020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。

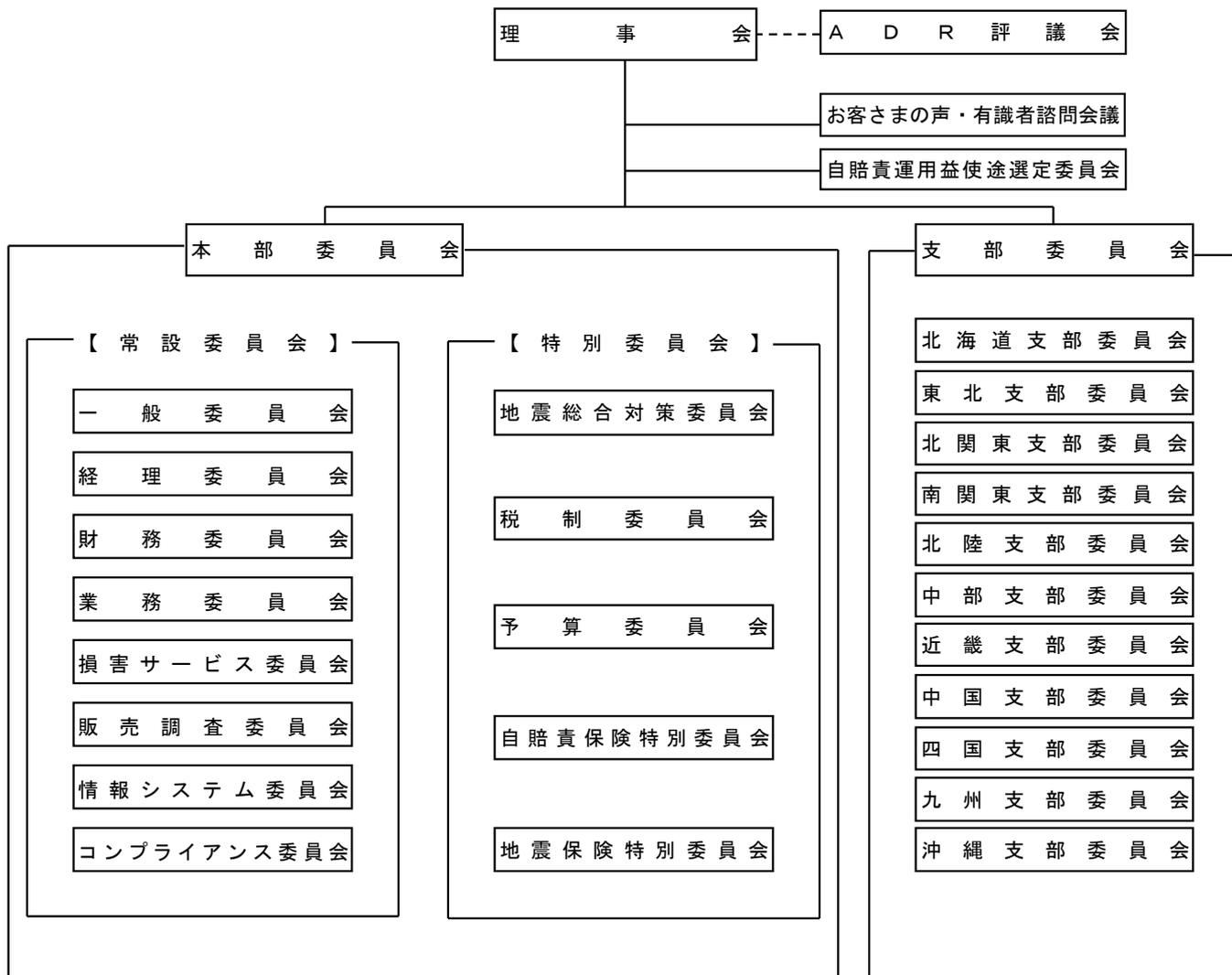
組織

2020年3月31日現在



委員会機構

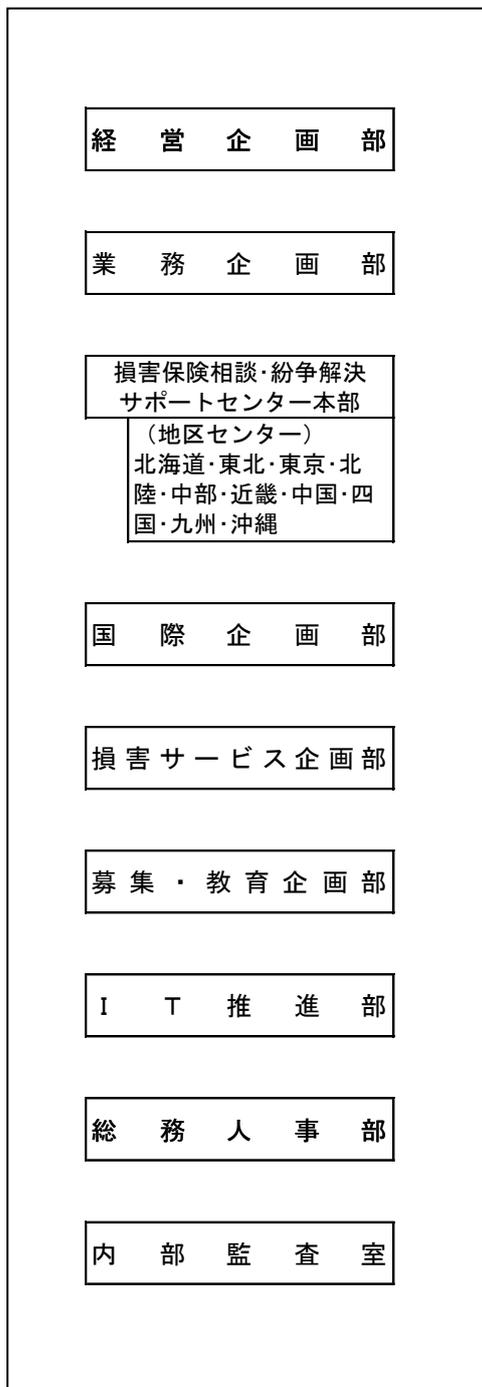
