

協会長ステートメント

会長 城田宏明

2025.6.12

日本損害保険協会会長として、この1年間の主な取組みを振り返り、ご報告と所感を申し上げます。

1. はじめに

昨年、会員会社において確認された情報漏えい事案について、会員会社4社に対し、本年3月24日に金融庁から保険業法第132条第1項に基づく業務改善命令が、また本年4月30日に個人情報保護委員会から個人情報保護法第147条に基づく指導が発せられました。当協会としても、かかる事態を大変重く受け止めております。お客さまをはじめ関係者の皆さまに多大なご迷惑とご心配をお掛けしておりますこと、あらためて深くお詫び申し上げます。



当協会では、情報漏えい事案が確認されて以降、会員会社への実態調査や再発防止の徹底の要請、情報管理コンプライアンス・セミナーの実施、募集コンプライアンスガイド情報管理版の策定等、会員会社の再発防止策を支援するための取組みを進めてまいりました。また、当協会は個人情報保護委員会から認定を受けた認定個人情報保護団体であり、その立場からも必要な措置を講じております。

今後も会員会社の再発防止策の進捗状況を確認しながら、業界全体として情報の適切な取扱いの確保に努めてまいります。

2. 当年度の取組み

会長に就任した1年前は、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た時期にあたります。その後、当協会もオブザーバーの立場で参加した金融審議会「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」の報告書が公表され、本年5月30日には、保険業法の一部を改正する法案が成立いたしました。また、現在、監督指針改正案がパブリックコメントに付されておりますが、当協会からは、業界全体で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て、会員各社の運用実態にばらつきが生じないように、解釈の明確化などを目的とした意見を提出いたします。

この1年は制度面においても極めて重要な年となりましたが、当協会といたしましては、終始一貫してお客さまと社会からの信頼回復を最優先に、「法令等遵守」「お客さま本位の業務運営」の徹底はもとより、健全な競争環境の整備や適切な保険引受管理態勢の確立などに全力で取り組んでまいりました。

また、当協会の目的を果たしていく上では、自然災害の多発化・激甚化などといった業界を取り巻く外部環境の変化に対応していくことも不可欠です。こうした認識のもと、昨年4月から第10次中期基本計画をスタートさせており、当年度は「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」を重点テーマに各取組みを着実に推進することで、真に社会から必要とされる業界を目指してまいりました。

3. 具体的な取組み

(1) 信頼回復に向けた取組み

① 健全な競争環境の実現

ア. 新たなガイドラインの策定

顧客本位の業務運営や健全な競争環境の実現に向け、保険以外の要素による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抜本的に見直すため、会員会社向けに「政策保有株式」および「出向者派遣」に関する2つのガイドラインを策定いたしました。また、「出向者派遣」のガイドラインについては、情報漏えい事案にかかる業務改善命令や監督指針改正案などを踏まえ、改定の準備を進めております。

さらに、物品・サービスの購入などで競争する慣行を見直していくためには、「便宜供与」への対応が不可欠であるとの認識のもと、代理店・募集人向けの募集コンプライアンスガイドに、これまで解説がなかった不適切な便宜供与に関する基本的な考え方を記載し、追補版として取りまとめました。会員会社向けのガイドラインにつきましては、基本的な考え方に加えて明確かつ具体的な判断の目安を整理するため、関係当局とも議論を重ねながら検討を進めてきたところですが、この度完成の目処が立ち、監督指針改正に合わせて公表する予定です。本ガイドラインでは、会員各社における不適切な便宜供与の解釈のばらつきをなくすべく、基本的な考え方や判断の目安とともに具体的な事例も示す予定です。また、こうした取組みの実効性を高める観点から、会員各社における取組状況の実態把握などを目的に、会員会社向けの通報窓口を本ガイドラインの公表と同時に当協会内に設置する予定です。

会員各社がこれらのガイドラインの趣旨を十分に踏まえて、自社の取組みの高度化を図っていくことが必要です。当協会としては、ガイドラインの改定やフォローアップの継続的な実施により、会員会社の取組みを支援してまいります。

イ．共同保険の新たな組成方式の検討

共同保険の組成過程で生じていた、低い保険料を提示した幹事会社に他の保険会社が保険料を合わせるといったビジネス慣行における課題を見直すため、各保険会社の保険料率を統一せずに共同保険を組成する「ディファレンシャル方式」の手順書を策定いたしました。また、シンジケートローンを参考にした「アレンジャー方式」については、アレンジャーを起用する場合の実務指針の策定を目指し、現在、関係当局とも議論をしながら検討を進めております。

