

# 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（第2回）

2025年6月4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) 損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン	P6
(2) 政策保有株式に係るガイドライン	P10
(3) 企業向けツール「リスクマネジメントと損害保険」	P17
(4) 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	P20
(5) 損害保険の保険金支払に関するガイドライン	P26

# 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、保険料調整行為、および個人情報漏えいにより、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、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た。また、個人情報保護委員会によって個人情報保護法第147条に基づく指導が行われる等、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。
- 金融庁においては、2024年3月から6月にかけて、「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、同年9月から12月にかけて金融審議会「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」（以下、「保険WG」）が開催された。有識者会議報告書および保険WG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。2025年5月30日には「保険業法の一部を改正する法律案」が成立し、今後「保険会社向けの総合的な監督指針」についても改正が行われる予定である。
- 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および保険WG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する。

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「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 : <a href="https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/syukousya_guideline.pdf">https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/syukousya_guideline.pdf</a></li> <li>■ 「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 : <a href="https://www.sonpo.or.jp/about/guideline/ev7otb0000000cjp-att/shiharai_guideline.pdf">https://www.sonpo.or.jp/about/guideline/ev7otb0000000cjp-att/shiharai_guideline.pdf</a></li> </ul>	<p>出向を実施する 19社</p> <p>自動車保険を取扱う16社</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「政策保有株式に係るガイドライン」の策定〔2024年9月〕 URL : <a href="https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/seisaku_guideline.pdf">https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/seisaku_guideline.pdf</a></li> <li>■ 「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 : <a href="https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/dokusen.pdf">https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/dokusen.pdf</a></li> <li>■ 「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 : <a href="https://www.sonpo.or.jp/about/guideline/ev7otb0000000cjp-att/action_dokkinho.pdf">https://www.sonpo.or.jp/about/guideline/ev7otb0000000cjp-att/action_dokkinho.pdf</a></li> </ul>	全31社
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 : <a href="https://www.sonpo.or.jp/news/release/2024/pdf/20240722_01.pdf">https://www.sonpo.or.jp/news/release/2024/pdf/20240722_01.pdf</a></li> </ul> <p>※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</p>	企業向け保険を取扱う20社

### 3. アンケート実施概要

実施期間	2025年4月23日～2025年5月9日
調査対象会社	会員会社31社 (ガイドライン等毎に適用対象となる社を確認、個社状況に応じて都度見直し)
対象ガイドライン等	前頁記載の6点
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>➤ <b>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。</b></li><li>➤ <b>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。</b></li><li>➤ <b>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。</b></li></ul> <p>(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。</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>
備考	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 回答記載の「具体的な取組み・確認方法」等は、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。</li><li>✓ 新たに追加された設問には、【New】を記載。</li><li>✓ 2回目以降となる記述式設問においては、前回から変更があった項目を◎で記載。</li><li>✓ 個社との対話を通じて、過去のアンケート結果を一部適切な内容に修正。</li></ul>

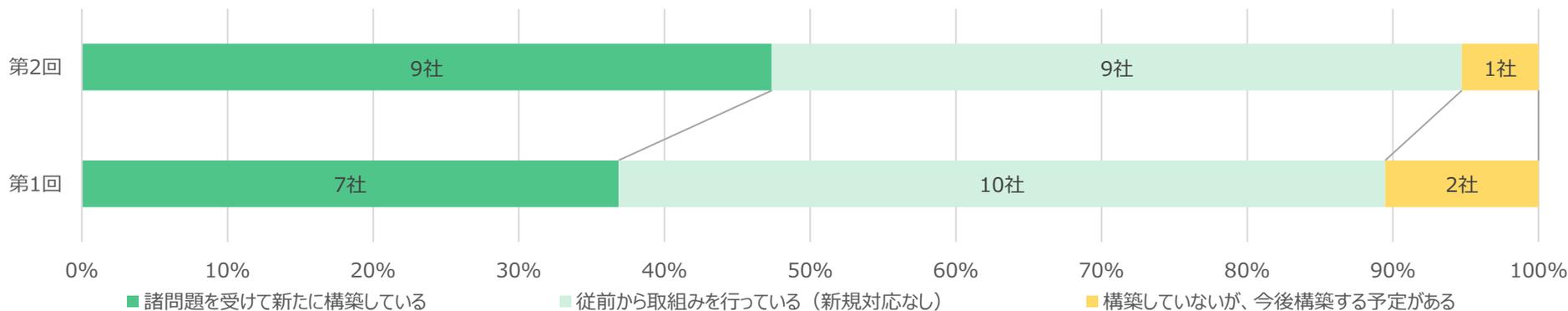
# 4. フォローアップ結果 (1) 損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン

対象社数：  
出向を実施する  
全19社

①

統括部門の設置  
＜体制整備＞

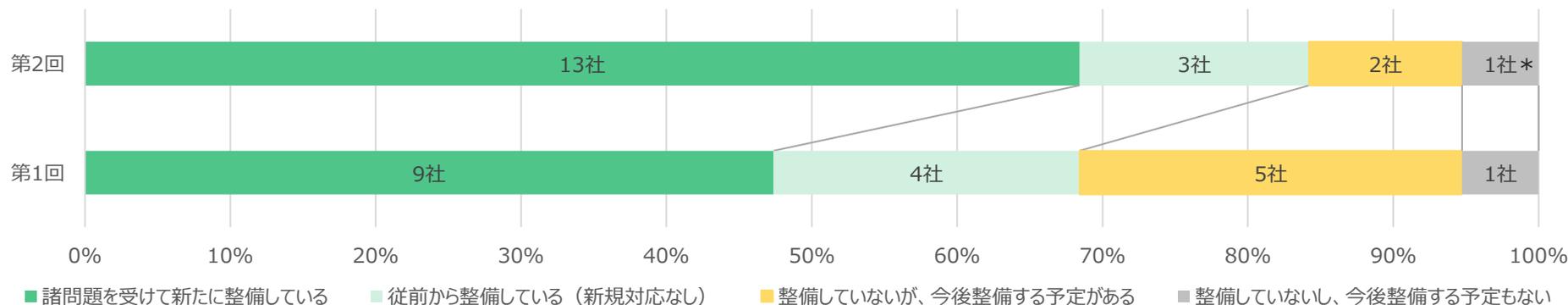
出向にかかる統括部門において、一括して出向の適正性等を判断する体制を構築しているか



②

社内ルール等の整備  
＜体制整備＞

「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（1）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、派遣の必要性と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
- ◎社内ルールに抵触するケースについて、出向契約解除等の対応を実施