2020年3月31日現在



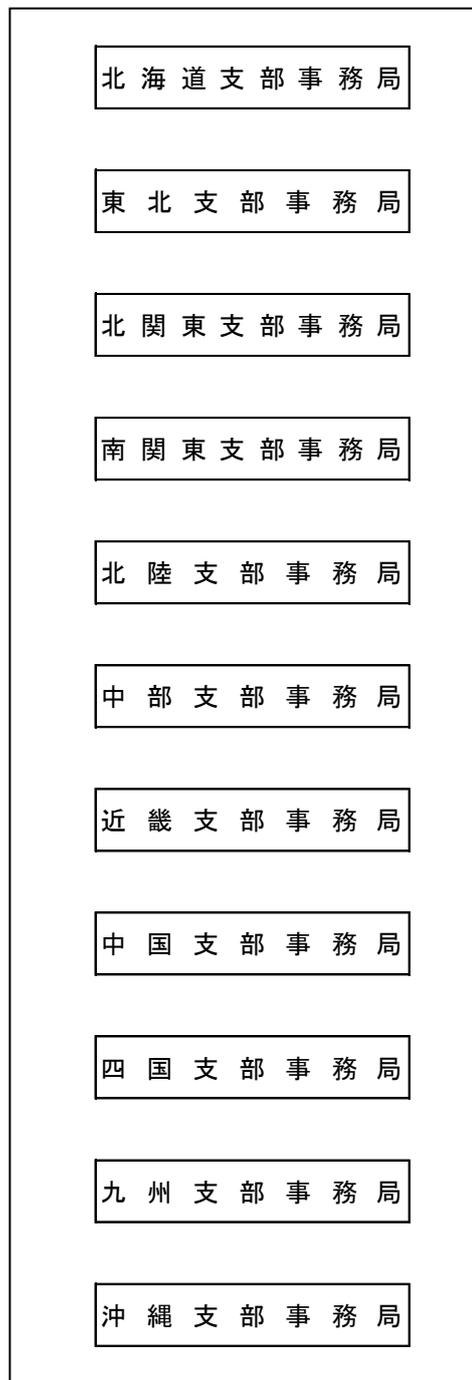
事務局機構

2020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 2 回、書面審議 1 回)

