

# 協会長ステートメント

## 会長 白川儀一

2023.6.15

日本損害保険協会会長として、この一年間の主な取組みを振り返り、ご報告するとともに所感を申し上げます。

### 1. はじめに

本年5月に石川県能登地方では最大震度6強の地震が発生し、千葉県では最大震度5強の地震が発生するなど規模の大きな地震が頻発しています。これらの地震によって被害を受けた方々に心からお見舞い申し上げます。度重なる地震や自然災害に対して、私ども損害保険業界といたしましては、被災された皆さまが一刻も早く日常を取り戻すことができるよう、被害状況の把握に努め、皆さまからのお問い合わせ・ご相談にお応えするとともに、保険金の迅速なお支払いに全力で努めてまいります。



昨年9月に発生した台風14号、15号による被害によって、本年3月末時点で合計1,578億円を超える保険金をお支払いしました。地震や台風のほか、雹や大雪による被害も各地で相次ぎ、自然災害が激甚化・頻発化しています。今後も、自治体のハザードマップや避難情報を注視していただくとともに、常日頃からご家族や周囲の方々と災害への備えをご確認いただきたくお願い申し上げます。当協会といたしましても、防災・減災への取組みを強化するとともに、国民の皆さまの防災リテラシーの向上に資するべく活動を進めてまいります。

さて、新型コロナウイルス感染症の感染拡大から3年半の歳月が流れ、本年5月8日には感染症法上の位置付けが「5類感染症」へと変更されるなど、平時への移行が慎重に進められています。当協会としても、いわゆる「みなし入院」による入院給付金の取扱い等について位置付け変更を踏まえた見直しを行う際には保険契約者等に十分に丁寧な説明を徹底するよう、会員各社に周知しました。併せて、感染拡大によって浮き彫りになった、非対面化、ペーパーレス化といった事務手続きの課題については、引き続き真摯に対応してまいります。

我々を取り巻く環境は、安全保障上の懸念や物価の上昇、金融市場の大幅な変動など依然として不安定な状況にあります。損害保険業界としては、国民の皆さまの暮らしや経済活動の安定に資するような商品・サービスを提供していくことができるよう、引き続き取り組んでまいります。

## 2. 主要課題に関する具体的な取組み

当協会が策定した第9次中期基本計画に基づき、2022年度は、

- (1) 気候変動・自然災害
- (2) デジタル・トランスフォーメーション (DX)

への対応を中心に、取り組んでまいりました。

この一年間の進捗について、次の通りご報告申し上げます。

### (1) 気候変動・自然災害

#### ① 災害に便乗する悪質な業者への対策

当協会は、災害に便乗する悪質な業者からお客さまを守り、保険制度の健全性に影響を与えかねない悪質な行為を排除するべく、総合的に対策を講じてまいりました。

各支部においては注意喚起チラシの作成・展開に加え、自治体・警察や関係団体と連携した関連情報の発信等を行いました。日本損害保険代理業協会（以下、日本代協）とも引き続き連携した対策を講じていることに加え、一般社団法人全国信用金庫協会（以下、全信協）および全国地方銀行協会（以下、地銀協）とも連携し、機関誌やチラシ・レター等を通じて、注意喚起を実施しました。

また、国土交通省の働きかけにより、複数の登録住宅リフォーム事業者団体のホームページに、消費者に向けた注意喚起バナーを掲載していただくなどの取組みが進んでいます。

悪質な業者をAIで検知する取組みについて、当協会では個社ごとのツール導入を支援しており、ツールを先行して導入した会社の事例を取りまとめ、会員各社に共有しました。既に複数の会員会社で実装されていましたが、この半年においても導入会社の拡大・精度向上など業界としての取組みは着実に前進しております。

こうした取組みの効果もあり、国民生活センターによると、2022年度に全国の消費生活センター等に寄せられた相談件数は約2,100件と、前年度（約5,000件）から大幅に減少しました。

しかしながら、悪質な業者による被害は今もまだ数多く発生しています。

引き続き国・自治体や日本代協、全信協、地銀協、その他関係団体と連携し、対策を講じてまいります。

加えて、昨今、インターネット広告で格安等を標榜している一部のロードサービス業者に関するトラブルが多発しています。「広告と異なる高額な費用請求を受けた」「広告に記載のない多額のキャンセル料を請求された」「保険会社と提携していると虚偽の説明がなされた」といった悪質なロードサービス業者に関するお客さまからのお問い合わせが会員各社に多く寄せられています。当協会としては、こうした悪質なロードサービス業者への対策として、当協会ホームページ上に注意喚起ページを新設しました。加えて各支部においても注意喚起の取組みを行っています。自動車事故やトラブルにより、ロードサービスが必要となった場合には、まずはご契約いただいている損害保険会社や保険代理店までご連絡くださいますよう、お願いいたします。

