

信頼回復に向けた各社取組みの フォローアップ結果について

2024年12月11日

一般社団法人 日本損害保険協会

1. フォローアップに至る背景	P3
2. 損保協会における対応	P4
3. アンケート実施概要	P5
4. フォローアップ結果	
(1) 損害保険の保険金支払に関するガイドライン	P6
(2) 損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針 /保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点	P13
(3) 損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン	P18
(4) 政策保有株式に係るガイドライン	P20
(5) 企業向けツール「リスクマネジメントと損害保険」	P22

1. フォローアップに至る背景

- 旧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より、一部の会員会社に対して、金融庁から保険業法第132条に基づく業務改善命令が、また、公正取引委員会から独占禁止法第3条に基づく排除措置命令および課徴金納付命令が発出される等、損保業界は、お客さまに多大なご迷惑とご心配をおかけし、これまで築いてきたお客さま・社会からの信頼を失うこととなった。
- 2024年3月から6月にかけては、金融庁において「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」（以下、「有識者会議」）が開催された。有識者会議報告書においては、保険金不正請求および保険料調整行為の真因等を踏まえ、顧客本位の業務運営の徹底や健全な競争環境の実現に向けた取組みの必要性が指摘されている。
- 損保協会では、会員会社で生じたこれらの問題を真摯に受け止め、また有識者会議報告書の指摘事項を踏まえて、お客さま・社会からの信頼を回復すべく再発防止に努めている。今般、損保協会として会員会社における再発防止策の実施状況をフォローアップし、会員会社の実効性ある取組みを後押しすることとした。

2. 損保協会における対応

- ・損保協会では、「顧客本位の業務運営の徹底」や「健全な競争環境の実現」等に向け、下表のとおりガイドライン等を策定・改定した。
- ・今回、これらガイドライン等を踏まえた会員会社における取組みの進捗状況を確認した。なお、策定・改定からの経過期間によって、確認の深度（レベル感）はガイドライン等毎に異なっている。
- ・今後、新たにガイドライン等の策定・改定があれば、随時フォローアップの対象に加える予定。

報告書指摘項目	ガイドライン等の協会のこれまでの取組み	適用対象社数
顧客本位の 業務運営の 徹底	■ 「損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン」の策定〔2024年9月〕 URL : https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/syukousya_guideline.pdf	出向を実施する 17社
	■ 「損害保険の保険金支払いに関するガイドライン」の改定〔2023年11月〕 URL : https://www.sonpo.or.jp/about/guideline/ev7otb00000000cjp-att/shiharai_guideline.pdf	自動車保険を 取扱う16社
健全な 競争環境の 実現	■ 「政策保有株式に係るガイドライン」の策定〔2024年9月〕 URL : https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/seisaku_guideline.pdf	全31社
	■ 「保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点」の策定〔2024年3月〕 URL : https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/dokusen.pdf	
	■ 「損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針」の改定〔2023年12月〕 URL : https://www.sonpo.or.jp/about/guideline/ev7otb00000000cjp-att/action_dokkinho.pdf	
その他	■ 企業向け「リスクマネジメントと損害保険」※の作成〔2024年7月〕 URL : https://www.sonpo.or.jp/news/release/2024/pdf/20240722_01.pdf ※企業のリスクマネジメントの必要性や損害保険の位置づけ、保険の原理原則等に関する基礎的な情報をまとめたツール	企業向け保険を 取扱う18社

3. アンケート実施概要

実施期間	2024年11月8日～2024年11月20日
調査対象会社	会員会社31社 (ガイドライン等において適用対象となる社を対象)
対象ガイドライン等	前頁記載の6点
目的および着眼点	(1) 「顧客本位の業務運営」および「健全な競争環境の実現」の観点で実効性のある取組みが行われているかを、次の点に着目して検証すること。 ➤ 業界で実施した取組みが現場に浸透し、お客さまに対するものも含め効果が表れているか。 ➤ 取組みが一時的なものでなく、今後も現場で意識され続けるものとして実施されているか。 (2) フォローアップを通じて把握した取組事例を会員各社で共有し、業界全体の取組みレベルの底上げを図ること。 (3) 取組みの進捗を適時適切にお客さまおよび社会に発信していくこと。
備考	回答に記載されている「具体的な取組み・確認方法」等については、あくまで個社対応の例示であり、会社の規模・特性・経営方針等に応じて、取るべき打ち手は異なることが前提。

4. フォローアップ結果（1）損害保険の保険金支払に関するガイドライン

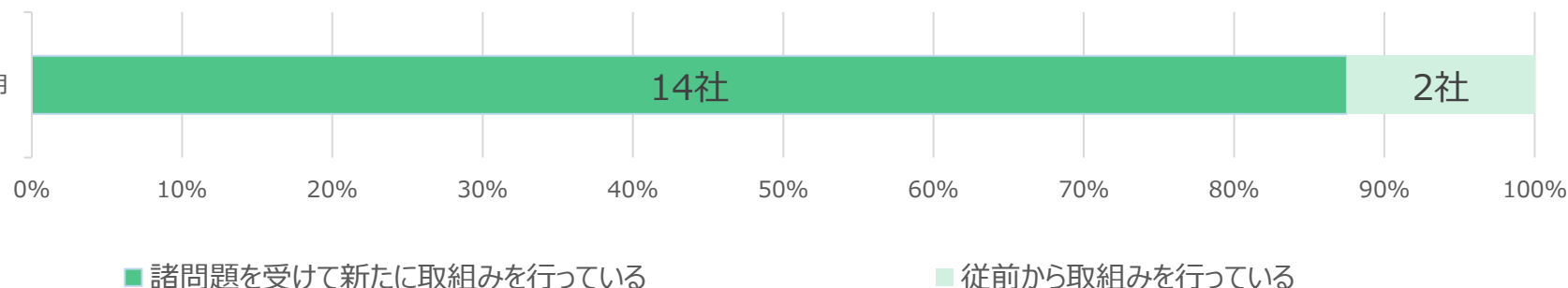
対象社数：
自動車保険を
取扱う16社

①

入庫紹介制度の是正

自動車修理工場への入庫紹介に関して、2023年11月に改定されたガイドラインの内容を遵守するための取組みを行っているか

2024年12月



上記の具体的な取組み（例）

1. お客様の要望を踏まえた提案の徹底と実現のための体制整備

- ・お客さまから要望があった場合にのみ修理工場を紹介する制度に変更
- ・お客さま自らが修理工場を選択することができるシステムを導入

2. 営業部門による不適切な介入の排除

- ・修理工場紹介制度において、営業部門の関与を廃止（支払部門が一括対応）
- ・提携修理工場兼保険募集代理店を、新規に設置しない方針を策定
- ・入庫目標件数を廃止