### 4. 研修の実施

- ・人事部主催で、部支店向けの説明会を新たに開催
- ◎出向者が所属する全部門の上長に向けて研修を実施

## 4. フォローアップ結果（1）損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン

「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
- ◎ 出向協定書を見直し、以下の対応を実施
  - ① 新たに出向目的・担当業務を追記
  - ② 機密保持条項について漏えい禁止先として出向元を明文化
- ◎ チェックシートで「損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン」との整合性を確認

### 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
- ◎ 判断の難易度が高いケースについて、本社関係部による「出向審査会」に付議

### 3. 新規出向の抑制

- ・ 2025年度の新規出向の凍結（原則）
- ◎ グループ会社以外の代理店への復職を前提とした新規出向を廃止

### 4. 研修の実施

- ◎ グループ外企業への出向者を対象に「出向者研修」を開催し、出向者が留意すべき法令や情報交換において留意すべき点等を説明

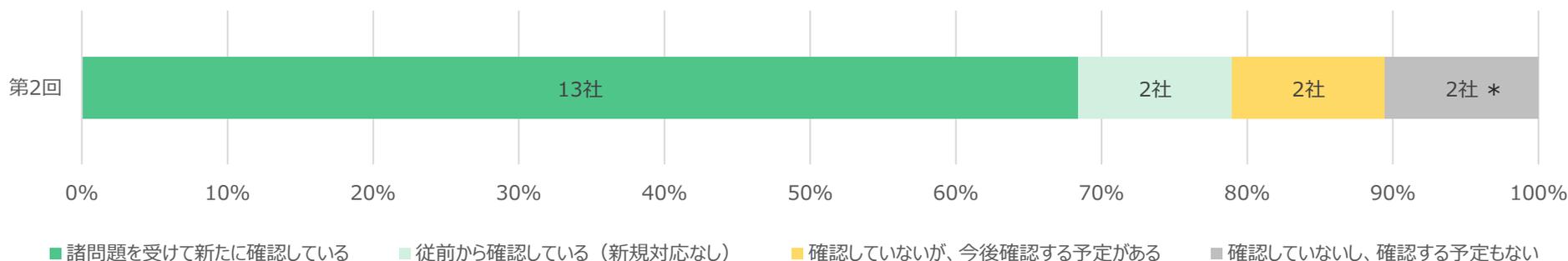
## 4. フォローアップ結果 (1) 損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン

対象社数：  
出向を実施する  
全19社

③

**【New】**  
社内ルール等の  
遵守<実効性の確保>

「損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン」の記載内容、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、適切な出向が行われていることを確認しているか



\* <確認する予定がない理由> 当社からの出向者（1名）は、代理店業務を行う部門の配属ではなく、問題が生じる可能性が低いと考えたため。出向先は100%子会社に限られるため。

### 上記の具体的な確認方法（例）

#### 1. 出向者に対する確認

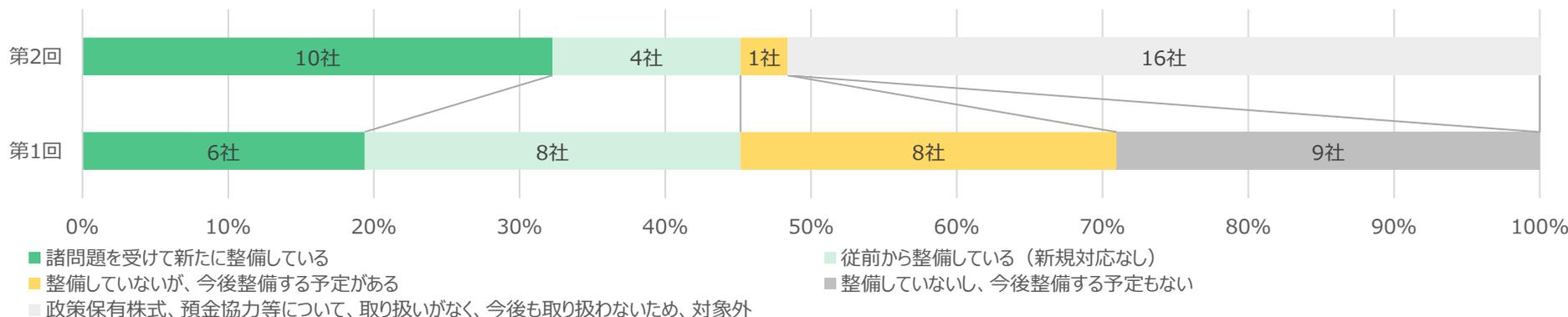
- ・定期的に面談を実施
- ・新規出向時に確認した出向の適切性が継続していること（前提や状況の変化の有無）を、毎年メール等で確認

## 4. フォローアップ結果（2）政策保有株式に係るガイドライン

①

社内ルール等の整備  
＜体制整備＞

「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（注）第2回から「対象外」の選択肢を新たに追加



### 所管部門および営業現場が社内方針・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
- ◎新たに株式を購入するにあたっては、稟議を通じて複数の管理部門によるチェックを行うフローを採用
- ◎新たな預金協力を実行できないよう、稟議規程を修正（項目自体を削除）

#### 2. モニタリングの実施

- ・投資先からの売却了解取付の進捗状況について、経営企画部門・運用部門・営業推進部門等が一体となって進捗管理
- ◎保有ゼロに向け、売却未了承銘柄の交渉状況を政策株式所管部から営業部門に確認、個別銘柄毎にサポートを実施

#### 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

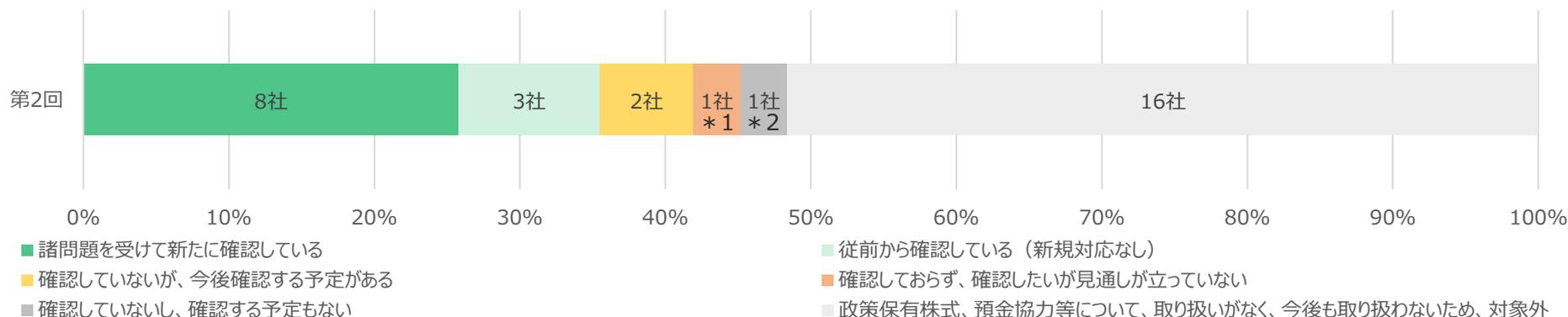
- ・全ての関係部署を対象とした説明会を開催
- ◎全株売却までの期間において「株式保有等を保険シェアの交渉に利用しない」等の注意事項を継続的に案内