社員総会	開催日	議案
第 8 回 定時社員総会	2019 年 6 月 28 日	第 1 号 2018 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	2019 年 12 月 19 日	第 1 号 役員の選任の件
社員総会 (書面審議)	2020 年 3 月 24 日	第 1 号 2020 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 5 回、書面審議 2 回)

理事会	開催日	議題
第 44 回理事会	2019 年 6 月 13 日	1. 2018 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. 東京 2020 オリンピック・パラリンピック大会財界募 金対応の件 5. ジャパン設立準備株式会社およびさくら損保設立準備 株式会社の入会の件 6. 認定個人情報保護団体の認定業務担当理事の選任の件 7. ADR 運営委員会委員の選任の件
第 45 回理事会	2019 年 7 月 25 日	1. 令和 2 年度税制改正要望の件
第 46 回理事会	2019 年 9 月 19 日	1. 国際海上保険連合 (IUMI) 2027 年総会開催の件
第 47 回理事会	2019 年 12 月 19 日	1. 役員の選任の件 2. 2020 年度予算策定方針の件 3. 「地震等発生時における地震保険行動基本計画」改定 の件
第 48 回理事会	2020 年 2 月 20 日	1. 2020 年度自賠責運用益拋出事業 (案) の件 2. 2019 年度臨時費の件 3. 臨時社員総会の開催の件
理事会 (書面審議)	2019 年 12 月 4 日	1. 臨時社員総会の開催の件
理事会 (書面審議)	2020 年 3 月 19 日	1. 2020 年度事業計画および予算の件 2. 役員の選任の件 3. 2020 年度ディスクロージャー基準の件 4. ガイドライン等に関する規程の件 5. 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 ※2020年3月31日現在	2019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28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) ・社会環境変化に伴うさらなる役割の発揮(外国人向け取組み)に係る検討 ・自然災害対策に係る検討 ・ガイドライン等のフォローアップの仕組みの構築に係る検討
経理委員会 ○設置年月：1947年6月 ○委員構成：部長クラス28名 ○所管事項： 経理に関する事項	開催回数：1回、書面審議：4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28名 ○所管事項： 資産運用に関する事項	開催回数：1回、書面審議：6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 ・スチュワードシップ・コード改訂案に対するパブリックコメント対応に係る検討
業務委員会 ○設置年月：2001年7月 ○委員構成：役員クラス28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：7回 (主な審議内容) ・自賠責運用益抛出事業に係る検討 ・自然災害等損保契約照会制度の実施要領改定に係る検討
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28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：2回、書面審議：7回 (主な審議内容) ・地震保険損害調査関係システムの開発に係る検討 ・共同調査における衛星写真・航空写真購入の迅速化・効率化に係る検討 ・不正請求防止システムの稼働に係る検討

委員会の概要 ※2020年3月31日現在	2019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26名 ○所管事項： 保険販売に関する事項	開催回数：9回、書面審議：9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 ・代理店サイバーセキュリティ対策に係る検討
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28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) ・不正請求防止システムに係る検討 ・2020年度共同システム対応計画の策定 ・控除証明書発行機能の共同化に係る検討
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28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：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
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：2回 (主な審議内容) ・地震保険行動基本計画の改定に係る検討 ・地震保険損害査定指針の改定に係る検討
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35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：2回、書面審議：3回 (主な審議内容) ・2018年度事業報告・決算 ・2019年度事業・予算執行等 ・2020年度事業計画・予算の策定 ・事業評価制度の見直しに係る検討