これらの新たな共同保険の組成方式は、独占禁止法の抵触リスクを低減する観点から、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」の報告書でも指摘されており、この趣旨や背景を会員各社がしっかりと認識した上で、引受態勢の整備などを着実に進めていくことが求められます。

② 保険代理店・募集人の業務品質の向上

ア．代理店業務品質評価基準と運用体制の検討

保険代理店および募集人の業務品質を確保するため、損害保険会社による指導等を補完する枠組みとして、中立的な第三者が保険代理店および募集人の業務品質を公正かつ適正に評価できる仕組みの構築に向けて、検討を重ねてまいりました。当協会内に設置した「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」において、計6回の検討会を開催し、意見公募も経て、その結果を反映するかたちで第三者評価制度の運用の手引きとなる「代理店業務品質に関する評価指針（損害保険代理店向け）」等を作成いたしました。

そして本日、第三者評価制度の運営実務の整備などを進めていくことを目的に、大学教授や消費者代表、弁護士等の外部有識者から構成される「代理店業務品質評議会」を設置いたしました。今後は、2026年度からの本格運用に向けて具体的な実務要領等を整備していく予定であり、第三者評価制度創設に向けた取組みは着実に前進しております。

本制度はすべての損害保険代理店を対象に推進するものであり、定着および推進にあたっては、会員各社が趣旨およびその重要性を十分に理解し、損害保険代理店とともに業界全体の業務品質向上に取り組むことが必要不可欠です。こうした認識のもと、より実効性の高い制度を目指して、引き続き各種準備を進めてまいります。

イ．募集人教育・試験制度の充実・高度化の検討

募集人教育・試験制度の一層の充実に向け、損害保険募集人一般試験（基礎単位）について、出題形式を見直し、受験者の基礎知識の習得状況をより的確に判定できる内容に改定いたしました。本年7月から新形式での試験を開始いたしますが、今後も適宜見直しを検討してまいります。また、損害保険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」について、その認知度向上および一層の輩出に向けて、一般社団法人日本損害保険代理業協会とも連携しながらセミナーや交流会の開催などを行ってまいりました。

今後は、継続教育制度の実現や、金融審議会「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」の報告書を踏まえた法令等遵守責任者等の資格の創設についても検討を進めてまいります。

以上の取組みに加えて、代理店手数料ポイント制度に関し、お客さまにとってのサービス向上に資する「代理店の業務品質」を重視するという基本的な考え方に、すべての会員会社が賛同することを確認いたしました。また、乗合代理店における適切な比較推奨販売の確保に向けた検討の一環として、消費者向けアンケートを実施し、その結果を本年4月25日に特設サイト「お客さま・社会からの信頼回復に向けた取組み」上で公表いたしました。アンケート結果からは、保険商品を選択する際には、アフターフォロー体制や付帯サービス等の商品性を重視するといった傾向があることが確認されており、こうした実態や今後の法令等改正の趣旨を踏まえながら、「顧客の意向に沿った、顧客の最善の利益に資する」募集実務の確立などについて検討を深めてまいります。

③ 企業向け保険の理解促進

保険本来の価値をお客さまに十分にお伝えできていなかったという課題認識のもと、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の整備を進めてまいりました。

具体的には、顧客企業に保険やサービスを検討いただく際の前提知識となる、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業界共通の企業向け案内ツール「リスクマネジメントと損害保険」を作成いたしました。さらに、企業におけるリスクマネジメントの高度化を支援するため、企業でリスクマネジメントに携わる実務者が自社の取組みやその効果といった具体的な事例を共有する等の「企業向けリスクマネジメントセミナー」を開催いたしました。本セミナーには約200名の方に参加いただき、事後アンケートではご好評の声が多数寄せられました。

今後も、こうしたセミナーを継続的に開催するなど、企業のリスクマネジメント意識向上に資する取組みを進めてまいります。

④ 不正請求への対策強化

健全な保険制度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。旧ビッグモーター社による保険金不正請求事案を踏まえ、業界内、修理工場、自動車ユーザーそれぞれに対して、新たな取組みを講じました。

まず、業界内に対しては、業界内の通報制度を一部改定し、不正請求や自動車修理に係る不審点について、会員会社社員や代理店等が匿名で当協会に直接通報できる窓口としての機能を明確化いたしました。また、偽装などに気付くための前提となる損傷診断等の知識向上を目的として、当協会の依頼に基づき、株式会社自研センターにおいてアジャスター向け研修動画を制作いたしました。