## 4. フォローアップ結果（2）政策保有株式に係るガイドライン

②

**【New】**  
社内ルール等の遵守  
＜実効性の確保＞

「政策保有株式ガイドライン」の記載内容、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、営業上の保険シェア獲得を意図した政策株式の保有や預金協力等が行われていないことを確認しているか



\*1 <見通しが立っていない理由> 社内規程・方針・ルール等の整備が前提となるが、それらの整備ができていないため。

\*2 <確認する予定がない理由> 政策株式は原則として全て売却し、保有しないこととしており、また預金協力は行っていないため。

### 上記の具体的な取組み（例）

#### 1. モニタリングの実施

- ・政策投融資モニタリング（四半期末毎）を実施
- ・保有目的の妥当性について最低年一回以上見直しを実施
- ・営業および関係管理部門へのヒアリング、全役職員向け意識調査等を通じて、新規で営業上の保険シェア獲得を意図した政策株式の保有や預金協力等を実施していないこと、適正な営業競争を歪めている実態がないことを確認

#### 2. 関係部門等の確認

- ・モニタリング結果をリスク管理委員会・経営会議・取締役会で報告
- ・経理・財務部門、リスク管理統括部門と協議の上、経営会議において承認

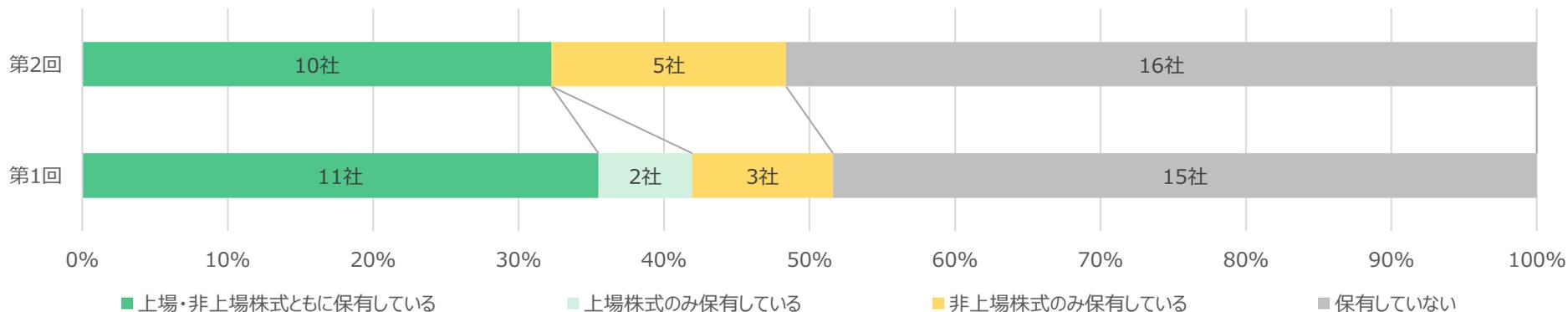
## 4. フォローアップ結果（2）政策保有株式に係るガイドライン

③

政策保有株式の保有状況  
＜個社取組み状況＞

「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



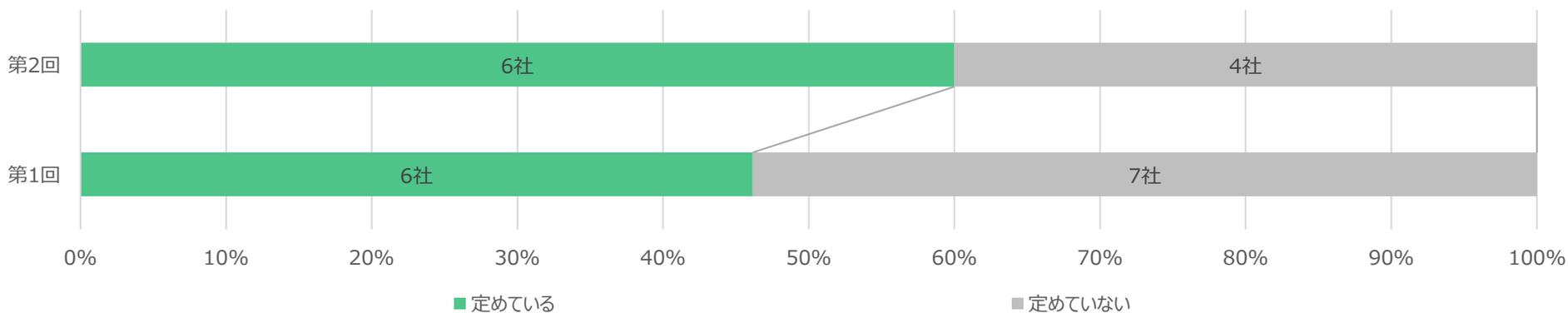
④

売却期限の定め  
＜個社取組み状況＞