委員会の概要 ※2020年3月31日現在	2019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	(2019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28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) ・2020年度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
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	(2019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) ・自賠責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：1回、書面審議：4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。

2019年度の支部委員会活動状況

※2020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：1回

【東北支部委員会】 委員：11名、開催回数：4回、書面審議：2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

【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：3回

【近畿支部委員会】 委員：13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：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：4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：21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、「初期対応業務」演習等を実施した。
- リスク管理の効率・効果の向上を目的として、リスクの全体像の共有および事業推進との一体的な運営等の観点から、リスク管理手法を見直した。
- 部門システムへのサイバー攻撃に備えることを目的として、サイバーインシデント演習を実施した。
- 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】

2019年度は、相次ぐ大規模自然災害に対応するとともに、第8次中期基本計画（2018年度～2020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、目指すべき4つの方向性および3か年で重点的に取り組む課題として、次のとおり掲げている。

- 環境変化への迅速・的確な対応
 - ・技術革新への対応
 - ・多様化・巨大化するリスクへの対応
 - ・超高齢化など社会環境変化への対応
- お客さま視点での業務運営の推進
 - ・保険会社・代理店の業務品質の向上
 - ・お客さまのリスク意識の啓発
 - ・お客さまとの対話強化
- より強固で安定的な保険制度の確立
 - ・大規模地震の発生に備えた態勢整備
 - ・不正請求防止対策の強化
- 国際保険市場におけるさらなる役割の発揮
 - ・国際基準への適切な対応
 - ・各国市場における競争条件の公正・公平化への対応
 - ・新興国市場に対する各種支援の強化

1. 大規模自然災害等への対応

(1) 2019年度自然災害対策本部の運営等

ア. 2019年度自然災害対策本部の設置

- ・協会本部に「2019年度自然災害対策本部」を設置し、台風15号・19号等にかかる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：台風15号・357件、台風19号・677件）。

ウ. 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、事故受付件数等について周知した。
- ・協会ホームページに災害対応の専用ページを設け、関連情報を随時掲載した。
- ・被災地域の消費者行政機関に関連情報を提供した。
- ・損害保険会社の窓口・電話番号等を記載したチラシを作成し、避難所や自治体窓口等に掲示・配備した（26,100枚）。

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：台風15号・

4回、台風19号・3回)。

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

- ・ 協会本部に初めて感染症の発生を理由とした「新型コロナウイルス感染症対策本部」を設置し、各種対応にあたった。

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：78件）。

ウ. 情報提供

- ・ 協会ホームページに関連情報を随時掲載した。
- ・ 国民生活センターを通じて、各消費者行政機関に関連情報を提供した。

エ. 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等）に対応した。

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

- ・ 消費者や高校生、大学生（延べ101,208名）を対象とした講座、講演会に講師を派遣（延べ650回）し、啓発活動を行った。
- ・ 生保文化センター、経済広報センターと連携した教員向けの研修会を開催し、教材のあり方および講師派遣事業を紹介した。
- ・ 金融リテラシーの向上を目的に、金融他団体と連携して11大学で連続講座を実施したほか、1コマ型の金融リテラシー講座を3大学で実施した。
- ・ 既存の中学・高校向けのリスク教育副教材について、ICT化に対応したパワーポイント版を作成し、教員勉強会等で活用を呼びかけた（ダウンロード数586回）。
- ・ 民法改正に伴い今後契約当事者となる高校生等を対象とした学習教材「明るい未来へTRY!～リスクと備え～」を作成し、2高校でアクティブ・ラーニングを試行実施のうえ、教材活用事例をとりまとめたほか、さらなる普及を図るため、協会ホームページに掲載し、冊子版を教育委員会や高校など約5,000箇所へ配布した。

