

協会長ステートメント

会長 新納啓介

2023.9.21

6 月末に日本損害保険協会会長に就任して以降の主な取組みにつきまして、ご報告と所感を申し上げます。

はじめに

今年度も、大規模な自然災害が世界中で相次いで発生しています。7 月の地球平均気温が観測史上最高を記録するなど、「沸騰化」と表現されるほどの地球温暖化が進んでいる中、ハワイやカナダでの森林火災、リビアでの洪水などが発生しました。また、モロッコでは、マグニチュード 6.8 の大地震が発生しています。我が国でも、台風 13 号による大雨等、全国各地で自然災害が発生しています。

これらの災害によりお亡くなりになった皆様に謹んで哀悼の意を表すとともに、ご遺族および被災者の皆様に心よりお見舞い申し上げます。また、復旧に携わっている全ての皆様に心より敬意を表します。

損害保険業界としましては、お客さまからのご相談に丁寧にお答えし、迅速・適正に保険金支払いを行うことに加え、災害救助法が適用された地域において、各種損害保険商品の継続手続きや保険料支払いの猶予措置を実施する等、引き続き、業界を挙げて全力で対応してまいります。



信頼回復に向けた当協会の取組みについて

ビッグモーター社による保険金不正請求、および保険料調整行為では、お客さまならびに関係者の皆様にご迷惑とご心配をおかけしておりますこと、心よりお詫び申し上げます。

保険金不正請求につきましては、ビッグモーター社と取引を行っていた会員各社において、被害にあわれたお客さまはもちろんのこと、本件をきっかけに過去の修理内容に不安をお持ちのお客さ

まへの対応に全力を尽くすと共に、原因分析・再発防止などの取組みを進めているところです。

また、保険料調整行為につきましても、関係する会員各社ごとに実態把握と原因分析を進めると同時に、現時点で実施できる再発防止策に既に取り組んでいるところです。

当協会としましては、関係する会員各社で生じているこれらの問題の重大性に鑑み、お客さま本位の姿勢を改めて確認し、適正な業務運営に向けた以下のような業界取組みを、スピード感を持って進めてまいります。

(1) ビッグモーター社による保険金不正請求に対する再発防止策等について

<実施済(2023年9月1日ニュースリリース済)>

a. 損保協会特設ページの開設

- ・会員会社が公表したお客さまへのお知らせ・会員会社の対応を集約・掲載
- ・会員会社における専用のお問い合わせ窓口一覧を掲載

<今後速やかに実施・検討を進める内容(2023年9月19日ニュースリリース済)>

a. 自動車保険の等級訂正を円滑に進めるための方策の検討

- ・お客さまが円滑に等級の訂正手続きを行えるよう、継続契約が他の保険会社に移行しており複数の保険会社を跨いで等級訂正を行う必要がある場合の対応方法等について、整理・検討を進める。

b. これまでの不正請求対策の点検・総括およびレベルアップ

- ・当協会における不正請求対策を目的とした情報交換制度や保険金不正請求ホットライン等の不正請求対策を改めて検証し、会員各社において不正請求に迅速・適切な対応が行えるよう、必要な変更・改善を行う。
- ・今般のビッグモーター社による不正請求の手口の把握・研究を行い、会員各社の不正請求防止対策への活用を促す。

c. 「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」の改定

- ・今般のビッグモーター社による不正請求と同種の事案が発生しないよう、損害調査や修理先紹介時等において保険会社が留意すべき点を追加し、ガイドラインの改定を行う。

(2) 保険料調整行為に対する再発防止策について

<実施済み(9/8)>

- ・独占禁止法セミナーやトップメッセージの活用

<今後速やかに実施・検討を進める内容(2023年9月19日ニュースリリース済)>

a. これまでの独占禁止法対応の検証・分析およびレベルアップの検討

- ・当協会における独占禁止法への取組みを検証・分析し、会員会社における法令遵守の再徹底に向けた対策を検討の上、必要な改善を行う。
- ・会員会社向け啓発活動の検討を行う。

b. 「損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針」の改定

- ・ 会員各社の調査結果や関係当局の対応を踏まえ、共同保険における留意点の追記等を行い、会員各社の社員の行動変容を促す。

今年度の重点取組みの進捗状況について

就任時に掲げた各種取組みの進捗状況について、以下のとおりご報告申し上げます。

(1) 自然災害対応に向けた啓発

自然災害に対応する備えとしての保険や防災・減災の重要性、および自然災害等に便乗する悪質な業者の実態について国民の皆様にも正しく理解いただくため、以下の活動を展開しました。