3. 紹介対象工場に対するガバナンスの強化

- ・3区分（着工前・作業途中・完成）の画像撮影と請求時に同画像の提出を徹底
- ・紹介対象工場に対するモニタリングを強化

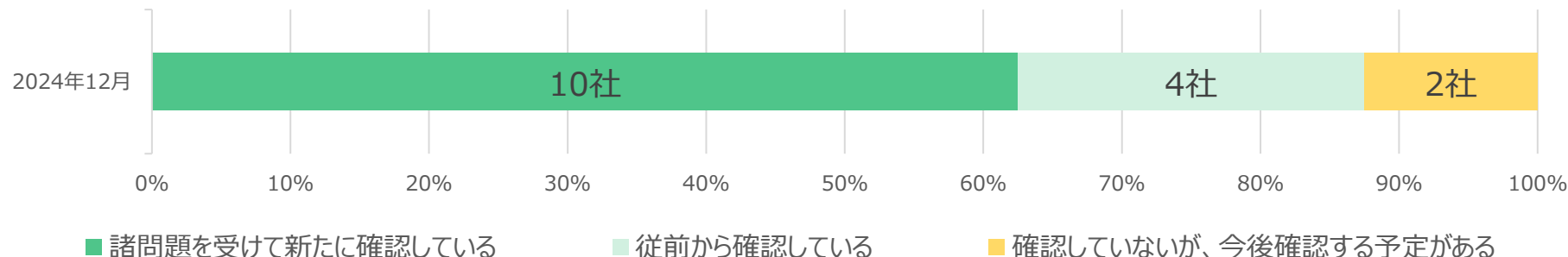
4. フォローアップ結果（1）損害保険の保険金支払に関するガイドライン

対象社数：
自動車保険を
取扱う16社

②

お客さまのための
制度運営の徹底

入庫紹介を適切に行うために、体制整備が適切に行われ、現場（サービスセンター）でお客さまの意向や要望を優先した紹介が行われていることを確認しているか



上記の具体的な確認方法（例）

1. 入庫紹介にかかるモニタリングの実施

- ・入庫紹介案件にかかる定期的なサンプリング点検を実施
- ・入庫紹介に関する苦情やお客さまアンケート結果等を継続的に確認
- ・お客さまからの入庫リクエスト件数・マッチング件数等を月次確認
- ・第一線（現場）に対するヒアリングを実施
- ・変更後の入庫紹介対応フローにかかる遵守状況を確認するため、説明対応ログをサンプルチェック

2. 営業部門と損害サービス部門の分離に向けた体制整備

- ・修理工場紹介に関する損害サービス部門専用の相談窓口（代理店や営業部門からの圧力に困っている場合等の利用を想定）を設置し、営業部門と切り離した修理工場紹介が実施できているかを確認

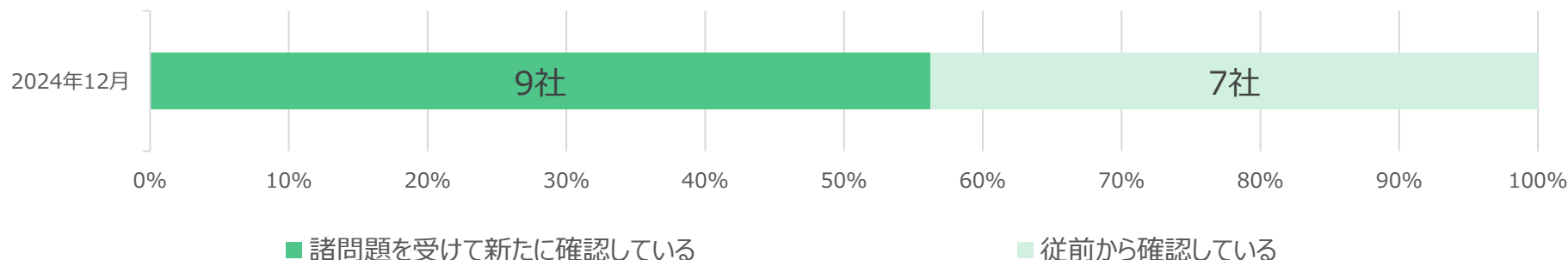
4. フォローアップ結果（1）損害保険の保険金支払に関するガイドライン

対象社数：
自動車保険を
取扱う16社

③

紹介先業者の
適切性の確認

お客さまの意向や要望を優先した紹介を行うための体制整備の一環として、
紹介先業者の適切性を確認しているか



上記の具体的な確認方法（例）

1. 紹介先業者との対話

- ・工場訪問（オンサイト）により、法令遵守状況等の実態を確認
- ・提携修理工場に対するヒアリングを実施

2. 紹介先業者にかかるモニタリングの実施

- ・「日々の請求内容」、「苦情やお客さまアンケート結果」等を継続的に確認
- ・2023年度の受付事案において独自提携工場の入庫紹介に問題がないかを確認

3. 問題発覚時の厳格対応

- ・社内で想定している水準を下回ったことが確認された場合には、紹介の縮小・中止や提携解除を実施
- ・問題が発覚した場合、システム上の表示停止・ネットワーク登録解除などの規律的な運用を実施

