

協会長ステートメント

会長 城田宏明

2024.6.28

日本損害保険協会会長就任にあたり、以下のとおり所信を申し上げます。

1. はじめに

元日に発生した能登半島地震では、「いつ、どこで大きな地震が起きてもおかしくない」という現実を改めて思い知らされました。わが国が自然災害大国と言われるように、その後も全国各地で様々な災害が発生しております。お亡くなりになられた方々に、謹んで哀悼の意を表するとともに、被災された方々に心よりお見舞い申し上げます。また、被災地の支援に尽力されている方々に対して、深く敬意を表します。地震保険金は用途を限定することなく生活再建の一助としていただくことができます。被災された皆さまが一日も早く平穏な日常生活を取り戻せるよう、最後の一件まで業界を挙げて迅速かつ適正な保険金のお支払いに取り組んでまいります。



損害保険業界は、偶然な事故によって生じた損害に対して保険金をお支払いすることを通じて、安心・安全な社会の実現に貢献してまいりました。保険という目に見えない商品を提供する損害保険会社にとって、お客さまからの信頼は何よりも大切なものです。

しかしながら、昨年来、保険金不正請求事案や保険料調整行為事案等によって、損害保険業界はお客さまからの信頼を大きく損ねてしまいました。また、法令等遵守の徹底をはじめとした信頼回復への取組みを進めている中、本年5月には一部の会員会社において保険会社と乗合代理店間のメール連絡による個人情報の漏えいが確認され、現在、原因究明及び再発防止の対応を進めております。お客さまをはじめ関係者の皆さまにご心配やご迷惑をお掛けしていることにつきまして、改めて深くお詫び申し上げます。

お客さま、そして社会から再び信頼していただける業界となるためには、あらゆる業務の根幹となる「法令等遵守」、「お客さま本位の業務運営」を徹底し、物品・サービスの購入などの本業支援等の競争により契約を獲得するなど、世の中の常識と乖離した旧来の業界慣行を根本から見直していかなければなりません。

この重大な局面を損保業界が変わる転換期にして、問題の再発防止やその背景にある業界慣行を見直していくことはもとより、お客さまにとって最適な保険やサービスを提供するために、より一層考え、行動し続けることが大切です。この積み重ねが、健全な業界の発展につながっていくものと

考えております。お客さまからの信頼回復に向けて当協会としての役割を果たしていくため、多様な声に真摯に向き合いながら、協会長としての務めを果たしていく所存です。

2. 環境認識

損害保険業界を取り巻く環境を俯瞰しますと、自然災害は依然として多発化・激甚化の様相を見せており、また“静かなる有事”と認識されている少子高齢化の進行は、当業界のみならず日本社会全体に大きな影響を及ぼしております。デジタル・テクノロジーの進化は、こうした社会課題を解決する一助となりますが、同時にサイバーリスクをはじめ新たなリスクも顕在化してきており、迅速な対応が求められています。足元の日本経済に目を向けますと、景気はこのところ足踏みもみられるものの緩やかに回復してきております。一方で、社会の価値観の変化やウクライナ、中東等を巡る地政学リスクの存在などが不確実性を高めております。

このように当業界を取り巻く環境は刻一刻と変化してきておりますが、それに伴い損害保険業界が果たすべき役割の重要性も一層高まっているものと認識しております。

3. 取組方針

こうした環境認識の下、当年度は、保険金不正請求や保険料調整行為等、一連の不適切事案により大きく損ねたお客さまからの信頼を回復させていくために、社会の常識と業界慣行のズレを再確認するとともに、法令等遵守の徹底と損害保険業の基盤を支える業務品質の向上を図っていくことにより、健全な競争環境を実現してまいります。また、当協会では、本年4月から第10次中期基本計画の取組みをスタートさせておりますが、「自然災害への対応力強化」「デジタル化推進による利便性向上」「損害保険リテラシーの向上」を着実に前進させることで、真に社会から必要とされる業界を目指してまいります。

4. 具体的な取組み

(1) 信頼回復に向けた取組み

当協会は、保険金不正請求事案や保険料調整行為事案といった不適切事案を二度と起こすことがないように、業界全体で正すべき点を明らかにし、協会ガイドラインの改定や会員会社及び代理店への啓発を強化することなどにより、会員会社の取組みを支援してまいりました。会員会社においては、これらの当協会の取組みも活用しながら、意識や行動の変革、ガバナンス体制や各種制度の見直し等、鋭意改善に努めております。

さらに、お客さまからの信頼回復に向けた諸課題について業界全体で取組みを推進する「業務抜本改革推進プロジェクトチーム」を設置し、本業支援等のあり方や、健全な競争環境をより早期に整備するための取組みなどの方向性について検討を重ねてまいりました。