(2) 広報・情報提供・対話・交流

ア. 地震保険広報活動

- ・ 地震リスクや地震保険の必要性等の消費者理解を促進するため、新たに4つの防災テレビ番組を制作・放送したほか、CM、ポスターによる広報活動を実施した。
- ・ 地震保険付帯率の低い札幌市において、自治体等と連携した「地震・防災フォーラム」を実施するとともに、代理店向けのセミナー（全国12箇所）を開催した。

イ. 自賠責保険広報活動

- ・ 自賠責保険の付保漏れ防止のため、ポスター・チラシ等を作成し、全国市町村やガソリンスタンド等の消費者接点を通じた周知のほか、デジタルサイネージを活用するなど、広く消費者向けに広報活動を行った。
- ・ 新聞広告・雑誌広告の出稿を行うとともに、特設サイトのコンテンツを拡充し、自動車ユーザーを含む幅広い層に自賠責運用益抛出事業を周知した。
- ・ 支払基準改定に伴い、損害賠償の基礎知識を説明する冊子を改定し、保険会社・関係団体、交通事故被害者等へ提供した。

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改定するとともに、会員会社の決算資料およびディスクロージャー資料を、協会ホームページを通じて消費者等に提供した。

エ. ファクトブック等による情報提供

- ・ ファクトブックおよび協会事業案内リーフレットを通じて、損害保険に関する情報を提供した。
- ・ ディスクロージャーかんたんガイドを改定した。

オ. ホームページによる情報提供

- ・ 協会ホームページを改定し、スマートフォン対応やデザイン・サイト構成の変更など、ユーザビリティ向上を図るとともに、セキュリティの強化を実施した。
- ・ 協会ホームページを通じ損害保険に関する情報を適時適切に提供した。

カ. マス媒体による情報提供

- ・ 消費者に対して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を提供した。

キ. 報道機関等への対応

- ・ ニュースリリース等による報道機関等への情報提供や、取材対応等を実施し、464件の記事掲載を通じて、消費者への啓発につなげた（ニュースリリース 33 件、情報提供 261 件、取材対応 488 件）。
- ・ 協会長記者会見、報道機関懇談会、協会長表敬訪問等を通じて報道機関との対話活動を実施し、記者の理解を促進した。
- ・ 各メディア等に多角的に対応するため、WEB 配信サービスの利用や発信力のあるファイナンシャルプランナー等への情報提供を行った。

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、消費者行政機関等と対話・交流を行った（そんぽ消費者安心懇話会開催回数：14 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を実施した（講師派遣回数：28 回）。

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と

りまとめ、各社にフィードバックした（相談受付件数：22,286件、苦情受付件数：9,954件、苦情解決手続受付件数：3,816件、紛争解決手続受付件数：411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の会議に出席した。
- ・ ADRセンター職員の障がい者への理解向上のため、人権啓発研修を実施した。

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

- ・ 「『お客さまの声』を活用した業界ベースの取組み」を実施し、「お客さまの声」の要因・業務改善策等を分析するとともに、会員会社にフィードバックした。

ウ. お客さまニーズの調査と活用

- ・ 損害保険関連のデータ活用による、新たな価値創出の可能性を検討した。

エ. ガイドラインの作成・改訂

- ・ 自動車保険参考純率改定に伴い、ガイドライン等を見直した。
- ・ 代理店の情報セキュリティレベルの向上を図るため、「個人情報の保護に係る代理店監督指針」を改定した。

オ. ガイドライン等のフォローアップと取組事例の共有

- ・ ガイドライン等のフォローアップの仕組みを構築した。

カ. 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、委員会下部組織設置の同意手続を行ったほか、コンプライアンスの取組みに関する意見交換等を行い、会員会社のコンプライアンスを推進した。

キ. 認定個人情報保護団体業務

- ・ 対象事業者の個人情報の取扱いに係る相談・苦情に対応した（相談・苦情対応件数：14件）。
- ・ 対象事業者の漏えい事案の集約・傾向分析を行い、対象事業者にフィードバックした。