## ② 防災・減災に向けた取組み

当協会では、自然災害の激甚化・頻発化を受け、防災・減災を重点課題とし、以下の取組みを進めてまいりました。

- ・ 各支部で、地域のリスクに応じたハザードマップの普及活動を実施しました。
  - 北海道支部・東北支部では水災に関する防災啓発セミナーをオンラインで開催しました。
  - 九州支部では長崎大水害から40年が経過したことを受け、メディアを活用した啓発活動を実施しました。
  - 四国支部では「ぼうさい探検隊」で作成されたマップを活用し、地域での防災対策の具体的な改善に貢献しました。
- ・ 中学校および教育委員会への防災教材の提供や、高等学校・小中学校の教員を対象とした講習会の開催などを通じ、教育現場における知識普及の推進に努めました。
- ・ テレビ番組・YouTubeなどのメディアや内閣府主催イベントにおけるパネルディスカッションなどを通じて「地震保険」の重要性を発信しました。
- ・ 国土交通省の水管理・国土保全局に対して、「災害に強く持続可能な社会基盤の維持・強化等に資する施策の推進」に関する要望書を提出するなど、自然災害による損失の低減に向けた行政等への提言を実施しました。
- ・ 内閣府では、関東大震災から100年という節目の年に当たり、平素の事業活動を通じて国民の防災意識の向上に取り組む企業等を募集しており、当協会としても積極的な関与を検討しているところです。

今後も引き続き、「災害に強い社会の実現」に向けた防災・減災に関する取組みを、業界全体で進めてまいります。

## ③ 気候変動・サステナビリティ関連課題への対応

気候変動・サステナビリティ関連課題への対応として、以下の活動を行ってまいりました。

- ・ 当協会が委託した研究調査の結果として、公益財団法人損害保険事業総合研究所では、「諸外国における自然災害による被害の縮小や保険普及に向けた取組の現状、課題、対策」を発刊しました。国内外において損害保険の普及促進・官民連携の取組みなどを進めるうえで有用な内容になっています。
- ・ 会員各社の気候変動やサステナビリティ関連課題への理解促進に向け、この一年で3回の会員向け気候変動勉強会をオンラインで開催しました。
  - 2022年10月 PSI (The Principles for Sustainable Insurance) について (講師：国際連合 Butch Bacani 氏)
  - 2023年2月 生物多様性について (講師：経団連自然保護協議会事務局長兼日本経済団体連合会環境エネルギー本部長 長谷川雅巳氏)
  - 2023年5月 ESG投資について (講師：高崎経済大学学長 水口剛氏)
- ・ 気候変動やサステナビリティ関連課題について多くの方々に理解していただけるよう、この一年では4つの「気候変動ニュースレター」を当協会ホームページで公開しました。

- ・ 金融庁、国際サステナビリティ基準審議会（ISSB）、保険監督者国際機構（IAIS）が作成した各種パブリックコメントに対し、それぞれ意見を提出しました。また、ISSB や IAIS のパブリックコメントに際して国際保険協会連盟（GFIA）が作成する意見案に対して、意見を提出しました。
- ・ GFIA が作成する補償ギャップに関する報告書に対して意見を提出しました。
- ・ さらに、昨今の企業に求められる人権尊重の責任の一層の高まりによる会員各社の取組み強化の必要性を踏まえて、当協会の行動規範を改定しました。これに伴い、会員会社や募集人向けのツールを作成しました。

今後も、国内外の議論に関与し、社会環境・自然環境の変化に対して損害保険業界の役割を十分に発揮するとともに、会員各社の気候変動・サステナビリティ関連課題への対応の促進に向け、取組みを継続してまいります。

