

## 協会長ステートメント別紙（主要な課題への取組み）

### 1. 技術革新への対応

#### （1）自動運転等に関する取組み

当協会では、自動運転車の社会実装に向けて、事故時の原因分析やデータ記録装置のあり方について調査研究を行うとともに、昨年12月に国土交通省による自動運行装置等の保安基準の策定に向けた意見募集に対し、作動状態記録装置が記録する情報などについて要望や提言を行いました。また、消費者向けに、「安全運転支援システムの利用促進のためのチラシ」を作成し、ペダル踏み間違い時加速抑制装置を含む、安全運転支援装置についての情報提供も行ってまいります。引き続き、法制度や各種ルールにおける課題への対応と、消費者への啓発活動を通じて安心・安全な自動運転社会の実現に貢献してまいります。

#### （2）新技術に関する取組み

当協会では、新技術の活用による損害保険業務の共通化・標準化を通じた効率化策を検討しており、政府における行政手続きの電子化の動きも踏まえ、保険料控除証明書の電子化および発行機能の共同化に関する検討を行っております。引き続き、2020年度も実現方式の検討や費用対効果の検証等を経て、業界共同化の検討を行ってまいります。

また、当協会では、急増する国内企業へのサイバー攻撃への対策として、昨年度からサイバー保険特設サイトの情報充実や啓発ツールを作成するとともに、この1月には、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の結果を公表しました。引き続き、効果的なリスク啓発およびサイバー保険の理解促進の取組みを行ってまいります。

### 2. 業務品質向上に関する取組み

当協会では、代理店の募集品質向上を支援するため損害保険募集人資格の最高峰である「損害保険トータルプランナー」認定制度を設けており、制度の周知活動や魅力向上に努めてまいります。2019年度の認定募集人は、前年度から1,672名増え14,054名となりました。引き続き、お客さまに満足していただける募集・提案活動が行えるよう、募集人の教育や試験制度の充実を図ってまいります。

### 3. お客様からの相談対応、苦情・紛争解決に関する取組み

当協会では、そんぽADRセンターにおいて、お客さまからの相談や苦情の早

期解決のために取り組むとともに、中立・公正な立場から紛争解決のための支援を行っております。2019年度は、台風15号および台風19号に関する相談や苦情などの対応を行ったほか、業界全体の業務品質の向上のため、「風水災にかかる損害に関する苦情」の事例を取りまとめ、会員各社へ情報提供を行いました。引き続き、保険業法に基づく指定紛争解決機関として、お客さまの損害保険に関するご相談に対応してまいります。

#### 4. 大規模地震の発生に備えた態勢整備に関する取り組み

当協会では、来るべき大規模地震に備え、この3月に地震保険共同調査の効率化ツールを関係会社と共同開発いたしました。本ツールを活用することで、損害調査事務における大幅なペーパーレス化・効率化を図ることができ、効率的な地震保険の共同調査の実現が期待できます。引き続き、地震保険の損害調査の簡素化・効率化に向けて、さまざまな角度から検討を進めてまいります。

#### 5. 保険金の不正請求防止に向けた取り組み

##### (1) 自動車盗難防止に向けた取り組み

当協会では、自動車ユーザーに対し、自動車盗難の注意喚起や盗難防止対策の理解促進のため「自動車盗難事故実態調査」など各種取り組みを行っております。当協会が民間側の事務局を務める「自動車盗難等の防止に関する官民合同プロジェクトチーム」では、「盗難防止の日（10月7日）」に自動車盗難多発地域を中心とした14都府県において、警察等と連携した啓発活動を行いました。2019年の自動車盗難認知件数は、2003年の年間64,223件をピークに減少傾向が続いており、年間7,143件となりましたが、引き続き、警察庁などと連携し、自動車盗難防止関連の取り組みを推進してまいります。

##### (2) 保険金の不正請求防止に向けた取り組み

当協会では、不正請求防止を目的に保険金請求歴などの情報を会員会社間で情報交換を行っております。この4月から複数の保険会社および共済組合から収集した保険金請求などに関する情報をAIにて分析し、不正請求を早期に検知するシステムの運用を開始しました。また、台風、豪雨、地震等の発生後には、住宅修理やリフォームに関し、「保険で直せる」と言って勧誘する業者と保険契約者とのトラブルが増加することから、注意喚起のアニメーション動画を作成し、3月下旬から当協会ホームページでの注意喚起を行っております。引き続き、公平・公正な損害額の算定および適正な保険金支払いの実現に向けて取り組んでまいります。

## 6. 国際基準などに関する取組み

当協会では、損害保険事業への監督の国際基準が我が国の実態に即したものとなるよう保険監督者国際機構（IAIS）における国際保険監督基準の策定に向けた議論に参画しております。2019年度は、各種会合へ参加するとともに、「保険基本原則（ICP）および国際的に活動する保険グループ（IAIGs）の監督のための共通の枠組み（ComFrame）」など4つのパブリック・コメントに意見を提出しました。今後も IAIS の監督基準策定に向けた議論に参画するとともに、我が国での法制化に関しても、関係当局と意見交換を行ってまいります。

## 7. アジア各国・地域の損害保険市場に関する取組み

当協会では、アジア各国・地域の損害保険市場の安定と発展、および信頼向上のため、各国・地域の金融インフラ整備支援に資する各種取組みを行っております。具体的には、昨年10月にはタイ損害保険協会との一層の関係強化のため、協力覚書を締結し、セミナーや各種意見交換等を通じた専門性・経験の共有、提言等の支援を進めております。また、従来からミャンマー向けの支援を実施しており、この一環として我が国の保険市場・商品の歴史、損害査定、再保険等にかかる研修等を実施したほか、自動車保険の約款見直しにかかる支援を実施しております。引き続き、各国の関係当局や保険協会と関係を強化し保険市場の安定と発展に貢献してまいります。

以上