4. 不正疑義検知のための体制整備

- ・提携工場の品質確保にかかる点検項目に、「修理費不正疑義」の観点を追加

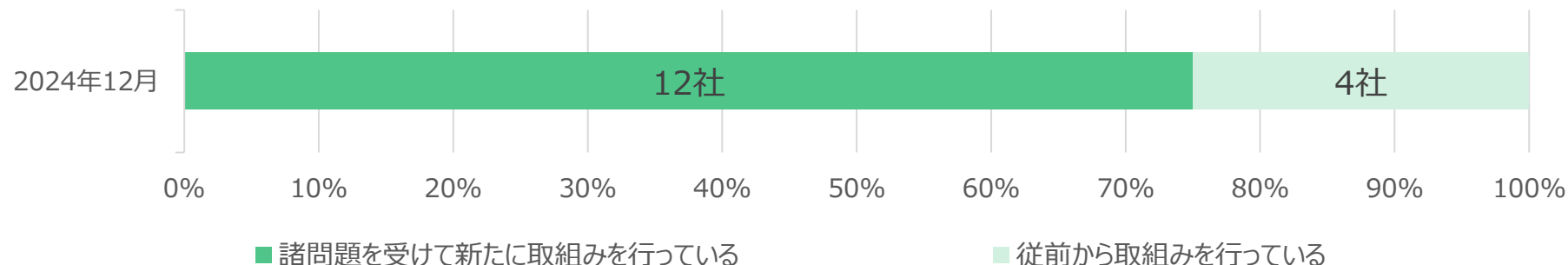
4. フォローアップ結果（1）損害保険の保険金支払に関するガイドライン

対象社数：
自動車保険を
取扱う16社

④

自動車修理工場に対する 適切な損害調査

自動車修理工場との関係において、効率的な損害調査を行う中でも保険金支払の適切性を担保する観点で、2023年11月に改定されたガイドラインの内容を遵守するための取組みを行っているか



上記の具体的な取組み（例）

1. 損害調査実務の見直し

- ・専門的な知見を持つ損害調査担当者（アジャスター）が全ての事案を確認
- ・外部鑑定事務所等によるスポット立会を実施、お客さまから着工前の写真を取付け

2. デジタル技術の活用

- ・不正が発生しやすい修理項目・技法について、アジャスターに対する注意喚起を行う新たなシステムを開発
- ・お客さまに事故直後の損傷写真をアップロードいただくためのシステムを開発予定
- ・ビッグデータの解析結果を毎月アップデートしデータベースの情報を拡充、工場単位での異常値分析を実施

3. 対応方法の明確化に向けた体制整備

- ・社内マニュアルにアジャスターの関与や調査方法の決定プロセス、疑義事案報告ルール等を明文化

4. 社内研修の実施

- ・過去事案における問題点について、事案担当者に説明会を実施

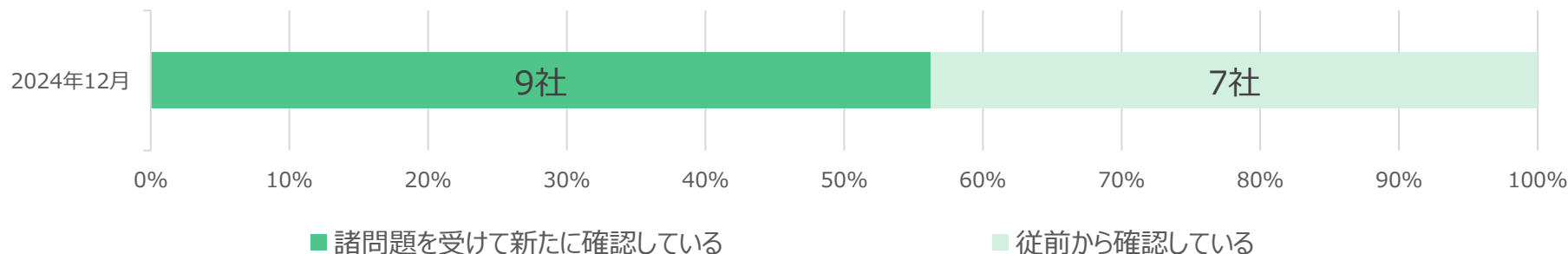
4. フォローアップ結果（1）損害保険の保険金支払に関するガイドライン

対象社数：
自動車保険を
取扱う16社

⑤

自動車修理工場に対する
適切な損害調査
＜現場での浸透＞

保険金支払の適切性担保のための体制整備（必要に応じて事案の特性を踏まえた追加調査を実施する体制の構築、紹介事案における一律の損害査定省略の見直し等）が適切に行われ、現場（サービスセンター）で適切に運用されていることを確認しているか



上記の具体的な確認方法（例）

1. 修理見積書に関するモニタリングの実施

- ・提携工場からの請求内容については、アジャスターが全件の内容を確認
- ・請求内容のサンプリング点検を通じ、提携基準書の遵守状況等を確認
- ・高額事案の稟議審査を通じて、適切な損害調査が実施されているかを確認

2. 現場（サービスセンター）における実効性を確保するための体制整備

- ・代理店等が関与する不正請求疑義事案を本社へ報告するルールを新設
- ・四半期毎に本社より損害調査データを現場の保険金支払部門へ提供し、損害調査方法決定ガイドラインの見直しを実施