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10社※

※③で「上場・非上場株式ともに保有している」と回答した会社



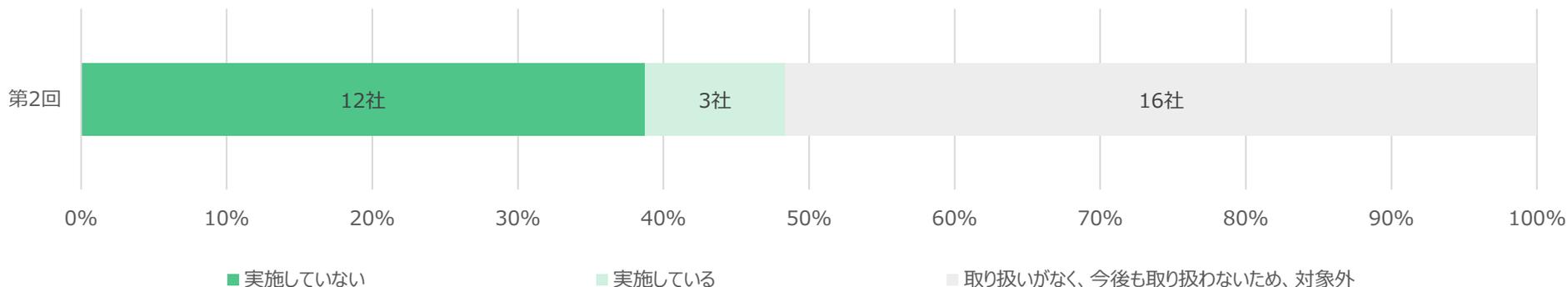
## 4. フォローアップ結果（2）政策保有株式に係るガイドライン

⑤

**【New】**  
預金協力等の実施状況  
＜個社取組み状況＞

預金協力等※を実施しているか。  
※保険シェアを獲得することを意図した預金や融資等

対象社数：  
会員会社  
全31社

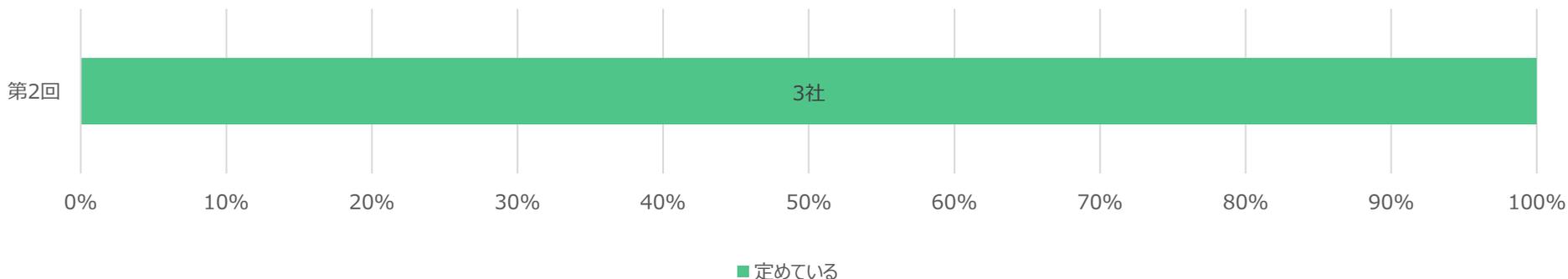


⑥

**【New】**  
預金協力等の廃止  
＜個社取組み状況＞

預金協力等を今後取り止める方針を定めているか

対象社数：  
預金協力等を実施する3社※



※⑤で「実施している」と回答した会社

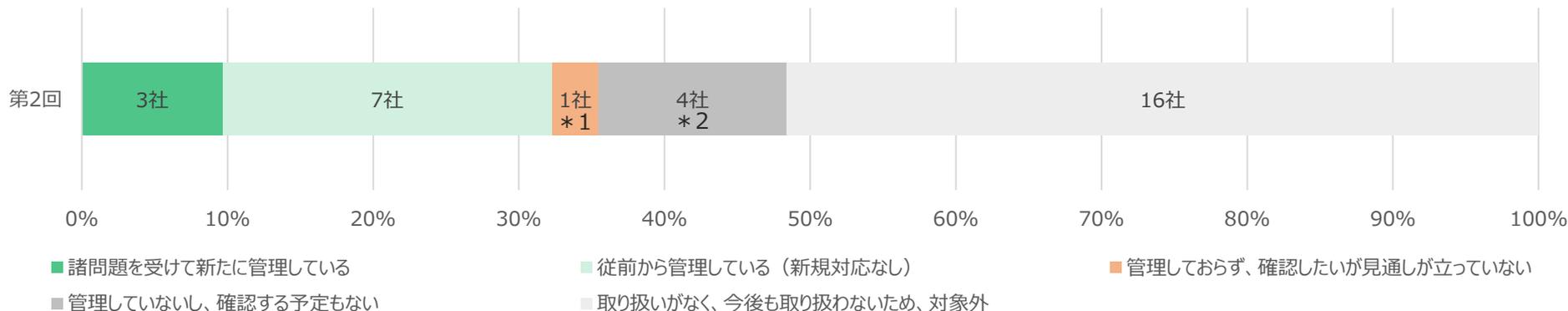
## 4. フォローアップ結果（2）政策保有株式に係るガイドライン

対象社数：  
会員会社  
全31社

⑦

### 【New】 削減の進捗管理 ＜実効性の確保＞

政策保有株式（上場株式）の削減に関して、社内方針・ルールに基づく  
取組みの進捗管理を行っているか



\*1 <見通しが立っていない理由> 当社が非上場会社であり、上場株式について大半が持ち合い株式であり、その売却が当社の資本政策に与える影響を考慮し、売却については慎重に行う必要があるため。

\*2 <確認する予定がない理由> 政策投資株式（上場株式）は全額売却済みであり、保有がないため。

### 具体的な取組み（例）

#### 1. モニタリングの実施

- ・経営会議や取締役会などを経て削減方針を決定したうえで、月次で売却の交渉状況を営業支援部門が集約
- ・月次で内部監査部門に進捗を報告し、必要に応じてモニタリングを実施