## （２） デジタル・トランスフォーメーション(DX)

### ① 標準化・共通化の加速

お客さま、代理店の皆さまの利便性向上、事務手続きの簡素化に向けて、標準化・共通化に向けた各取組みを推進してまいりました。

- ・ 保険料控除証明書のハガキ発行および電子データの提供を共同化するシステムである「保険料控除証明書発行サービス」については、会員会社のうち 11 社が参加し、97%以上の地震保険契約が対象となるサービスとなっており、昨年 10 月には、セキュリティの強化やお客さまの利便性向上に資する機能等を追加しました。今後は、より多くのお客さまに当該サービスをご利用いただき、年末調整・確定申告手続きのご負担を軽減することを目指し、保険料控除証明書電子データ利用の普及・拡大に努めてまいります。
- ・ 自賠責保険の引受・契約管理業務の改善に向けては、業界共通の共同システムを新たに構築することで、最終的に「異動・解約の非対面手続き」「保険料のキャッシュレス」を実現するため、2024 年度中のサービスインに向けて、システム開発を進めています。
- ・ 交通事故・人損事案における自賠責保険の損害調査業務では、診断書、証明書等の請求関係書類に関して紙の原本を郵送し合うフローとなっています。この度、各社の自賠責保険の請求関係書類を当協会が構築するデータベースを用いて共有し合い、保険会社間の調査・精算処理をペーパーレスで行うシステムの構築を決定しました。これにより、保険会社の損害調査業務の一層のペーパーレス化や効率化を目指します。
- ・ 住宅ローン等の融資に対する借入金の担保として火災保険の保険金請求権等に対して質権を設定する場合に使用する関係帳票について、これまでは保険会社ごとに帳票を作成していましたが、金融機関へのアンケート等を踏まえ、保険会社および金融機関等の質権者の事務簡素化に資するよう共通で使用できる帳票フォームならびに作成ツールを開発しており、7 月にリリースする予定です。

引き続き損害保険業界共通に必要な手続きや事務について、当協会が主導して標準化・共通化を加速させることで、お客さまや代理店の皆さまの利便性向上に寄与するべく、取組みを進めてまいります。

## ② エマージングリスクに関する取組み

サイバーリスクなどデジタル社会のもたらすリスクをはじめとしたエマージングリスクに関しては中小企業の対応が大きな課題となっており、当協会として、特に中小企業向けの啓発活動に注力して取り組んでまいりました。

また、中小企業の企業経営に係るリスクについて、中小企業の皆さまにご認識いただけるよう、中小企業基盤整備機構や中小企業庁等、関係者の皆さまと連携した注意喚起を行いました。

中小企業を対象に実施したアンケート調査の結果を受け、チラシやテレビを通じた啓発活動を行いました。事業者向け特設サイト「中小企業に必要な保険」のコンテンツも多くの方にご覧いただいております。アクセス数は20万件を超えました。

さらに、多くの支部において各地方経済産業局等と連携し、中小企業への保険普及や「事業継続力強化計画」認定取得の推進に関連したセミナーを開催しました。中小企業を取り巻く、エマージングリスクも含めたリスクと保険の解説を行い、大変参考になったとのお声を寄せていただきました。

今後も引き続き、各支部において関係団体主催のセミナーへの講師派遣など、その地域の実情に即した連携施策を企画してまいります。

## (3) その他当協会が進める主な継続的取組み

### ① 若年層の損害保険リテラシーの向上

若年層の損害保険リテラシーの向上のため、教育機関・行政・有識者・金融他団体との意見交換を進め、金融他団体と連携した取組みとしては、生命保険文化センターとの共催で教員向けセミナーを継続的に実施しています。また、金融広報中央委員会において保険教育の重要性を伝えてまいりました。

当協会としては、特に高校生への教育の充実を図るため、損害保険教育の必要性や授業を行ううえで役立つ情報を提供すべく、教員向け損害保険教育情報誌「そんぼジャーナル」を提供しました。加えて、高校生向け教材「明るい未来へ TRY！」を授業で使いやすい内容に改訂したほか、授業時間の制約から本テーマを短時間で扱いたいという教員の皆さまのニーズを捉え、民間保険に関する基礎的内容をまとめた動画教材を提供する取組みを実施してまいりました。なお、「明るい未来へ TRY！」は本年5月に公益財団法人消費者教育支援センターの「消費者教育教材資料表彰2023」にて優秀賞に選定されました。

昨年度実施した、家庭科、公民科の教員の皆さまを対象とした損害保険リテラシー教育に関する調査では、損害保険に関する教育の必要性の認識が高まっていることが伺えました。

