



お客さま・社会からの信頼回復に向けた取組み

2025年12月10日

## ガイドライン等を踏まえた会員会社の 取組み状況の公表(第3回)

～「顧客本位の業務運営」「健全な競争環境の実現」に向けたフォローアップを実施～

一般社団法人 日本損害保険協会（会長：船曳 真一郎）では、「顧客本位の業務運営の徹底」および「健全な競争環境の実現」のために、2025年11月に、第3回となるガイドライン等を踏まえた会員会社の取組みのフォローアップを行いましたので、結果を公表します。

当協会では、お客さま・社会からの信頼回復に向けた取組みとして2023年より各種ガイドライン等の策定・改定を順次行い、会員会社ではそれらを踏まえた各種取組みを推進しています。加えて、会員会社の実効性ある取組みを後押しするため、ガイドライン等を踏まえた会員会社の取組み状況を当協会が定期的にフォローアップし、業界全体の取組みレベルの底上げを図っています。

当協会では、引き続き、各種ガイドライン等を必要に応じて策定または改定するとともに、会員会社の取組み状況を定期的にフォローアップしていきます。

### ■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

＜詳細＞ [https://www.sonpo.or.jp/news/release/2025/pdf/20251210\\_01.pdf](https://www.sonpo.or.jp/news/release/2025/pdf/20251210_01.pdf)

### ＜概要＞

#### 1. ガイドライン等を踏まえた社内方針・ルールの整備および実効性ある取組みの進捗状況

対象			総括	
時期	ガイドライン	観点	取組み社数 /対象社数 割合	概要コメント
2025年 9月策定	損害保険会社 による便宜供 与 適正化ガイ ドライン (詳細 P. 6-7)	【New】 社内ルール等整備 (体制整備)	15/31 社 48%	<p>・左記数値は「全ての整備 が完了した社」をカウント したもの。社内規定が複数 に跨っている社も多く、「一 部の整備が完了した社」を 含めると71%に達する。</p>
		【New】 監査の実施方法 (個社取組み状況)	13/22 社 59%	<p>・各社における監査態勢の 整備も着実に進められてお り、現在整備していない社 については、全社で今後整 備する予定があることを確 認。</p>

2025年 9月改定 (2024年 9月策定)	損害保険会社 からの出向者 派遣に係るガ イドライン (詳細P. 8-11)	【New】 統括部門の設置 (体制整備)	19/22社 86%	・統括部門は大半の社で設置されていることを確認。 ・社内ルール等の整備が完了している社は64%であり、2025年9月のガイドライン改定を踏まえて引き続き整備を行っている社も一定数ある。
		【New】 社内ルール等整備 (体制整備)	14/22社 64%	・情報漏えいの防止については、「予定がある社」も含めると、全社で実効性の確保に向けた取組みが進められていることを確認。
		【New】 情報漏えいの防止 (実効性の確保)	19/21社 90%	・情報漏えいの防止については、「予定がある社」も含めると、全社で実効性の確保に向けた取組みが進められていることを確認。

(注) 「損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン」については、2025年9月の改定により、損害保険会社に求められる態勢整備の前提が変更となったため、過去の結果と切り分けて新規扱いでフォローアップ(=過去結果との比較対象外)。

## 2. 社内方針・ルールに沿った実効性のある取組みの進捗および現場での課題の把握状況

対象			総括	
時期	ガイドライン	観点	取組み社数 /対象社数 割合 (前回対比)	概要コメント
2025年 9月改定 (2024年 9月策定)	政策保有株式に 係るガイドライン (詳細P. 17-19) (別紙)	社内ルール等整備 (体制整備)	14社/15社 93% (±0%)	・各社における社内ルール等整備、実効性の確保、課題把握は概ね適切に行われていることを確認。
		社内ルール等遵守 (実効性の確保)	11/14社 79% (±0%)	・政策保有株式の縮減に向けた具体的な進捗状況等は別紙参照のこと。多くの社で政策保有株式に関する縮減方針を定めた上で、縮減に向けた企業への説明や交渉等を進めており、売却は着実に進展していることを確認。
		【New】 適切で規律ある行動 (課題把握と改善)	13社/14社 93%	・各社における企業向け商品の新規取扱い開始および廃止等に伴う変動。
2024年 7月作成	企業向け「リス クマネジメント と損害保険」 (詳細P. 20-22)	企業のリスクマジ メント力向上 (個社取組み状況)	17/20社 85% (-5%*)	・企業のリスクマネジメントを支援する取組みを多くの社で実施。
		企業のリスクマジ メント力向上 (現場への浸透)	17/17社 100% (+6%)	・対象となる全社で現場への働きかけが行われていることを確認。

		企業のリスクマネジメント力向上 (実効性の確保)	14/17 社 82% (+4%)	
2023年 12月改定 /2024年 3月策定	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 (詳細P. 23-28)	独占禁止法遵守状況 の確認 (実効性の確保)	25/31 社 81% (+13%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>実効性の確保は漸進して おり、体制整備を含め、引 き続き各社の取組みを後 押ししていく。</li> </ul>
		独占禁止法遵守状況 の確認 (課題把握と改善)	25/31 社 81% (+7%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後の課題として、時間 が経過していく中での、社 員意識の維持を挙げる社 もある。</li> </ul>
2023年 11月改定	損害保険の保険 金支払いに関す るガイドライン (詳細P. 29-38)	お客さまのための制 度運営の徹底/自動 車修理工場に対する 適切な損害調査 (実効性の確保)	16/16 社 100% (+0~ 12%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種取組みについて、全 ての社で対応が完了(いす れの項目も100%に到達)。</li> </ul>
		入庫紹介の適切な運 用/自動車修理工場 に対する適切な損害 調査 (課題把握と改善)	16/16 社 100% (+6%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>技術アジャスターの不足 に対する改善に向けた取 組みとして、事務処理を効 率化した社を確認。</li> </ul>

#### 【参考】フォローアップアンケート実施概要

実施期間	2025年10月30日～2025年11月12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)
目的および 着眼点	<p>(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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業界で実施した取組みを踏まえ、会員各社の規模・特性に応じた適切(必要十分)な取組みが行われているか。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>(2)フォローアップを通じて把握した取組み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。</p> <p>(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。</p>