4. フォローアップ結果（1）損害保険の保険金支払に関するガイドライン

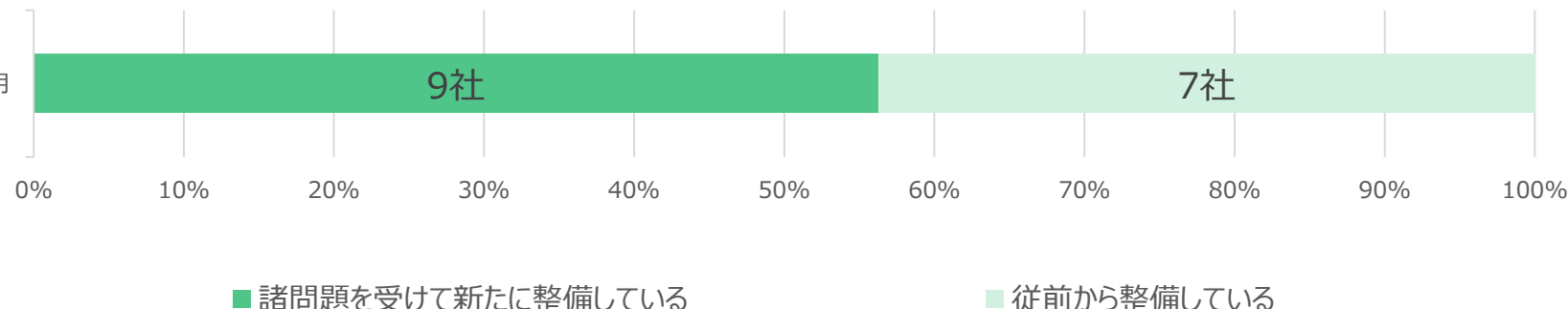
対象社数：
自動車保険を
取扱う16社

⑥

不正請求の排除

不正請求を排除する観点で、2023年11月に改定されたガイドラインの内容を踏まえて、不正の事実の立証可否を慎重に判断し適切な調査を実施できる体制を整備しているか

2024年12月



上記の具体的な取組み（例）

1. 損害調査実務の見直し

- ・不正請求に関する知識・経験のあるアジャスターを増員、疑義事案についても警察に連携（不正抑止・啓発の観点）
- ・車両損害調査についてはアジャスター社員の関与を必須化、画像調査においても適宜現車確認を実施

2. デジタル技術の活用

- ・不正のタイプ判定や、事案毎の協定情報・工場の特徴をデータベース化し分析を行うためのシステムを構築
- ・不正請求検知モデルのスコアリング結果を専門チームが確認

3. 毅然とした不正請求排除のための体制整備

- ・社内にモラルリスク専任チームを設置
- ・管理体制の強化・関与者の増員・業務フローの明確化等を行いマニュアルに反映、調査時の技術的なポイントを明記

4. 不正請求にかかる研修の実施

- ・不正請求に関する知見について、幅広い職層へ勉強会を開催するとともに、ツールを提供

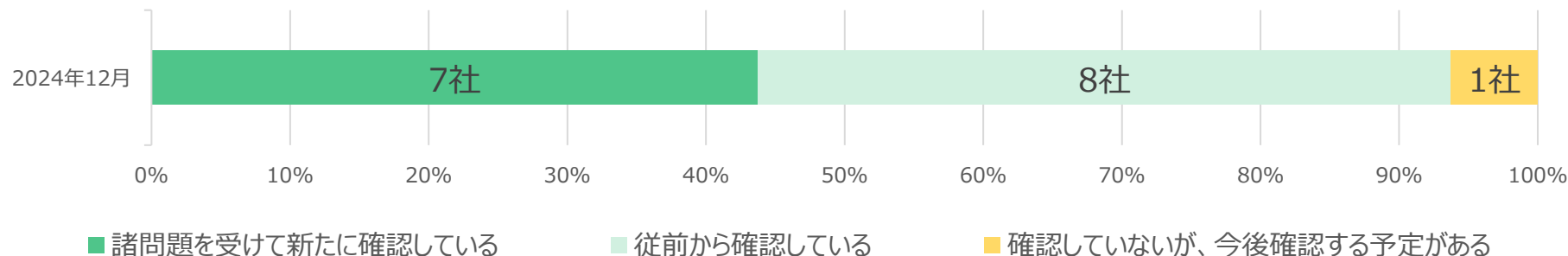
4. フォローアップ結果（1）損害保険の保険金支払に関するガイドライン

対象社数：
自動車保険を
取扱う16社

⑦

不正請求の排除
＜現場での浸透＞

不正請求排除のための態勢整備（不正の事実の立証可否を慎重に判断し適切な調査を実施できる態勢の構築等）が適切に行われ、現場（サービスセンター）で適切に運用されていることを確認しているか



上記の具体的な確認方法（例）

1. 適切性確保のためのモニタリング実施

- ・不正請求疑義案件の件数や排除額等のデータについて、推移を含めて毎月確認
- ・不正事案（疑義含む）についてコンプライアンス部門と連携してモニタリングを行い、第一線（現場）における判断内容および妥当性を検証
- ・損害サービス支払審査室において全件、適切性のモニタリングを実施するとともに、モニタリング結果は、社外の弁護士・医師・学識者などの有識者で構成される保険金支払審査会において審議し、適切性を確認
- ・損害車両撮影ツールの活用状況を月次で確認

2. 現場（サービスセンター）における実効性を確保するための体制整備

- ・モラルリスク疑義事案に関するガイドラインを策定し、ガイドラインに該当する事案については、モラルリスク専任チームに連携し、不正請求を徹底排除する体制を構築

4. フォローアップ結果（2）損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針 / 保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点

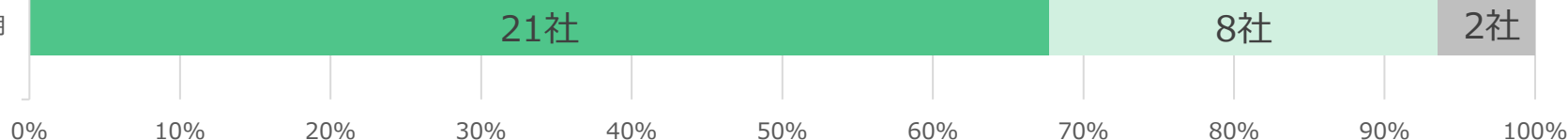
対象社数：
会員会社
全31社

①

独占禁止法遵守のための 三線管理

「独占禁止法遵守のための指針」の改定（2023年12月）および「保険契約引受にかかる留意点」の策定を踏まえて、独占禁止法遵守に関する社内方針・ルール等を整備しているか

2024年12月



■ 諸問題を受けて新たに整備している

■ 従前から整備している

■ 整備していない *

* <整備していない理由> 募集スキームや商品特性、保険契約締結の代理権を保持しない媒介である等を踏まえると、独占禁止法に抵触する恐れが僅少であることを確認しているため。

第一線（現場）における具体的な取組み（例）

1. 規程類の整備

- ・社内マニュアルの策定または改定を行い、社員・代理店に周知するとともに、営業第一線（現場）からの照会内容等を踏まえて、内容を都度アップデート
- ・独占禁止法遵守に関する想定事例集を作成