ア. 自然災害に対応する保険や防災・減災に係る取組み

地震保険の普及促進に向け、8月からタレントの「黒木華さん」を起用し『関東大震災から100年。見直そう、「もしも」への答え。』をキャッチコピーとした広報活動を展開しています。2022年度における「火災保険契約に対する地震保険付帯率」は69.4%と、20年連続で上昇していますが、更なる普及に向け、テレビ・新聞・インターネット・デジタルコンテンツを通じて訴求しています。

また、関東大震災100年を機に、地震保険や防災・減災の重要性に加え、大震災からの教訓を改めて認識いただくことを目的として、8月に当協会の地震保険特設サイト内で協会長と防災担当大臣との対談動画、内閣府政策統括官（防災担当）によるレクチャー動画を作成し、公開しました。

加えて、8～10月にかけてBS日テレで地震リスクの啓発等を目的とした啓発番組（全6回）を放映し、また、9月1日「防災の日」に全国の協会地域支部で、街頭でチラシ配布を行う等により、地震・風水災に係る保険の必要性について訴求しました。

<地域での啓発活動>

以下の地域における防災イベントの開催または参加等を行うことにより、災害に対する備えについての啓発に取り組みました。

- ・ 鹿児島損保会・南日本新聞社共催「8・6水害から30年、改めて備えについて考える」（8/2、鹿児島県）
- ・ 東京都主催「関東大震災100年イベント」（8/26、東京都庁）
- ・ 関東支部・新潟県損害保険代理業協会・新潟県・新潟市共催「防災セミナーIN新潟」（9/2、新潟県）

- ・岡山損保会・山陽新聞社共催「西日本豪雨から5年、これからの防災まちづくりを考える」(9/6、岡山県)
- ・内閣府等主催「ぼうさいこくたい2023」(9/17-18、神奈川県)でのセッション「関東大震災から100年 私たちの都市は巨大災害に強くなったのか」出展
- ・関東支部・国土交通省関東地方整備局共催「関東大震災100年リレーシンポジウム」(今年1月~9月にかけて9県で開催)にパネル出展

イ. 災害に便乗する悪質な業者に関するトラブル防止に向けた取り組み

<各種啓発活動>

今年5月に地震が発生した石川県において、被災者の皆様と災害に便乗する悪質な業者とのトラブル防止に向けて、7月からインターネット上でデジタル広告を配信し注意喚起を行いました。

また、8月に新たにトラブル防止に向けた注意点や事例を記載した注意喚起チラシ(2023年度版)を130万部作成し、会員各社のほか、全国の消費生活センターや損害保険代理業協会に配付しました。一部の協会地域支部においては、県や県警察本部の後援もいただき地域の事例を盛り込む等、アレンジ版を作成しています。今後、会員各社のほか、各地の行政機関、警察、損害保険代理業協会等と連携して、このチラシ等を用いた注意喚起を図っていきます。

加えて、8月には第二地方銀行協会のホームページに「災害に便乗した悪質商法」と題して、当協会ホームページへのリンクを設定いただき、閲覧される方向けに導線を構築いただいております。

上記ア.イ.の取り組みを行うことによって、それぞれの地域の課題に合った活動を行うことの重要性を改めて認識しました。

例えば、鹿児島で参加した防災イベントでは、有識者の方から平成5年の「8・6水害」についてご講演をいただきました。講演の中では、同地で多く見られるシラス台地に積もった土が大雨で崩れ、土砂災害につながったこと等、同災害の特徴が説明され、地域特有のリスクや今後の災害に向けた対策について、地域の皆様にご認識いただくことができました。

また、岡山で参加した防災イベントにおいては、平成30年の「西日本豪雨」を経験し、今後も大規模な水災の可能性があるにも関わらず、ご自宅のハザードマップを確認したことがない方の割合が増加していると伺いました。このことから、時間の経過とともに大災害の記憶が薄れつつあり、防災への意識の醸成がまだまだ必要であると感じました。