当年度においても、引き続き同プロジェクトチームが中心となり、旧来の業界慣行を抜本的に見直す業界全体の取組みをより一層加速させ、これまで検討してきた信頼回復に向けた諸課題に対する取組みを具体化してまいります。

今月 25 日には、金融庁における「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議」の報告書が公表されました。報告書には、業界内の構造的課題の解消や健全な競争の実現に向けた制度の在り方について極めて重要な方向性が示されており、当協会としても有識者からご指摘いただいた様々なご意見を基に深度ある検討を重ねながら、より実効性のある取組みへと繋げてまいります。

① 健全な競争環境の実現

健全な競争環境を実現するとともに、お客さまの適切な商品選択の機会を確保するために各種協会ガイドラインの策定に着手いたします。協会ガイドラインは会員会社が自主的に取り組むための基本的な考え方を示すものです。具体的な策定対象の一例として、本業支援や政策株式、出向に関する協会ガイドラインを策定いたします。また、実効性を確保していくために、会員各社の取組状況をフォローアップするとともに、協会ガイドラインの内容を随時見直していきます。

② 保険代理店・募集人の業務品質の向上

保険代理店における適切な保険募集管理態勢を確保するために、第三者の視点を入れた業界共通の業務品質評価基準を策定いたします。併せて、策定した基準を実効的に適用できる体制や運用についても検討してまいります。損保代理店は全国に約 15 万店あり、さらに規模やチャンネルが多岐にわたっているため、そういった実態を十分に考慮しながら実効的かつ持続的なものとなるように検討していく必要があります。

また、保険募集人の業務品質向上に向けて教育内容や資格制度の改善、充実の方策についても検討を進めてまいります。

③ 企業向け保険やリスクマネジメントの理解浸透

会員各社からは、「顧客企業に対して、保険本来の価値やリスクマネジメント関連情報を十分に提供できていなかった」という反省の声が上がってきております。これを踏まえ、保険やリスクマネジメントに関する情報を業界全体でしっかりと提供していく態勢を整備するために、顧客企業の理解をサポートする業界共通ツールの作成や企業向けのリスクマネジメント力向上に資するセミナーを開催いたします。

④ 不正請求への対策強化

一件一件の適正な保険金支払の積み重ねが、健全な保険制度の根幹を支えており、この根幹を揺るがす不正な保険金請求事案への対策は、業界全体で不断に取り組むべき重要な課題です。引き続きお客さまに安心して保険金を請求していただけるよう、「ビッグモーター社で見られた不正請求の類型・手口に関するアジャスター向け研修」を実施し、業界内の不正請求対策を強化します。また、「修理工場向け説明ツール」を作成し、国交省ガイドラインを踏まえた損傷車両の画像を記録することを支援するなど、自動車修理の透明性を高める取組みを実施してまいります。

⑤ コンプライアンスの更なる強化

保険会社社員や代理店の独占禁止法に関する知識と意識が十分でなかったことも保険料調整行為の問題における原因の一つです。コンプライアンスの徹底はあらゆる業務において不可欠であり、不断の取組みが必要です。会員会社向けの「独占禁止法コンプライアンス・セミナー」の定期開催や、公益財団法人損害保険事業総合研究所の本科講座において独占禁止法をテーマに特別講義を実施する等、業界内のコンプライアンス教育を強化してまいります。

⑥ 各取組みのフォローアップ・好取組事例の共有

業界全体の業務品質を継続的に向上させていくために、アンケート調査や取組状況のモニタリングなどを通じて会員各社における取組みの浸透状況をフォローアップするとともに、好取組事例を共有することなどにより会員各社のさらなる取組みを支援してまいります。

上記の取組みに加えて、諸外国における保険ブローカーや代理店に対する規制及び企業保険の募集実態等について改めて確認し、今後の取組みの参考とするために、当協会から公益財団法人損害保険事業総合研究所に対して調査・研究を委託するなど、各種課題の解決に向けて取り組んでまいります。

(2) 第10次中期基本計画に関する取組み

① 自然災害への対応力強化

ア. 大規模地震への備えの強化

今後30年以内に約7割の確率で発生することが予測されている首都直下型地震や南海トラフ地震などの超大規模地震が発生しても、迅速かつ適正な保険金支払を行うため、これまで紙と郵送によ

り実施してきた損害状況申告（自己申告）方式の Web 化を、今年度中の開発完了を目指して取り組んでまいります。

今年で地震保険制度創設の契機となった新潟地震から 60 年が経ちました。地震保険は、被災した方々の生活再建に貢献してまいりましたが、能登半島地震では、道路等の寸断により現地への立入調査が困難になるなど新たな課題も確認されました。こうした経験を踏まえて、切迫度が高まる大規模地震発生時における地震保険の強靭性を一層高めていくために、業界内において今日的に地震保険の損害査定における課題の洗い出しを行い、必要な取組みの検討を進めてまいります。