2. 研修用ツールの作成

- ・代理店向けにマニュアルの解説動画を作成

3. 社内ルールの厳格化

- ・競合情報をやり取りする際の同意書取得ルール（社員・代理店対象）を整備
- ・他社社員との接触時における事前承認・事後報告ルール（社員対象）を整備

4. 社員の意識改革

- ・各部門の事業計画に、新たな目標として、「業務執行に必要な法令等のルールの理解促進」を設定

4. フォローアップ結果（2）損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針 / 保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点

第二線（コンプライアンス部門）における具体的な取組み（例）

1. 体制整備

- ・全役職員が弁護士に相談できるよう、独占禁止法に関する社員相談窓口を新設
- ・「企業行動方針」に独占禁止法遵守を追記、各種マニュアル等を策定

2. 社員に対する情報提供

- ・全社員が参加する会議において、管理部門から他の損害保険会社との接触時の注意点等を説明
- ・有用な相談結果について社内共有し、第二線（コンプライアンス部門）・第三線（内部監査部門）の知見向上に活用

3. 社内研修の実施

- ・独占禁止法遵守をテーマにコンプライアンス研修を開催し、確認テストを実施
- ・eラーニング（全社員テスト、コンプライアンス通信の配信等）を実施

第三線（内部監査部門）における具体的な取組み（例）

1. 内部監査部門によるモニタリングの実施

- ・他社接触時ルールの実用状況についての点検を実施
- ・第一線（現場）、第二線（コンプライアンス部門）の作成した独占禁止法遵守状況に関する自主点検結果を確認
- ・内部管理体制全般のオフサイトモニタリングを実施

2. 内部監査の実施

- ・リスクベースで評価を行い、当該領域が高リスクと評価された場合には内部監査において、独占禁止法（不当な取引制限等）の理解度や遵守状況を確認
- ・業務改善計画を踏まえて、「独占禁止法等を遵守するための適切な法令等遵守体制」、「適正な営業推進体制および保険引受管理体制」、「コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土を中心とした企業文化の醸成」について、組織横断で監査を実施

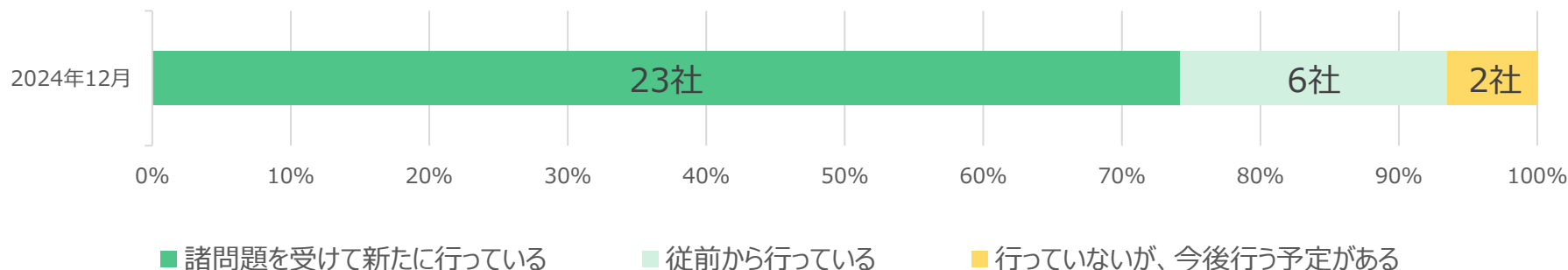
4. フォローアップ結果（2）損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針 / 保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点

対象社数：
会員会社
全31社

②

独占禁止法遵守のための
教育・研修

社員・代理店の独占禁止法遵守に関する全般的な知識向上のための研
修・教育等を行っているか



上記の具体的な取組み（例）

1. 社員向け

- ・独占禁止法対応にかかる研修動画を作成し全社員が受講、eラーニング研修や確認テストを実施
- ・他の部署と比較してリスクの高い営業部門・商品部門に対し、個別研修を実施
- ・役員、部長職以上向けに、留意すべき類型や、保険商品を巡る過去の弁護士相談事例を解説
- ・代表取締役社長から社員に対して、過去事例の紹介と啓発を実施（トップメッセージの発信）
- ・独占禁止法に関するルールの理解浸透を促すため、継続的に業務連絡（コンプライアンスニュース）を発信

2. 代理店向け

- ・年2回実施の「コンプライアンスチェック」に独占禁止法遵守に関連した内容を追加
- ・独占禁止法の遵守をテーマとした個社独自の代理店向け研修ツールを提供
- ・代理店システムに独占禁止法に関する啓発ページを設け、代理店に周知予定
- ・代理店自己点検において独占禁止法に関する項目を追加

4. フォローアップ結果（2）損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針 / 保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点

対象社数：
会員会社
全31社

③

独占禁止法遵守状況の確認

「独占禁止法遵守のための指針」の改定（2023年12月）および「保険契約引受にかかる留意点」で新たに記載された内容、もしくはそれらを踏まえ自社で策定したルールに基づき、社員・代理店が独占禁止法遵守した適切な業務運営を行っていることを確認しているか

2024年12月

15社

5社

7社

2社

2社

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■ 諸問題を受けて新たに確認している

■ 従前から確認している

■ 確認していないが、今後確認する予定がある

■ 確認しておらず、確認したいが見通しが立っていない *1

■ 確認していないし、確認する予定もない *2

*1 <見通しが立っていない理由> 具体的にどのように確認するかの手法について検討できていないため。/ まずは周知、教育を重視しているため。

*2 <確認する予定がない理由> 取扱い商品や市場特性、保険契約締結の代理権を保持しない媒介である等を踏まえると、独占禁止法に抵触する恐れが僅少であることを確認しているため。

第一線（現場）における具体的な取組み（例）

1. 現場におけるモニタリングの実施

（1）社員向け

- ・競合情報をやり取りする際の同意書取得ルールについて、本社部門が定期的に遵守状況を確認
- ・月次開催の部支店コンプライアンス委員会で、法令等への抵触リスクや不適切行為等がないかを確認
- ・自主点検項目に独占禁止法に関する項目を追加したうえで、自主点検を実施