当日、私からはいざという時の避難行動等や、保険による補償の重要性について強調しましたが、そのみならず、本イベントのような地域それぞれの課題に合った活動を継続し、地域の皆様の自然災害対応への意識向上に取り組んでいきます。

(2) リスク情報をより必要とする方々に向けた啓発

ア. 若年層の方に対する取組み

<高校生への損害保険教育>

今年7～8月にかけて全国家庭科教育協会および全国公民科・社会科教育研究会のご協力を得て、全国の高校教員宛に当協会作成のチラシを送付し、当協会が作成した高校生向けの損害保険教育教材について案内しました。また、同協会および研究会が7～8月に開催した研究大会でも当協会教材を紹介しました。

また、8月、生命保険文化センターと共催で中学校・高校の家庭科・社会科・公民科の教員の方々137名を対象とした生損保合同セミナーを開催し、「生活設計とリスク管理」「社会保障制度」「民間保険」についての理解を深めていただきました。また、生命保険文化センターと共同で大分県において家庭科の先生方が集まる総会に赴き、損害保険教育に関する勉強会を開催しました。

加えて、各協会地域支部においても7～9月にかけて高校生への損害保険教育を進めています。例えば、北海道・東北・関東・近畿・北陸の各協会地域支部では、それぞれ数十名規模の高校の家庭科教員の皆様が出席する研究会等で、当協会の教材を紹介しました。また、中部支部や四国支部においては、新たに複数の高校で当協会の職員が講師となり、損害保険に関して高校生へ直接講義を行いました。

<ぼうさい探検隊の推進>

小学生向けに展開している防災教育プログラム「ぼうさい探検隊」については、現在マップコンクールへの作品を募集している段階ですが、現段階で過去最大の応募があったコロナ前の年を上回るペースでの参加申し込みをいただいております。

また、車椅子体験を通じたマップ作成（8/19、兵庫県）やペット帯同での避難経路を示したマップ作成（10月予定・兵庫県）が行われる等、これまで以上に幅広い層の方々において、多様なシナリオで取り組んでいただいております。

加えて、今年度は国内のみならず海外（タイ）においても、現地小学生を対象とし、自然災害や交通安全のリスクを認識するきっかけとして、本プログラムが開催され、現地からマップコンクールに応募いただきました。

イ. 海外から来られた方が日本で安心・安全に過ごせるための取組み

地域特有の自動車事故の特性を海外からの観光客や居住者の皆様にも理解いただくために、北海道支部においてエゾシカとの衝突事故防止に向けたチラシの英語版を作成し、レンタカーを借りる海外の方へ北海道地区レンタカー協会連合会を通じて、10月から注意喚起を実施する予定です。

ウ. 中小企業に対する取組み

7・8月に北海道支部では、中小企業基盤整備機構 北海道本部のメールマガジンを通じて、中小企業のリスク特性を踏まえたリスク関連情報を発信しました。

また、中国支部では、4月から広島県で自転車保険が義務化されたことを契機に、広島県中小企業診断協会等と連携して、8月に中小企業向けに自転車事故のリスク対策をテーマとしたセミナーを開催しました。

我が国の経済活動が活発化していく中、上記ア．～ウ．の取組みを通じたリスクに係る情報提供や教育・啓発活動は、今後益々、重要性が高まっていくものと考えています。

今後の取組みとしては、例えば、国民の皆様の金融リテラシー向上に向けた協力体制の強化を目指し、当協会と生命保険協会、生命保険文化センターとの保険教育に関する包括連携協定の締結を予定しております。

このような取組みを含め、今後も「リスク情報をより必要とする方々に向けた啓発」に一層、力を入れて対応を進めていきます。

(3) アジア各国における損害保険事業の発展に向けた貢献

ア. 健全でレジリエントな損害保険制度の発展への貢献

アジア各国における健全でレジリエントな保険制度構築への貢献取組みとして、10月にベトナム保険業界向けのオンラインセミナーを開催し、資本、ソルベンシー、ERM等をテーマとして取りあげる予定です。本セミナーは外務省所管の「日・ベトナム外交関係樹立50周年事業」および「日本ASEAN友好協力50周年記念事業」として認定されており、関係省庁・団体と連携して保険制度構築に向けた支援を進めていきます。