ク. 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、自主規制の動向等について情報収集し、会員会社に情報提供等を行った。

(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. 損害調査業務基盤の整備

- ・ 自動車部品補修に関する啓発チラシを作成し、損保各社を通じて消費者向けに配布することで、自動車修理時における部品補修の推進を呼びかけた（38,000枚）。
- ・ 不当修理防止に関する啓発チラシおよび動画を作成し、損保各社や消費生活センターなどを通じて消費者向けに配布することで、住宅修理サービスのトラブルについて注意喚起した（チラシ配布枚数：645,000枚）。

イ. 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。

ウ. 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。

エ. 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。

オ. 共同システムの開発・改定・運営

- ・ 2019年度計画案件について、20案件に対応した。
- ・ 共同システムを安定的に運用するとともに、ウェブ利用システムについて「共同システムのウェブセキュリティ規準」を制定した。

カ. 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と意見交換会を開催した。

キ. 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・自賠責一括仮払金の決済業務を適切に行った。
- ・ 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。

ク. 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、本部事務局で初期対応業務および復旧対応演習、近畿支部事務局で代替拠点演習を実施した。

ケ. 新技術を活用した業務の共通化・標準化、効率化の推進

- ・ 控除証明書の発行機能の共同化について、業界共通基盤の構築を目指し、要件定義を開始した。
- ・ 団体向けサービスの拡充、損害調査業務におけるペーパーレス化推進等について検討するための体制を整備した。
- ・ 共同保険の計上事務における効率化を図るため、伝送対象契約を拡大した。

(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、資金決済法および生産性向上特別措置法等の関連改正に関し、

パブリックコメントに対応するとともに、金融審議会に参画・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・働きかけを行った結果、確定拠出年金に係る税制上の措置や損害保険業に係る法人事業税の課税方式に関する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理を行った。

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. 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機関の動向を踏まえ、要望・提言を国内外に発信し、保険基本原則（ICP）と国際的に活動する保険グループの監督のための共通の枠組み（ComFrame）にかかる意見等をはじめ、国際的な議論に本邦損保業界意見が複数反映された。

オ. 国際会計基準への対応

- ・ 保険契約の国際会計基準（IFRS）について、日本の損保事業への適用に向けた実務指針の検討を進めた。
- ・ IFRS 任意適用時における異常危険準備金制度の在り方を検討するため、欧州の事例調査を行った。

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を派遣し、会員会社向けの報告会を開催するとともに、IUMI のデータベースプロジェクト等、各種取組みに参画した。

(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、関係省庁と協議のうえ、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

- ・ 共同調査の効率化に向け、各種課題を検討し、マンション専有部分の損害認定基準案をとりまとめた。また、地震計の計測数値による損害認定方法の研究、災害発生前後の衛星写真を用いた被害状況を迅速判断する写真判読システム開発を行った。
- ・ マンション共用部分の共同調査の実施について検討し、鑑定人協会と動員調整等を行った。
- ・ 事業継続計画の実効性を確保するため、平時は損害調査を行わない各社社員向けに損害認定基準研修を実施した（保険会社への講師派遣 6 件、協会支部研修 42 件）。

(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、各種制度課題に係る関係省庁との協議、車検証電子化、自賠責保険キャッシュレス化等への検討を行った。

イ. 自賠責運用益拠出事業の運営

- ・ 自賠責運用益拠出事業を運営するとともに、事業選定に新たに公募制を導入し、自動車事故防止対策に重点を置いた次年度事業・拠出額を決定した。

ウ. 自賠責診療報酬基準案への対応

- ・ 自賠責診療報酬基準案の普及および医療機関との連携を図るため、医療協議会を開催した（35 都道府県）。
- ・ 自賠責診療報酬基準案の普及にかかる過去の普及事業を総括し、今後の普及策を関係団体と協議のうえ検討した。

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を実施した（15 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