#### 2. 進捗管理プロセスの確立

- ・全体進捗を経営企画部門、運用部門、営業支援部門で共有し管理
- ・所管部署が定期的に進捗管理を行い、その結果を経営会議、取締役会で報告

#### 3. 開示

- ・進捗管理には業務改善計画の一環として外部の目も取り入れつつ、進捗状況を開示

## 4. フォローアップ結果（2）政策保有株式に係るガイドライン

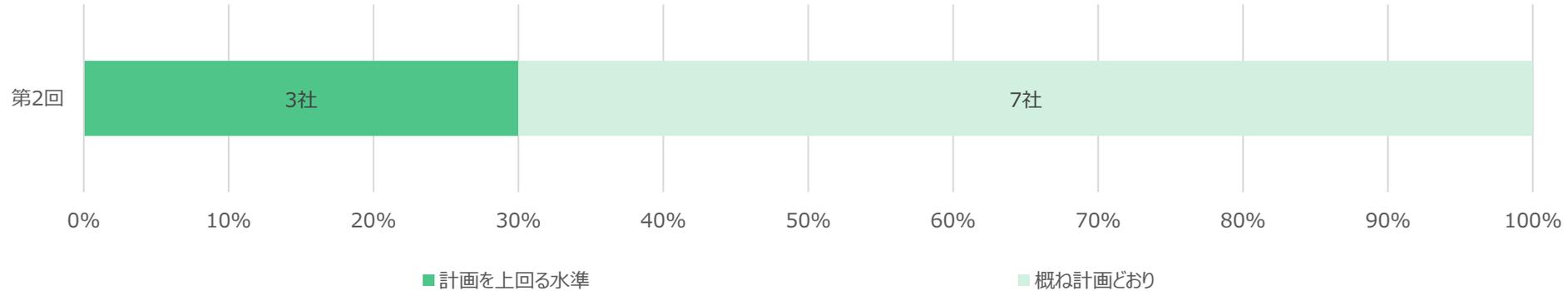
対象社数：  
進捗管理を  
行っている10社※

⑧

**【New】**  
削減の進捗状況  
＜個社取組み状況＞

政策保有株式（上場株式）の削減は計画通りに進捗しているか

※⑦で「諸問題を受けて新たに管理している」または「従前から管理している（新規対応なし）」と回答した会社



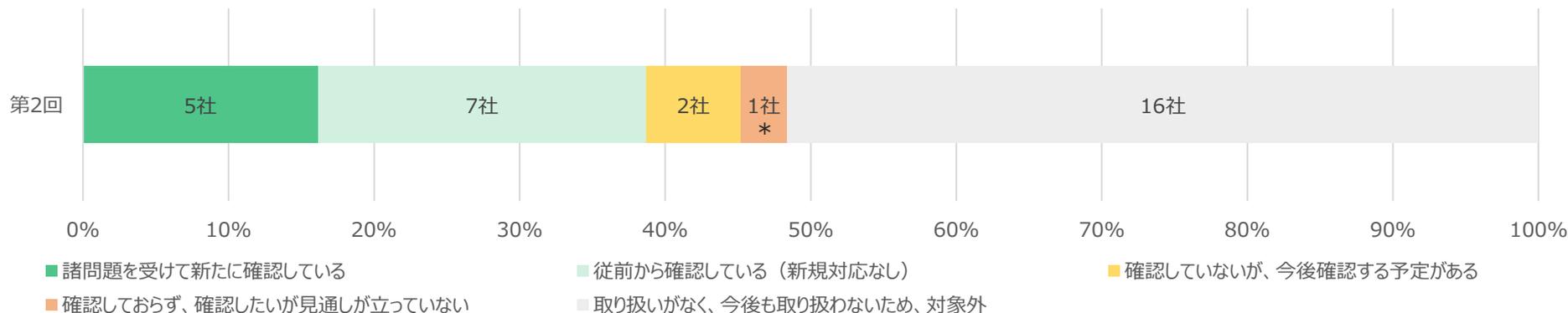
## 4. フォローアップ結果（2）政策保有株式に係るガイドライン

対象社数：  
会員会社  
全31社

⑨

### 【New】 削減の進捗管理 ＜実効性の確保＞

政策保有株式（非上場株式）の削減に関して、社内方針・ルール等に基づく取組みの進捗管理を行っているか



\* <見通しが立っていない理由> 当社が非上場会社であることに加え、先方（非上場会社）の株式売却が両社の資本政策に与える影響を考慮し、売却については慎重に行う必要があるため。

### 具体的な取組み（例）

#### 1. モニタリングの実施

- ・政策保有株式（非上場株式）については、保有目的の妥当性について最低年一回以上見直し
- ・定期的に売却交渉の進捗や売却実績、政策株式残高の削減額や件数等を確認
- ・足元の発行体との交渉状況を上期、下期各々確認するプロセスを導入
- ・資産運用報告の一環として、保有残高の報告を実施

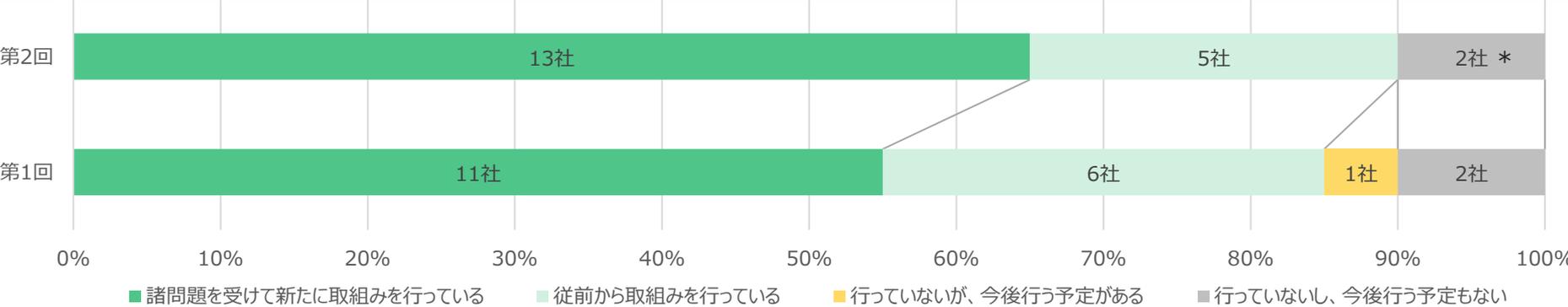
#### 2. 進捗管理プロセスの確立

- ・経理・財務部門、リスク管理統括部門と協議の上、経営会議において継続保有を承認
- ・2025年度から非上場株式の売却交渉を本格化させる予定であり、（上場株式同様）営業統括部門と資産運用部門が連携して進捗を管理
- ・上記モニタリング結果等を、定期的に経営会議・取締役会に報告

# 4. フォローアップ結果 (3) 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20社

① 企業のリスクマネジメント力向上<個社取組み状況>  
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



\* <行う予定がない理由> 保険契約の太宗が個人向けの商品であり、かつインターネットチャンネルが主であるため。企業のリスクをカバーする保険商品を取り扱っていないため。

## 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

- ◎ 企業向けリスクマネージャー養成講座の開催 (2025年度上期・下期各1回開催予定)
- ・ 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)
- ◎ 代理店向けリスクマネジメント力向上プログラムの開講 (動画方式、年度内に順次コンテンツを拡充)
- ◎ 損保協会が実施したリスクマネジメントセミナー (アーカイブ視聴含む) の受講を勧奨
- (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
  - ◎ 毎月定例の営業本部全体ミーティングにおいて継続的に周知