イ. 国際会議における発信強化

7月30日から8月2日迄、アジアの保険学会（APRIA）の年次総会が開催されました。当協会は8月1日の「補償ギャップと地震保険」をテーマとするセッションに登壇し、本邦地震保険制度やぼうさい探検隊の海外展開等、当協会・本邦損保業界による自然災害対応に関する取組みを披露し、参加各国から高い評価を得ることができました。

上記ア．イ．の取組みにつきましては、アジアにおける我が国のリーダーシップを示すものであり、引き続き、国際会議での発信を行い、国際貢献に取り組んでいきます。具体的には11月開催予定のIAIS年次総会において、金融庁主催の「気候変動・サステナビリティ」をテーマとするサイドイベントに登壇し、「自然災害における補償ギャップ縮小」に向けた本邦損害保険業界の貢献について、国際的に発信していきたいと考えています。

その他取組みの状況について

(1) YouTube チャンネルの刷新

今年度は、ひとりでも多くの皆様に当協会の取組内容をご理解いただくため、発信する情報の拡充や発信方法の多様化を目指しており、その一環として9月20日に「損保協会 YouTube チャンネル」を刷新しました。具体的には、掲載コンテンツの整理を行いユーザビリティの向上を図るとともに、利活用いただくための紹介動画を作成しました。今後、会員各社の社員および保険代理店等を通じて、お客さまへの各コンテンツのPRを進めていきます。

(2) 悪質ロードサービス業者への取組み

北海道支部では、地域における悪質なロードサービス業者とのトラブル発生の実情を鑑み、7月5日に札幌市消費者センターの X (旧 Twitter) に当協会作成のチラシを掲載いただきました。

(3) 大雨被害発生時の浸水深推定データ等に係る情報提供に関する取組み

7月7日から発生した九州を中心とする大雨に際し、会員各社に被災地の被害状況を早期に確認できるよう、浸水深推定データ等を提供しました。

また、お客さまへ従来以上に迅速に保険金をお届けできるように、会員各社向けに浸水深範囲図・浸水深推定データの活用方法に関する勉強会を開催予定であり、今後も運用実績を積み重ね、より実用性の高い仕組みにしていきます。

おわりに

6月末の協会長就任以降、各地域でのイベント等に直接参加する等、活動を進める中、各重点取組みの意義を再度認識し、計画の達成に向けた思いを新たにしました。

他方、ビッグモーター社による保険金不正請求および保険料調整行為が大きな社会問題となり、損害保険業界に対する信頼が揺らいでいることは誠に遺憾に思っております。

当協会としましては、これらの問題の重大性に鑑み、お客さま本位の姿勢を改めて確認し、適正

な業務運営を行うことに向けて、各種取組みを、スピード感を持って進めてまいります。

ビッグモーター社による保険金不正請求については、自動車保険の等級訂正を円滑に進めるための方策の検討や、損害調査や修理先紹介時において保険会社が留意すべき点のガイドラインへの追加等、協会における不正請求対策の点検・総括を行っていきます。

また、保険料調整行為については、既に9月8日に開催された会員各社のコンプライアンス統括部門等が出席した勉強会において、改めてコンプライアンスの徹底について私が自ら直接訴えかけたとともに、再発防止に向けた各種施策を打ち出したところです。

加えて、本日開催された当協会理事会において、全ての会員各社代表者に対し、これらの取組みについて改めて説明を行い、全社で共有しました。更に、私の方から、「お客さま本位の業務運営」の改めての徹底、「保険金不正請求の撲滅に向けたさらなる取組み」の強化、「法令遵守」の再確認の3点について、呼びかけを行い、一致団結して取り組むことを確認しました。

就任時に申し上げたとおり、各重点取組みの大前提は、お客さま・お取引先との信頼関係や損害保険会社としての規律ある活動です。

当業界に対する信頼回復に向け、ビッグモーター社による保険金不正請求および保険料調整行為について、被害を受けられた方を中心としたお客さまへの対応を最重要事項と位置付け、対応を進めてまいります。

また、私自身、協会長として、これらの問題の重大性を真摯に受け止め、当業界の先頭に立ち、お客さまに向けて業務をできていなかった点を反省した上で、正すべき点を正し、信頼回復に向けた取組みをリードしていく決意であります。

引き続き、皆様のご支援・ご協力をよろしくお願い申し上げます。

以 上