（2）代理店向け

- ・次年度の代理店監査もしくは点検等において、代理店の遵守状況を確認予定
- ・第一線（現場）が行う代理店監査の兆候管理項目に、「関係法令知識関連」を新設

2. ガバナンスの強化

- ・他の損害保険会社との接触に際しての事前・事後の報告や事前承認を義務化

4. フォローアップ結果（2）損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針 / 保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点

第二線（コンプライアンス部門）における具体的な取組み（例）

1. 社員向け

- ・保険引受に関して、営業部門に直接ヒアリングを実施
- ・他の損害保険会社社員との接触に関する事前・事後申請のルール遵守状況を定期的に確認（例：社員のスケジューラーとの整合性チェック等）
- ・全部門対象のコンプライアンス自主点検の結果をコンプライアンス委員会ならびに取締役会に報告
- ・新設した兆候管理項目「関係法令知識関連」において、営業社員がどのような根拠に基づき「該当なし」、「該当あり」を選択したのかを確認し、必要に応じて営業社員への指導を実施

2. 社員・代理店共通

- ・募集文書のチェック、契約関係等におけるリーガルチェック、取締役会・経営会議付議事項を確認
- ・保険料調整行為が発生するリスクの高い契約（保険料が高額となる契約等）について集中的に確認

第三線（内部監査部門）における具体的な取組み（例）

1. 内部監査部門によるモニタリングの実施

- ・第一線（現場）、第二線（コンプライアンス部門）の作成した独占禁止法遵守状況に関する自主点検結果を確認
- ・管理職・担当者へのヒアリングを実施し、課題や懸念の有無を把握
- ・代理店監査結果報告会への内部監査部長の出席、代理店監査実施部門による取組内容を確認・検証
- ・今後のオンサイト監査も視野に、従業員個々の実施状況をモニタリング（現在実施中）

2. 内部監査の実施

- ・リスクベースでの評価を行い、高リスクと評価された場合には内部監査を実施
- ・営業部支店監査における確認項目に「独占禁止法マニュアル」、「保険契約引受時の情報取扱ルール」の周知・指導状況を追加

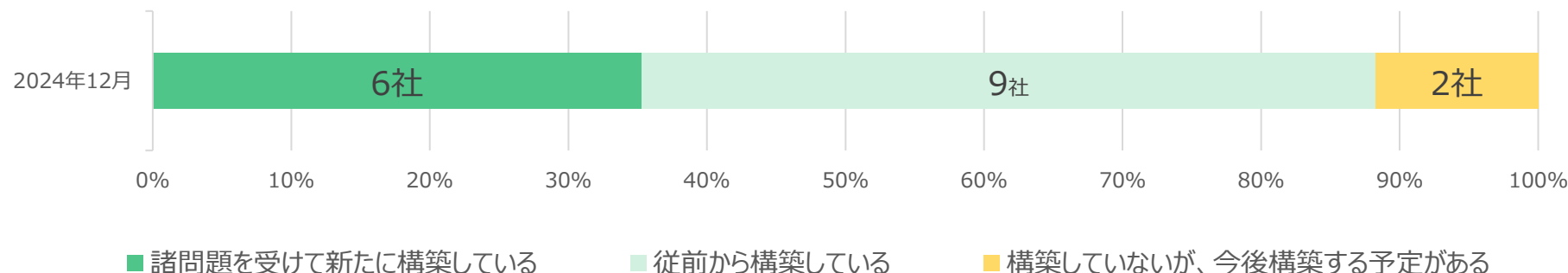
4. フォローアップ結果（3）損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン

対象社数：
出向を実施する
全17社

①

統括部門設置状況の確認

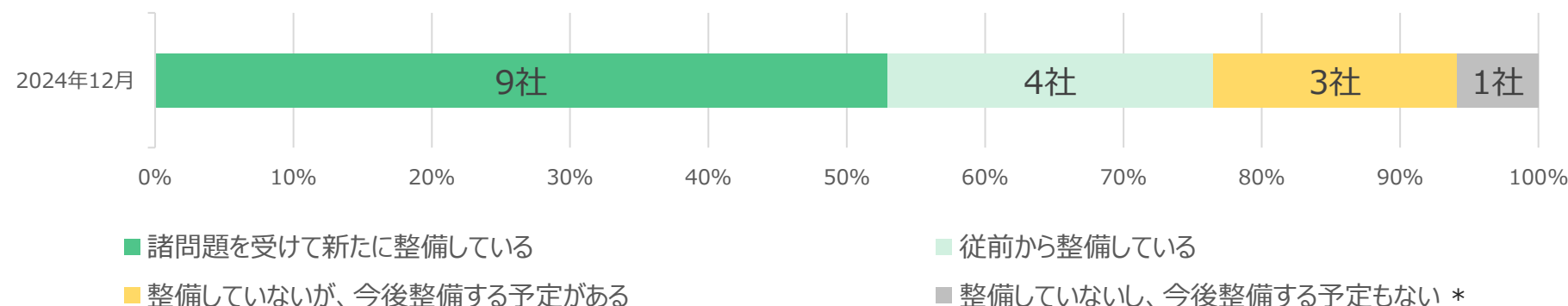
出向にかかる統括部門において、一括して出向の適正性等を判断する体制を構築しているか



②

社内ルール等整備状況の確認

「損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン」の策定を踏まえて、出向に関する社内方針・ルール等を整備しているか



* <整備する予定がない理由> 出向先は100%子会社に限られるため。

4. フォローアップ結果（3）損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン

「既存出向」について、社内方針・ルール等に準拠した対応を行うための取組み（例）

1. 現状把握のためのモニタリング

- ・既存出向者に対し、新たな出向要件（出向先の労働環境を含む）の充足性について人事部が直接アンケートを行い、必要に応じて個別ヒアリングを実施
- ・既存出向について、出向要件を充足しているかの全件調査を実施