## 4. フォローアップ結果 (3) 企業向けツール「リスクマネジメントと損害保険」

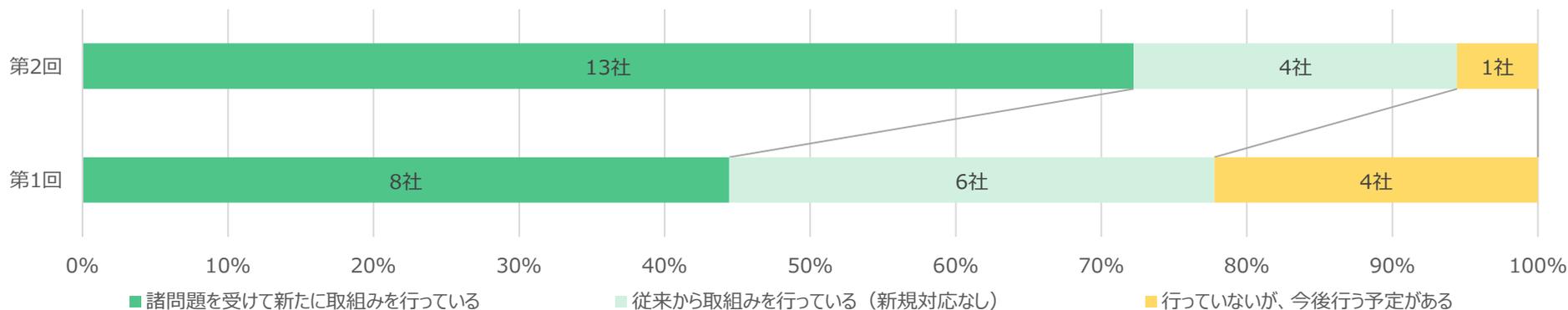
対象社数：  
企業支援の取組み  
を行う18社※

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

※①で「取組みを行っている」または「行う予定がある」と回答した会社



### 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
- ◎リスクマネジメント実務を含めた社員向け資格の整備、スキル研修の実施
- ◎保険リスクマネージャー養成プログラムの組成、当プログラムへの動員やアフターフォロー (予定)

#### 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

## 4. フォローアップ結果 (3) 企業向けツール「リスクマネジメントと損害保険」

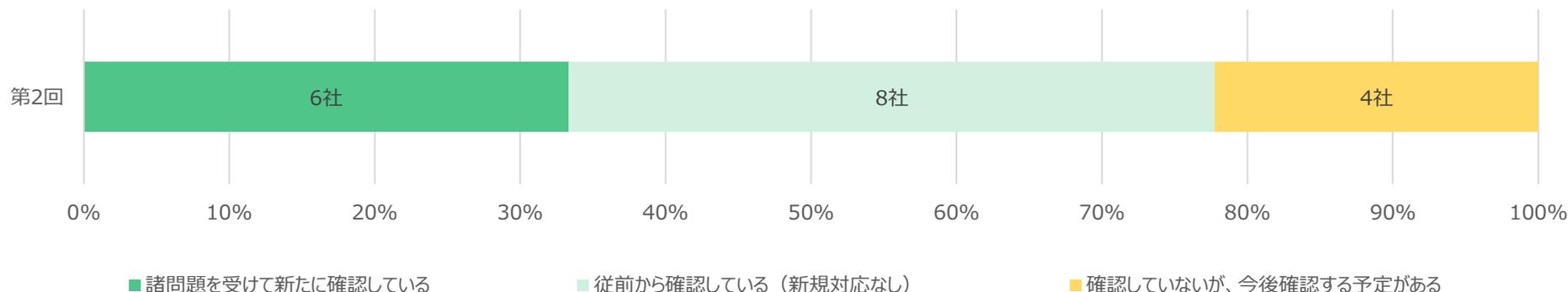
対象社数：  
企業支援の取組み  
を行う18社※

③

【New】企業の  
リスクマネジメント力向上  
＜実効性の確保＞

企業のリスクマネジメント向上を支援する取組みが営業部門等の現場で適切に行われていることを確認しているか

※①で「取組みを行っている」または「行う予定がある」と回答した会社



### 上記の具体的な内容 (例)

#### 1. モニタリングの実施

##### (1) お客さまへの確認

- ・顧客向けERM提案の実施状況や適切性について、提案先企業へのヒアリング等により確認
- ・取引先のホームページ上での案内等によって活用実態を確認

##### (2) 社員・代理店への確認

- ・営業部門に対してツール使用状況のヒアリングを実施
- ・ヒアリング項目を新たに設定したうえで、代理店に対するヒアリングを実施 (予定)
- ・各種リスクマネジメントサービス利用申請、ツール利用履歴、資格実践課題進捗、受講履歴等を確認

#### 2. お客様向け提案資料の審査

- ・お客さまが保険の仕組み等※を正確に把握できる内容になっているかといった観点での提案資料等確認を実施

※例：保険金支払と公的給付（健康保険）の関係

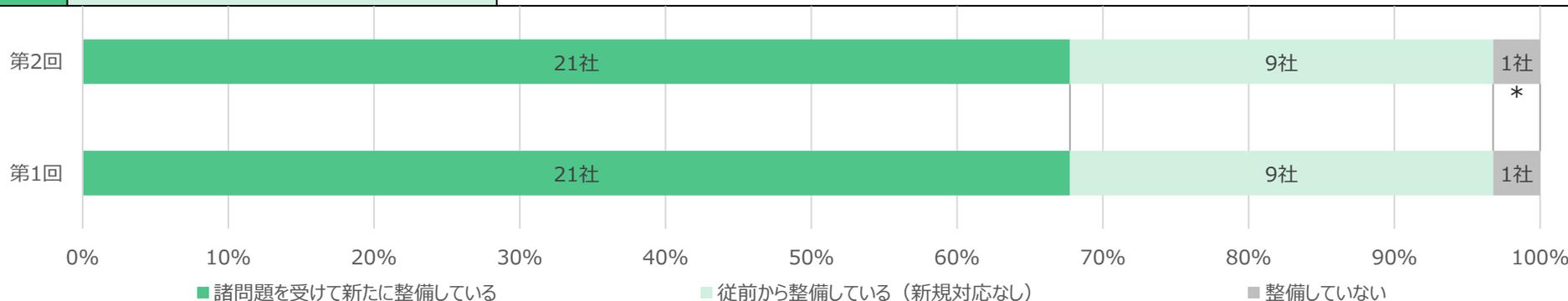
# 4. フォローアップ結果 (4) 損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針 / 保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点

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＜体制整備＞

「独占禁止法遵守のための指針」および「保険契約引受にかかる留意点」を踏まえ、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



\* <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
- ◎ 独占禁止法違反の事実等を発見した場合の通知義務を課す等を規定した「独占禁止法遵守規程」を制定

### 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 (4) 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
- ◎社内イントラネット上に独占禁止法に関するポータルサイトを設置し、関連文書・情報等を網羅的に掲載