また、2025 年 1 月 17 日には兵庫県南部地震（阪神・淡路大震災）から 30 年を迎えます。この節目の機会に、必ず起きる大規模地震から国民の皆さまの命と財産を守るため、災害の記憶や経験を後世に継承するとともに、事前の備えの重要性について伝える企画を実施いたします。

イ. 災害に便乗する悪質業者に関するトラブル防止対策

悪質な業者が自然災害の被害に遭われた方を勧誘し、住宅修理などに関して高額な手数料やキャンセル料をお客さまに請求するトラブルが依然として発生しております。お客さまをお守りするため、警察や消費者行政機関などの関係機関や一般社団法人日本損害保険代理業協会等にご協力をいただきながら、トラブル防止に向けた注意喚起活動を継続しつつ、不正請求防止システムなどを活用した適正な保険金支払いを支援してまいります。

② デジタル化推進による利便性向上

ア. 自賠責保険のデジタル化

自賠責保険の引受・契約管理業務においては、業界共通の共同システム「One-JIBAI」の今年度中の運用開始に向けて開発を進めております。「異動・解約の非対面手続き（ペーパーレス）」「保険料払込みのキャッシュレス」を実現することによりお客さまの利便性を向上させるとともに、共同システムによる契約管理を可能にすることで業界全体の業務効率化も目指してまいります。

また、自賠責保険の損害調査業務・支払業務においても、請求関係書類を電子化して共有し合い、調査・精算処理をペーパーレスで行うシステムの構築に着手しております。ペーパーレス化を実現することで、一層の迅速かつ適正な損害調査業務を目指してまいります。

イ. 損害保険募集人一般試験教育テキストのデジタル化

損害保険募集人一般試験の受験者向けの教育テキストを PC・タブレット・スマートフォンで閲覧できる環境を構築し、受験者の利便性及び学習効果を向上させるとともに、ペーパーレス化も推進します。

③ 損害保険リテラシーの向上

ア. 損害保険の普及・啓発

損害保険は、万が一の際に保険金をお支払いするものであることから、日常ではその必要性に気づき難いといった特性もあります。国民の皆さまが、リスクを正しく認識し、適切な保険を選択できるようになるために、保険の普及啓発は大変重要であり、不断に取り組んでいく必要があります。

様々な保険がある中で、例えば火災保険に関しては、河川の氾濫による洪水や土砂崩れ、内水氾濫による浸水等、お客さまがご自身の水災リスクを適切に認識した上で補償を選択できるよう、水災補償の普及啓発活動に取り組んでまいります。

また、中小企業を取り巻く事業リスクは多岐にわたり、年々変化しています。引き続き事業リスクに適切に備えていただけるよう、中小企業のリスク意識・対策実態調査の実施や、一般社団法人日本損害保険代理業協会や全国各地の経済産業局等と連携した普及啓発活動に取り組んでまいります。

イ. 生命保険業界との連携強化

一般社団法人生命保険協会、公益財団法人生命保険文化センター及び当協会の間で、昨年11月に「保険教育に関する包括連携協定」を締結いたしました。当年度は、一般社団法人生命保険協会、公益財団法人生命保険文化センターと協働して、民間保険等について理解を深めていただくことを目的とした中学校・高等学校の家庭科・社会科・公民科教員向けセミナーの拡充や、民間保険教育教材の作成を進めてまいります。

当協会には、上記以外にも「そんぽADRセンターの運営」「各種要望・提言」「国際基準への対応」「アジア地域への支援・働きかけ」「防災教育の推進」「異常危険準備金制度」「交通事故防止啓発」「軽消防自動車の寄贈」等、当協会の目的を果たすために必要不可欠な取組みがあります。これらの取組みも着実に進めてまいります。

5. おわりに

損害保険という相互扶助の精神からなる社会インフラ機能の提供を通じて、安心かつ安全で持続可能な社会の実現と、経済及び国民生活の安定と向上に寄与していくことが、損害保険業界の使命です。

社会や経済の情勢は日々複雑さを増し、先を見通すことが困難な時代となっております。しかし、そのような不確実な時代だからこそ、保険が提供する「安心と安全」が人々の生活や新たな一歩を支える力になると信じております。

本当にお客さまから信頼される損害保険業界になるために、そして当業界の全ての関係者が損害保険という社会インフラの一翼を担う誇りを持ち続けられるように、誠心誠意尽力してまいります。

皆さまにおかれましては、ご理解と変わらぬご支援を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

以上