- ・ 国土交通省の自動運転車による事故に関する検討をはじめ、関係省庁における自動運転に関する検討会への参画およびパブリックコメントへの意見提出等を通じて、損保業界のスタンスを発信した。
- ・ 自動運転車の事故における自賠責保険の運用について、自動車関連団体との協力体制の構築を進めた。
- ・ 自動運転車の事故を想定した求償実務等に関する調査研究を実施した。

イ. ニューリスク全般に対する調査・研究、情報発信

- ・ ニューリスクに関する海外の取組みを調査した。
- ・ FATF 第4次対日相互審査に向けて、金融庁およびシンクタンクによる説明会および意見交換会を実施した。

ウ. 自動運転社会への対応

- ・ 政府の市場化目標に対する進捗状況等を踏まえ、協会ホームページの自動運転特設ページを更新するとともに、主に高齢運転者に対して安全運転支援システムの利用推進を目的とするチラシを作成し、啓発活動を実施した。

エ. 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。

オ. サイバーリスクに関する調査・研究

- ・ 中小企業の経営者を対象としたサイバーリスク意識調査を実施・公表し、日本経済新聞社や共同通信などのマスコミを通じて啓発活動を実施した。
- ・ サイバー保険特設サイトのコンテンツの充実を図り、広く情報提供を行った。

カ. 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に関する技術向上および保険数理に関する最新情報の共有の場として、「そんぽ数理セミナー」を開催した。

キ. 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。
- ・ 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。

ク. 保険種目関連統計データの整理

- ・ 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。

ケ. 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。

コ. 損害保険関連データの調査・収集・活用

- ・ 共同システム等の蓄積データやオープンデータを利用した分析シナリオについて検討し、法的課題を整理した。

(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

- ・ ミャンマー保険協会（MIA）との自動車保険約款にかかる協議を実施し、協議結果をまとめた自動車保険約款案を MIA 会長に提出した。
- ・ ミャンマー計画財務工業省金融規制局（FRD）の訪日団を受入れ、本邦保険市場・商品の歴史や損害査定にかかる研修を通じて、FRD の能力向上、制度設計に資する支援を実施した。
- ・ タイ損保協会と、協力覚書(MOU)締結や意見交換を通して関係を強化するとともに情報交換制度導入の検討を進捗させた。
- ・ ベトナム保険監督庁（ISA）を始め、海外から 10 の調査団・来訪者を受入れ、照会対応を行った。
- ・ 英文ホームページを通じた情報発信を行うとともに、「英文ファクトブック 2019」を刊行した。

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への貢献および各業界との関係強化を目的に、ISJ 一般・上級コース、海外セミナー（タイ）を開講するとともに（一般コース：14 地域・31 名、上級コース：14 地域・26 名、海外セミナー：280 名）、卒業生との交流を促進した。

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

- ・ 保険金不正請求通報制度を円滑に運営した。
- ・ 保険金不正請求防止事案担当者表彰式を開催し、保険金不正請求防止に著しく貢献した損害保険会社の事案担当者表彰した（12 社 50 名）。
- ・ 不正請求に関する啓発動画のインストリーム広告を出稿した（動画再生完了数約 23 万回）。
- ・ 保険犯罪防止セミナーを 7 地域で開催した（6 月仙台、9 月岡山、10 月埼玉、10 月福岡、1 月横浜、2 月沖縄、2 月東京）。

(2) 交通安全対策及び防災・防犯対策

ア. 交通事故防止啓発

- ・ 自治体や都道府県警と連携した高齢者対象の交通安全啓発取組みを全国各地で 140 回実施した。
- ・ 反射材つき高齢者交通事故防止チラシ等を計 39 万部作成して消費者向けに配布し、交通安全教室で掲出する等の活用を促した。

- ・ ポケモン社と連携してピカチュウ反射リストバンドを作成し、各地の交通事故防止イベント等で配布した（計7,000部）。
- ・ 全国地方新聞社連合会、都道府県警と連携し、「全国交通事故多発交差点マップ」を更新するとともに、掲載交差点データを地図メーカー・ナビ情報企業等に提供した。