#### 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

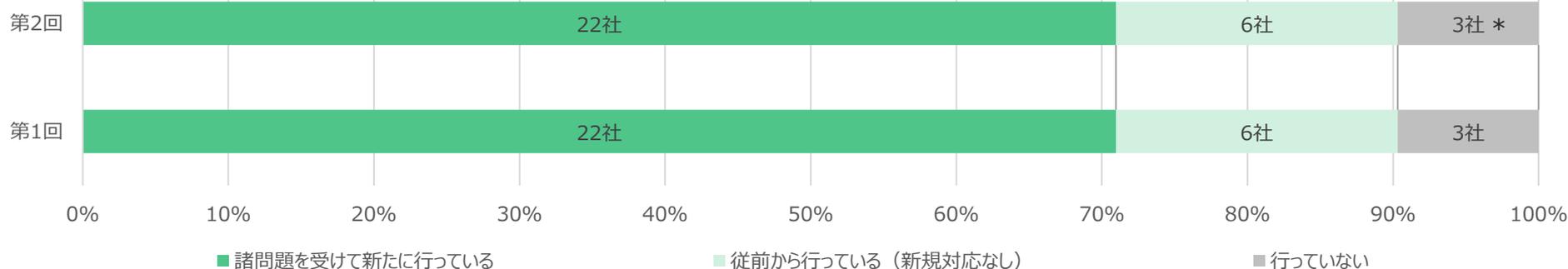
## 4. フォローアップ結果 (4) 損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針 / 保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点

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〈現場への浸透〉

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



\* <行っていない理由> 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。  
全般的な知識向上のための研修・教育は、2025年度に順次実施していく予定であるため。

### 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→その後全部門に拡大
- ・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
- ◎ 営業社員向けに、独占禁止法を専門とする弁護士による社内研修を実施
- ・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

#### 3. 社員向け・代理店向け共通

- ◎ 各種ツール等に「募集コンプライアンスガイド」(損保協会作成) の改定内容を反映

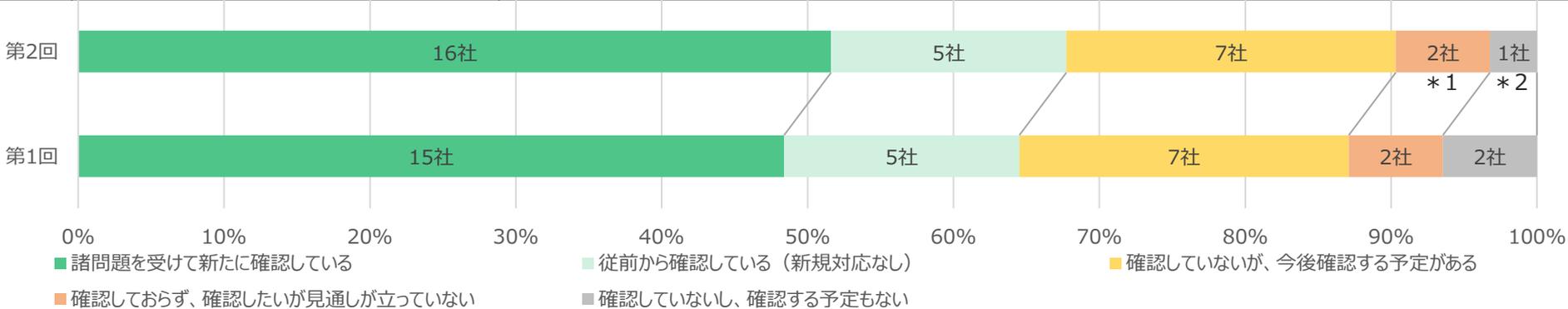
# 4. フォローアップ結果 (4) 損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針 / 保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点

対象社数：  
会員会社  
全31社

③

独占禁止法遵守状況の  
確認  
＜実効性の確保＞

「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を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



\* 1 <見通しが立っていない理由> 代理店に対しては確認できているが、社員に対してどのように確認するのかの手法を検討できていないため。  
\* 2 <確認する予定がない理由> 商品・市場特性上、独占禁止法に抵触する恐れが相対的に小さく、独占禁止法の順守状況を個別に確認する必要性は乏しいと考えたため（共同保険の取扱いはなし）。

## 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

- ◎ 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、監査手法を対話方式に変更
- ◎ 代理店自己点検において代理店の遵守状況を確認、業界共通の自己点検チェックシートを活用

### 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（4）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
- ◎ 価格調整行為再発リスクの予兆把握を目的として営業店に対するメールフォレンジック調査を実施

#### 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
- ◎ 独禁法指針・留意点等の理解浸透度に関するオンサイト監査および改善提案を実施

#### 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 (4) 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

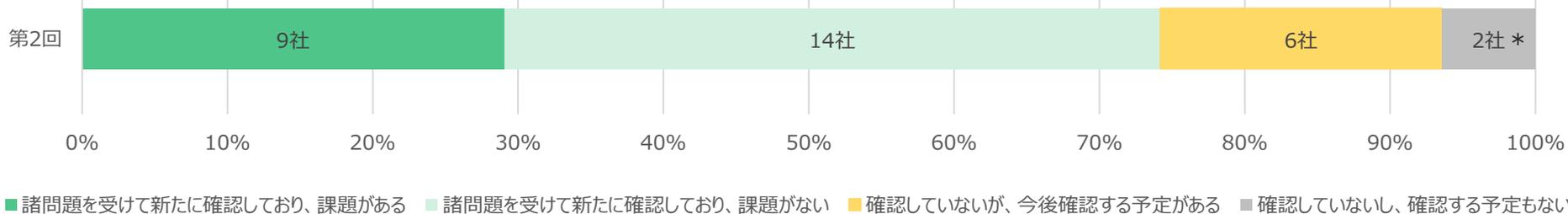
対象社数：  
会員会社  
全31社

④

## 【New】独占禁止法遵守の理解浸透 <課題把握と改善>

社員・代理店に対して、独占禁止法遵守の理解浸透を図り、実効性を確保する観点で、課題の有無を確認しているか

第2回



\* <確認する予定がない理由> 商品・市場特性上、独占禁止法に抵触する恐れが相対的に小さく、独占禁止法の順守状況を個別に確認する必要性は乏しいと考えたため（共同保険の取扱いはなし）。

## 上記課題の具体的な内容と、改善に向けた取組み（例）

### 1. モニタリングの実施

#### (1) 社員向け

- ・他損保社との接触状況をモニタリングした結果、依然として相応数の他社接触を確認  
⇒他損保との接触頻度が高く、リスクのある会合やイベント等に関する対応方針・考え方を全社員に周知