2. 体制整備

- ・ガイドラインを踏まえて出向方針および出向要件を見直し
- ・保険代理店への出向目的を①社員の人財育成、②グループ内の人事交流、の2つに限定
- ・新たに「出向審査会」を設営

3. 出向先との対話

- ・部支店が全ての出向先に新たな出向方針を説明した上で、派遣の必要性和出向先の状況について協議
- ・出向期限や転籍について、今後の具体的な期限や時期を明確化する方向で調整

4. 社内周知の徹底

- ・人事部主催で、部支店向けの説明会を新たに開催

「新規出向」について、社内方針・ルール等に準拠した対応を行うための取組み（例）

1. 体制整備

- ・（既存出向と同様の対応に加え、）新規出向先が発生する場合は、全て社内の稟議決裁を得る必要がある体制を構築

2. 判断プロセスの改善

- ・出向可否判断にあたっては、営業統括部・人事部・第二線（コンプライアンス部門）において確認
- ・新規出向の判断フローを作成し、出向元の部から統括部（人事部）に報告させるスキームを構築予定

3. 新規出向の抑制

- ・2025年度の新規出向の凍結（原則）

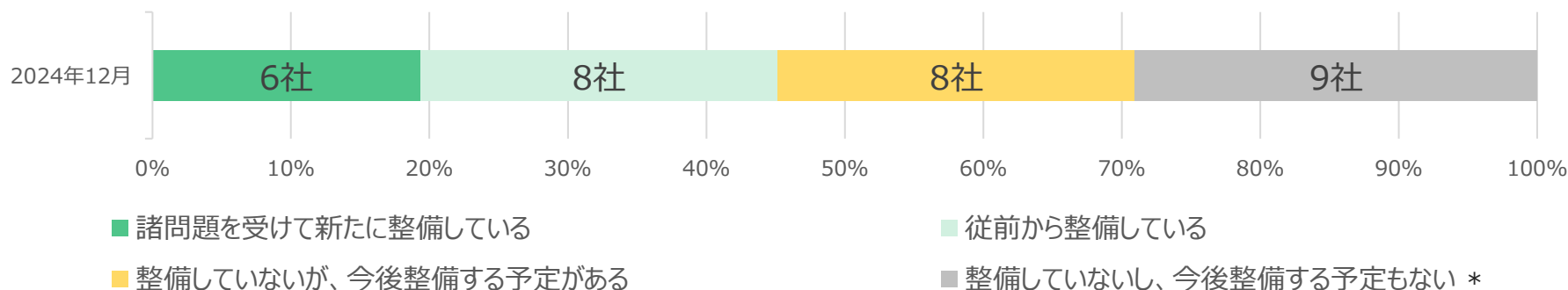
4. フォローアップ結果（4）政策保有株式に係るガイドライン

対象社数：
会員会社
全31社

①

社内ルール等の遵守

「政策保有株式に係るガイドライン」の策定を踏まえて、社内方針・ルール等を整備しているか



* <整備する予定がない理由> 政策保有株式を保有しておらず、今後保有する想定もないため（9社共通）。

所管部門が社内方針・ルール等に準拠した対応を行うために実施している取組み（例）

1. 体制整備

- ・営業第一線（現場）および政策株式所管部署から独立した、純投資株式のチームを新設
- ・「政策投資は行わない」、「運用対象は原則として預貯金および公共債とする」等の内容を社内規程に明記