次に、修理工場に対しては、国土交通省が公表した「車体整備の消費者に対する透明性確保に向けたガイドライン」を基に、自動車の損傷箇所などの適切な写真撮影方法を示した修理工場向け写真撮影手引を作成いたしました。また、こうした自動車修理の透明性を確保することの認識を、自動車整備業界と損害保険業界の共通のものとするため、本年5月30日には、日本自動車車体整備協同組合連合会と当協会が共同宣言を行いました。

自動車ユーザーに対しては、業界内での不正請求対策に加えて、ユーザー自身が自動車修理への関心と理解を高めることにより、トラブルに巻き込まれるリスクを更に低減できるものと考え、事故発生から納車までの確認ポイントなどを解説したアニメーション動画を制作いたしました。

⑤ コンプライアンス・ガバナンスの更なる強化

会員各社のコンプライアンス・ガバナンスの更なる強化を支援するため、独占禁止法、内部監査および情報管理をテーマとした会員会社向けのセミナーをそれぞれ開催いたしました。また、募集コンプライアンスガイド情報管理版を策定したほか、公益財団法人損害保険事業総合研究所では、本科講座における特別講義の動画配信やテキストの改訂を通じ、受講者の独占禁止法に対する理解促進に取り組みました。

こうした取組みを通じて、各法令の遵守はもとより、損害保険という社会インフラを担う者として、常に高い倫理観をもって業務を遂行することの重要性を再確認いたしました。

⑥ 信頼回復に係る取組みのフォローアップ

信頼回復に向けた各取組みの実効性を確保し、業界全体の取組レベルの底上げを図る観点から、会員会社に対するフォローアップを年2回実施することといたしました。次のガイドラインなどを対象に、昨年11月に1回目を、本年5月に2回目のフォローアップを実施し、本年6月4日に公表いたしました。

<2025年5月・フォローアップ対象>

- ・ 損害保険の保険金支払に関するガイドライン
- ・ 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
- ・ 損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン
- ・ 政策保有株式に係るガイドライン
- ・ 業界共通の企業向けツール「リスクマネジメントと損害保険」

今回のフォローアップにより、当協会のガイドラインなどを踏まえて自社の方針・ルール等を再整備していることに加えて、一定の効果が表れ始めていることや、取組みを進めたことで明らかになった課題等について確認することができました。今後もフォローアップを継続していくことで業界全体の取組レベルの底上げを図り、また、ガイドラインについては、会員会社の取組みや規制・監

督指針改正の動向等を踏まえて、適時必要な見直しを行ってまいります。

上記以外の信頼回復に向けた取組みとして、特設サイト「お客さま・社会からの信頼回復に向けた取組み」の開設や必要なお客さまに必要な情報をお届けするための協会ホームページの改善、公益財団法人損害保険事業総合研究所への委託調査研究「諸外国における保険代理店・ブローカーに対する規制および企業保険の募集実態について」等にも取り組みました。

（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

震災の記憶と経験を後世に継承し、地震保険を通じて被災者の生活再建を支えることは損害保険業界の重要な使命です。兵庫県南部地震（阪神・淡路大震災）から 30 年を迎えた本年 1 月には、事前の備えの大切さなどを広く伝える企画を神戸にて開催いたしました。また、当協会各支部では、発生から 1 年を迎えた能登半島地震を振り返る取組みを実施するなど、一般社団法人日本損害保険代理業協会や各自治体等とも連携しながら、地域の実態を踏まえた地震保険の普及・促進に努めてまいりました。そうした取組みの結果、2025 年 3 月末時点の地震保険保有契約件数は、対前年比 1.5 パーセント増加し、約 2,180 万件となっております。

また、本年 1 月には、地震調査研究推進本部地震調査委員会が今後 30 年以内の南海トラフ地震の発生確率を 80 パーセントに引き上げるなど、超大規模地震発生の切迫性が高まっております。こうした南海トラフ地震や首都直下型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実現するため、業界共同システム「地震損害申告サポート（損害状況申告方式の WEB 化）」を開発いたしました。あわせて、損害査定における今日的な課題のアップデートを行っており、今後は地震保険の強靱性を一層高めるべく、課題解消に向けた具体的な対応を検討してまいります。

さらに、地域の防災力強化にも資する安全教育プログラム「ぼうさい探検隊」や災害に便乗する悪質業者によるトラブル防止対策等についても、関係省庁や各自治体等にご協力をいただきながら取り組んでまいりました。