今後も、損害保険業界として、国民の皆さまの金融リテラシーの向上の一助となるよう取組みを進めてまいります。

## ② 保険事業の環境整備に向けた適切な対応

当協会は、損害保険業界がその使命を適切に果たし、健全に発展するための環境整備を進めています。

この一年間、会員会社の業務に影響が及び得る規制の検討や立案の動向を受け、様々な所管官庁と意見・情報交換を実施したほか、政省令・監督指針・国際規制などに関するパブリックコメントにおいて積極的な意見提出に努めてまいりました。

国内における規制策定の議論では、経済価値ベースのソルベンシー規制導入の検討に向けた金融庁との意見・情報交換を継続して実施してまいりました。

国際的な議論においては、IAIS が策定する保険監督基準に関する市中協議に意見を提出しました。また、11月に東京で開催される IAIS 年次総会に向けて、本邦損害保険業界のプレゼンスを向上させるべく、IAIS やホスト当局である金融庁と密に連携しつつ、年次総会に対する当協会の貢献のあり方を検討しております。

今後も、保険事業の環境整備に向けて、会員会社の業務に影響が及び得る内外における諸規範の検討に対し、適切に対応できるよう努めてまいります。

## ③ 交通事故被害者の方々に対する精神的な二次被害への対応

交通事故被害者およびそのご家族・ご遺族に対する精神的な二次被害の防止策として、グリーフケアの専門家の監修のもと、会員の担当社員向け研修資料「交通事故被害者対応のハンドブック」を作成するとともに、会員各社による本ハンドブック活用を推進しました。

今後も業界全体の業務品質向上に向け、関係者の皆さまと連携しながら、会員会社とともにしっかりと取り組んでまいります。

## ④ 新興国市場への各種支援の強化

昨年、東アジア諸地域に対する保険技術協力・交流プログラムである日本国際保険学校（ISJ）が50周年を迎えたことを受け、記念行事の一つとして、ISJの歩みを紹介する特設記念サイトを開設しました。現在開催中の ISJ 上級コースは、3年ぶりの対面も取り入れたハイブリッド開催としており、ディスカッションも交えて、双方向での意見交換を実施しています。

昨年10月には、ベトナムにおける医療費に関する保険金支払の適正化を支援するため、オンラインセミナーを開催し、また本年2月には、ラオスの損害保険業界関係者および保険監督官庁を対象とした ISJ 海外セミナーをオンデマンド方式で開催するなど、2022年度も新興国市場への支援を行ってまいりました。

引き続き、新興国市場における損害保険の普及・啓発に向け、各国への支援に取り組んでまいります。

## ⑤ 募集品質向上に関する取組み

募集品質の向上のため、募集人に対する支援を継続しています。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」資格の取得者数の拡大に向け、日本代協の構成組織である都道府県代協や会員各社と連携して損保大学課程教育プログラムの受講勧奨を行うなど取組みを進めてまいりました。また、損害保険トータルプランナー新規認定取得記念式典をオンラインで開催し、セミナー・イベントとともに動画配信いたしました。

募集人教育に関してもデジタル化を進めており、eラーニングを活用した募集人向けの継続学習コンテンツを拡充しました。損保大学課程専門コース教材を基にしたテーマ（損害保険契約に関する知識、損害賠償に関する知識、社会保険制度）と、「サステナビリティ・人権研修」を新たに用意し、募集人向けの教育支援サイトに掲載している講座は全部で8コンテンツとなりました。今後もeラーニングの教育コンテンツを充実させ、募集人の学習に役立てていただきたいと考えています。

## 3. おわりに

昨年6月以降、大型の台風や大雨、大雪、そして地震といった自然災害が頻発し、改めて業界の直面する大きな課題を認識する一年となりました。

自然災害や安全保障上の懸念も高まる不確実な環境の中で、社会のレジリエンスを高め、「安心かつ安全で持続可能な社会の実現」と「経済および国民生活の安定と向上」を目指すことが、当協会および損害保険業界に求められていると認識しています。引き続き、会員会社や国、自治体、関係団体と連携し、本部・支部一体となって各種課題に真摯に向き合い、解決に向けて取り組んでまいります。

この一年間、皆さまからの温かいご支援、ご協力をいただきながら、協会長として業務を遂行してまいりました。この場をお借りして、心から厚く御礼申し上げます。

今後も、損害保険業界、そして当協会に対するご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

以上