イ. 高齢者交通事故に関する諸施策の検討および実施

- ・ 公益財団法人交通事故総合分析センター（ITARDA）および関係団体における高齢者交通事故防止に関する研究成果を活用して、啓発活動を実施した。

ウ. 防災啓発・教育

- ・ 第16回ぼうさい探検隊マップコンクールを実施した（コンクールの参加児童数：16,492名、参加団体数：594団体）。
- ・ 「まち探索」アプリを搭載したタブレットによるぼうさい探検隊を73のチームで試行実施した。
- ・ 新学習指導要領を踏まえた教育現場への対応について、文部科学省等と意見交換を行い、ICTによるマップ作成方法に関する動画を制作、協会ホームページ等に展開した。
- ・ 2020年度全国統一防火標語を選定し、防火ポスター約20万枚を作成して消防関係機関等を通じて配布した。
- ・ 愛知県で開催された「ぼうさいこくたい2019」で、主催シンポジウムのほか4セッションに参加し、地震や台風災害発生時における損保協会の取組みの周知や、消費者向けの防災教育を行った。

エ. 自動車盗難防止対策

- ・ 警察等と連携した官民合同PTの第19次広報キャンペーンにおいて、啓発動画配信、ポスター掲出およびチラシ配布を行った（視聴回数：約18万回、ポスター：約4万枚、チラシ：約66万枚）。
- ・ 自動車盗難実態調査を実施した。
- ・ 自動車盗難ワースト10地域を中心に、14地域で各県警等と協力して「盗難防止の日」の街頭啓発活動を行った。

オ. 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キャンペーンを実施した（チラシ16.3万枚、ポスター4.5万枚を配布）。

- ・ 損保業界における CO2 等の排出削減を推進するため、経団連の環境取組みに参画した。

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）を運営した（受験申込者数：1,074,489名、合格者数：872,632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、利用者アンケートを踏まえて学習サイトを改善した。
- ・ 損保一般試験の教材の改訂および試験問題の作成を行った。
- ・ 代理店試験運用システムや学習サイトについて、利便性向上のための改修を実施するとともに、受験者の個人情報に係るセキュリティを強化した。

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：3,236名、コンサルティングコース認定取得者数：1,973名）。
- ・ 新たに制度周知のためのポスターを作成するとともに、2020年度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（申込者数1,468名）。
- ・ 「損害保険トータルプランナー」認定授与式を実施し、新たに認定バッジの販売を開始した。

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。
- ・ 募集人の旧姓使用の範囲拡大に向けたシステム改修方針を決定した。

エ. 募集人・資格情報システムの運営

- ・ 募集人・資格情報システムを安定的に運営し、必要な機能改定を行った。

オ. 代理店の体制整備等を促進する取組みの実施

- ・ 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、保険募集を取り巻く環境変化を踏まえ、チェック項目等を改定した。
- ・ 代理店のサイバーセキュリティ向上のためのスキームを構築した。

(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：1,763名、合格者数：345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：4,575名、合格者数：1,035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を運営した。

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：1,269名、医療セミナー：1,473名、通信講座：2,282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：6件（申請数42件）、一般研究助成：35件（申請数147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

- ・ 気候関連財務情報開示タスクフォース(TCFD)の提言に賛同を表明した。
- ・ 訪日・在留外国人向けに、防災や交通安全に関する情報提供を行うため、外国人情報サイトのコンテンツを拡充するとともに、啓発チラシ・リーフレット等を作成・配布した。

イ. 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、東京2020オリンピック・パラリンピックへの拠出を含む寄付に関する事務を行った。

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. 軽消防自動車寄贈

- ・ 全国の自治体および離島に軽消防自動車16台を寄贈した。また、寄贈先において寄贈式を実施し、地元マスコミ等を通じた広報活動を展開した。
- ・ 消防庁等の関係先と協議のうえ、2020年度以降の寄贈計画をまとめた。

(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。