2. モニタリングの実施

- ・投資先からの売却了解取付けの進捗状況について、経営企画部門・運用部門・営業推進部門等の関係部門が一体となって進捗を管理

3. 開示

- ・残高をゼロにする方針と期限を対外公表
- ・有価証券報告書上で開示

4. 社内周知の徹底

- ・全ての関係部署を対象とした説明会を開催予定

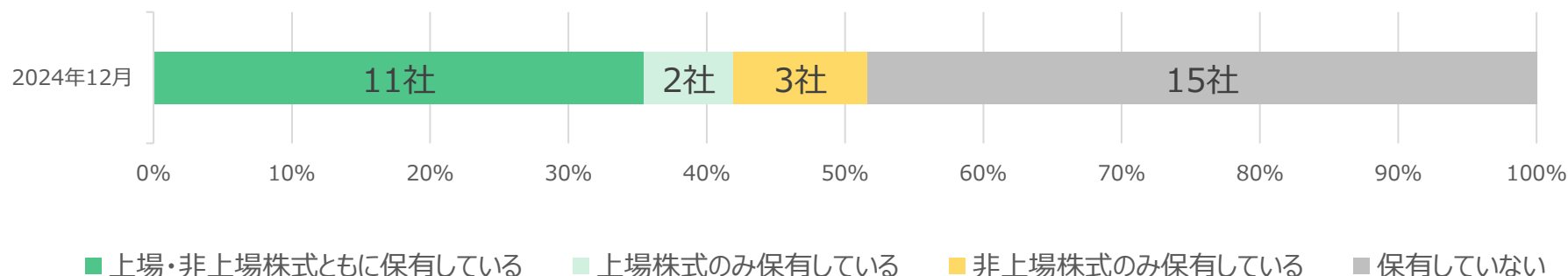
4. フォローアップ結果（4）政策保有株式に係るガイドライン

②

個社取組み状況の確認

「政策保有株式」を保有しているか

対象社数：
会員会社
全31社



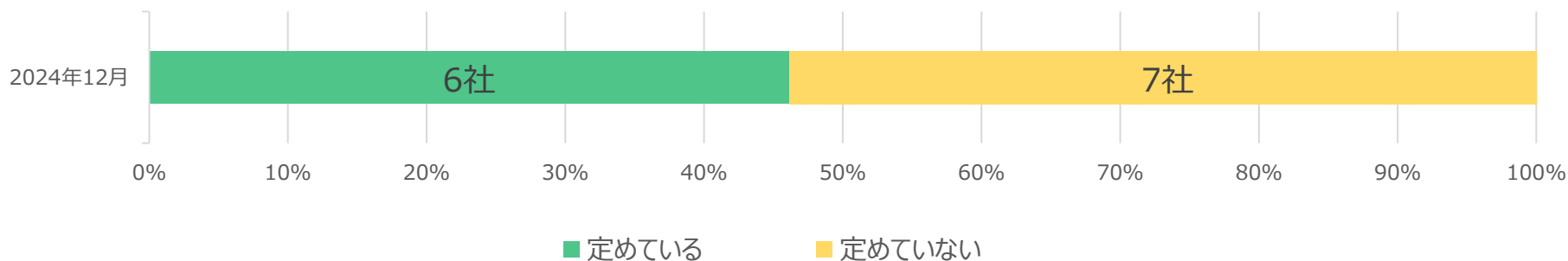
③

個社取組み状況の確認

政策保有株式（上場株式）を
ゼロにする期限を定めているか

対象社数：政策保有株式
（上場株式）を
保有する13社※

※上記②で「上場・非上場株式ともに保有している」または「上場株式のみ保有している」と回答した会社



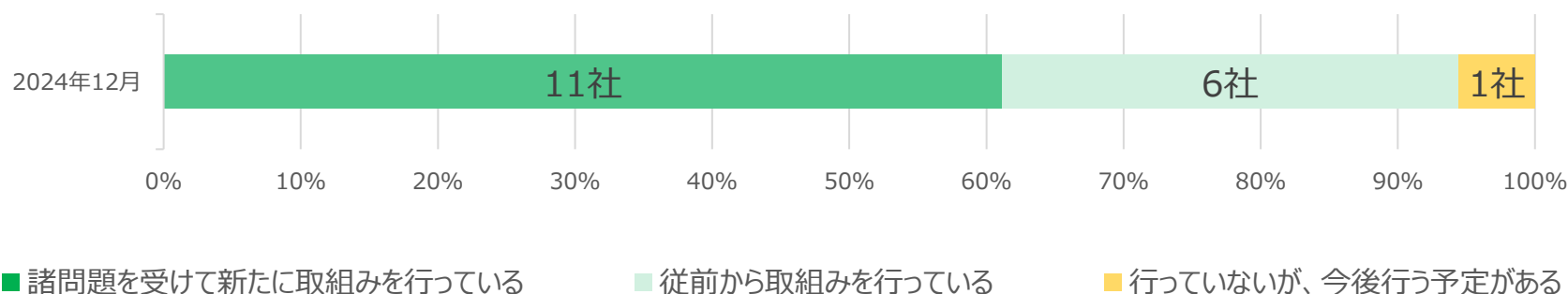
4. フォローアップ結果（5）企業向けツール 「リスクマネジメントと損害保険」

対象社数：
企業向け保険を
取扱う18社

①

企業の リスクマネジメント力向上

お客さまが自社を取り巻くリスクや保険の仕組み等を正確に把握し、最適な商品・サービスを選択いただけるようにするための取組み（＝企業のリスクマネジメント向上を支援する取組み）を行っているか



上記の具体的な実施方法（例）

1. お客さまに対する情報提供

- ・企業のお客さま向けにリスクマネジメントセミナーを開催
- ・顧客訪問時や契約更新時に、企業のリスクマネジメント向上に向けた提案を併せて実施

2. 社員・代理店に対する働きかけ

（1）研修の実施

- ・リスクマネジメントの基礎知識の底上げを図るeラーニングを実施
- ・代理店・社員のリスクマネジメント対応力強化に向けた研修体系を構築・整備（対応中）

（2）社内周知の徹底

- ・損保協会作成の「リスクマネジメントと損害保険」について社内で活用依頼

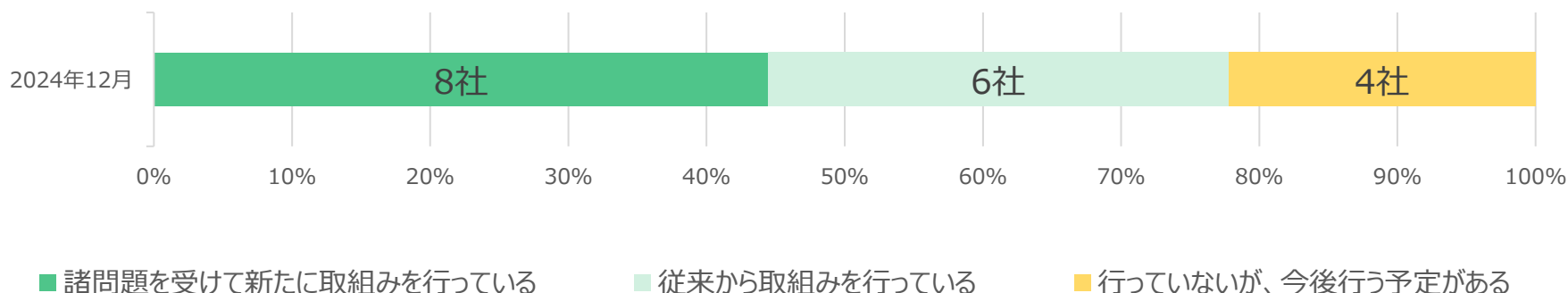
4. フォローアップ結果（5）企業向けツール「リスクマネジメントと損害保険」

対象社数：
企業向け保険を
取扱う18社

②

企業の
リスクマネジメント力向上
(現場への浸透)

本取組みが現場で実効性をもつて的確に行われるよう、営業部門等に対する働きかけ等を行っているか



上記の具体的な内容（例）

1. 社員の意識改革、トップメッセージの発信

- ・企業営業部門において、「保険を提供する会社からソリューションを提供する会社への変革」を打ち出し
- ・全社員が参加する全体会議において、代表取締役社長から、協会作成の「リスクマネジメントと損害保険」を説明

2. 研修の実施

- ・お客さま向けセミナーと連動する形で、社員・代理店向けに研修を開催
- ・営業部門対象の会議・研修において、リスクマネジメント関連情報を提供し啓発を実施、お客さまへの周知・徹底を依頼

3. ツール類の提供

- ・リスクマップならびに中小企業リスク対策サイトの活用を促進
- ・中堅中小企業向けに「損害規模」と「発生頻度」を基準にリスクを判定し、優先順位と検討すべき補償が把握できるツールの活用を促進