自然災害は依然として多発化・激甚化の様相をみせておりますが、当協会としては、保険による備えをはじめ、自助・共助の観点から地域の防災・減災に関する啓発活動なども着実に進め、社会全体のレジリエンス強化に貢献してまいります。

② デジタル化推進による利便性向上

新型コロナウイルス感染症の拡大を契機として検討を本格化させた、自賠責保険における業界共同システム「One-JIBAI」の利用を開始し、自賠責保険に関する非対面での手続きや保険料等払込のキャッシュレス化、自賠責保険証明書の PDF データ交付を実現いたしました。この 3 か月間に「One-

JIBAI」で契約引受・管理を行った新規契約・契約内容変更は約 1,170 万件（2025 年 4 月末時点）となり、「One-JIBAI」の活用は順調に進んでおります。また、自賠責保険の損害調査業務・支払業務におけるペーパーレス化についても、順調にシステム開発や業務プロセスの検討が進んでおります。

さらに、損害保険募集人一般試験の受講者向け教育テキスト（基礎単位・商品単位）のデジタル化を進め、PC・タブレット・スマートフォンによる閲覧を可能とする環境を整備いたしました。募集品質の基礎となる募集人の専門知識等の修得を一層効果的・効率的に支援するため、継続教育の仕組みの構築など、引き続きデジタル化を推進してまいります。

③ 損害保険リテラシーの向上

国民一人ひとりがリスクを正しく認識し、自身に最適な保険を選択できるようになるための取り組みとして、一般社団法人日本損害保険代理業協会や各地の経済産業局等と連携した、地域特性に応じたセミナーの開催や水災リスクと備えを紹介した啓発動画の制作、特設サイト「企業のための保険ナビ」の開設等を進めてまいりました。

また、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および当協会の間で締結した「保険教育に関する包括連携協定」に基づき、生損保合同で、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を夏季に加えて冬季にも拡大して開催するとともに、高校生向けカードゲーム教材「ソナソナ 〜備える者たちに幸あれ〜」を新たに作成いたしました。

さらに、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を委託した、「諸外国における金融・保険教育の状況－企業のリスクマネジメント力の向上支援の取り組みも含め－」の調査報告書が本年 4 月に完成し、5 月に会員会社向けに報告会を開催しております。

民法改正による成年年齢の引下げやキャッシュレス化の進展などに伴い、生活環境は大きく変化しております。こうした中で、金融経済教育の重要性は一段と高まっており、国民一人ひとりのより自立的で安心かつ豊かな生活の実現に向けて、当協会としては、引き続き損害保険リテラシー向上の推進に取り組んでまいります。

上記以外にも、「自賠責保険の経費の計算方法等に関する第三者委員会の開催」「令和 7 年度税制改正要望」「保険監督者国際機構（IAIS）の市中協議に対する意見提出など、国際基準への適切な対応」「日本国際保険学校（ISJ）など、新興国市場への各種支援」「修理費工賃単価に関する対話・協議のあり方にかかるガイドラインの策定」「男女間賃金格差解消に向けたアクションプランの策定」「軽消防自動車の寄贈」等に取り組んでまいりました。

4. おわりに

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、この 1 年間、会員会社とともに一つ

ひとつの課題に真摯に向き合い、全力で取り組んでまいりました。

旧来の業界慣行の抜本的な見直しをはじめとする諸課題の解決に向けて、新たなガイドラインの策定など様々な取組みを進めてまいりましたが、これらの取組みの実効性を高め、会員各社の取組みが業界全体に浸透・定着していかなければ、業界の変革、そしてお客さまと社会からの信頼回復は実現できないと強く認識しております。そのためには、会員各社が取組みの趣旨を正しく理解し、形骸化させずに実効性のある取組みとして定着を図るとともに、自浄作用を働かせていく態勢を構築していく必要があります。

こうした認識のもと、当協会としても、会員各社としても、引き続きお客さまと社会からの信頼回復を最優先課題として取り組んでいく運営方針について、本日開催の理事会においてあらためて確認いたしました。

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、経済およ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。こうした使命を果たし続けるためにも、常に社会インフラの一翼を担う者としての高い倫理観と誇りを持ちながら尽力してまいる所存です。

この1年間、協会長として業務を遂行するにあたり、皆さまからの温かいご支援、ご協力に対し、心より厚く御礼申し上げます。引き続き、損害保険業界および当協会に対するご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

以上