#### (2) 代理店向け

- ・保険引受時に他社と競合した際のルール遵守状況をモニタリングした結果、一部に不備を発見  
⇒代理店向けe-ラーニングをリリースし、周知徹底

#### (3) 共通

- ・四半期毎のモニタリングおよび個別のヒアリング等の結果、経験値に応じて独占禁止法遵守ルールの理解度に濃淡を確認  
⇒より分かりやすいルールとすべく保険引受対応マニュアルを改定、全国からの照会内容を踏まえて主なQ&Aを公開

### 2. 社員の意識改革

- ・研修により知識を身につけるだけでなく、社員のリスク意識向上と行動変革に繋げていくことが必要  
⇒研修を実施した翌月に職場単位でディスカッションを実施する等、自学自習と行動変容を連動させた取組みを強化

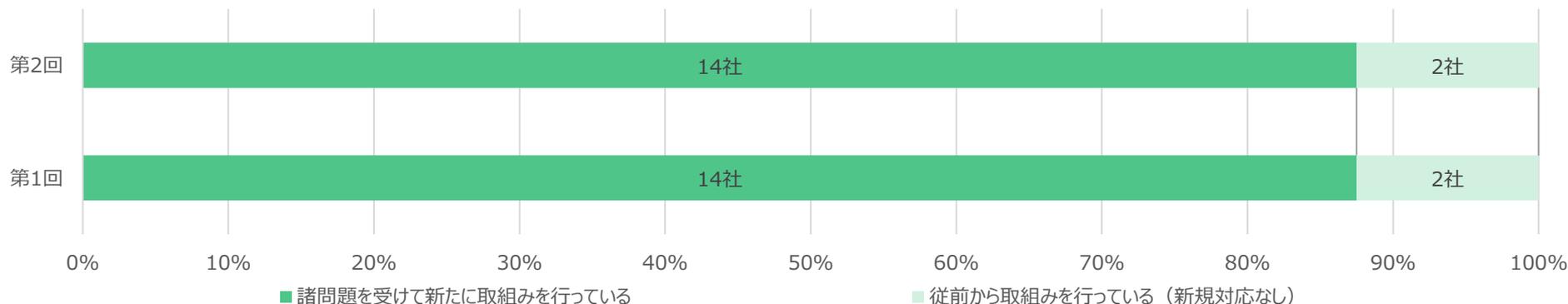
## 4. フォローアップ結果 (5) 損害保険の保険金支払に関するガイドライン

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  
＜体制整備＞

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



### 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

- ・お客様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
- ・お客様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、損害サービス本部のKPI・従業員の評価項目から提携工場の入庫率や件数等を削除

#### 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

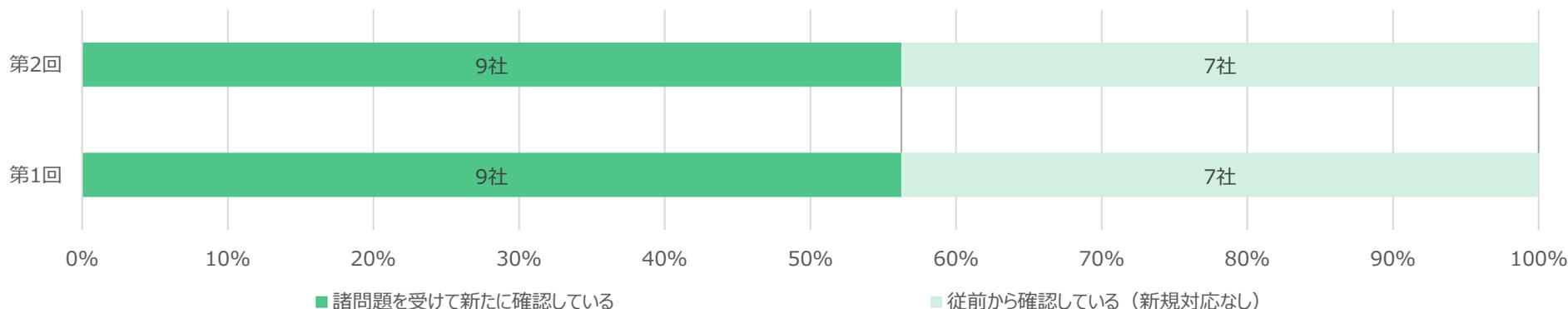
## 4. フォローアップ結果（5）損害保険の保険金支払に関するガイドライン

対象社数：  
自動車保険を  
取扱う16社

②

紹介先業者の適切性確認  
＜現場への浸透＞

お客様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」、「苦情やお客様アンケート結果」等を継続的に確認
- ◎前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（不正疑義の有無、立証資料の保全状況、修理内容判断と費用算定の妥当性等）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

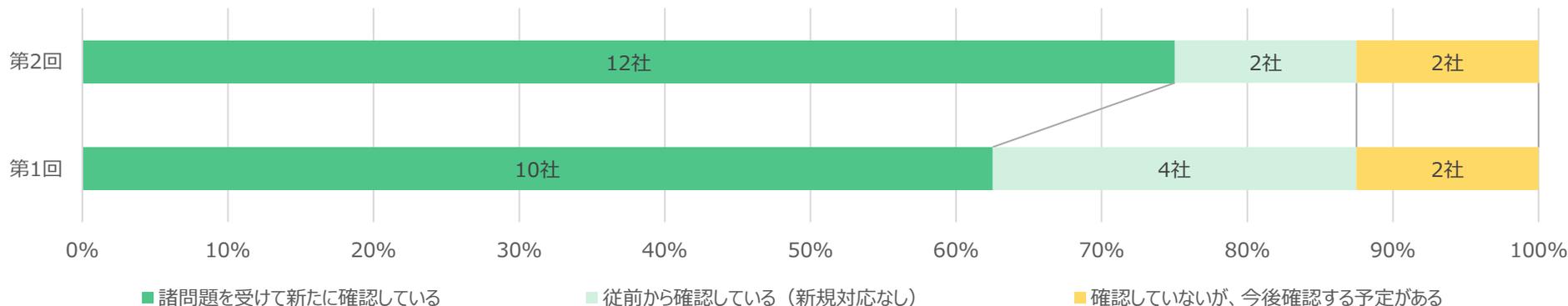
## 4. フォローアップ結果 (5) 損害保険の保険金支払に関するガイドライン

対象社数：  
自動車保険を  
取扱う16社

③

お客さまのための  
制度運営の徹底  
＜実効性の確保＞

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、入庫紹介対象外工場への入庫がないか本社でリスト化し確認
- ◎ 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、原因分析をしたうえで再発防止を徹底
  - ・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
  - ・入庫紹介対応フローの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
- ◎ 事案担当者の音声モニタリングを行い、お客さま目線での提案が行われているかを確認

#### 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、営業部門と切り離れ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 (5) 損害保険の保険金支払に関するガイドライン

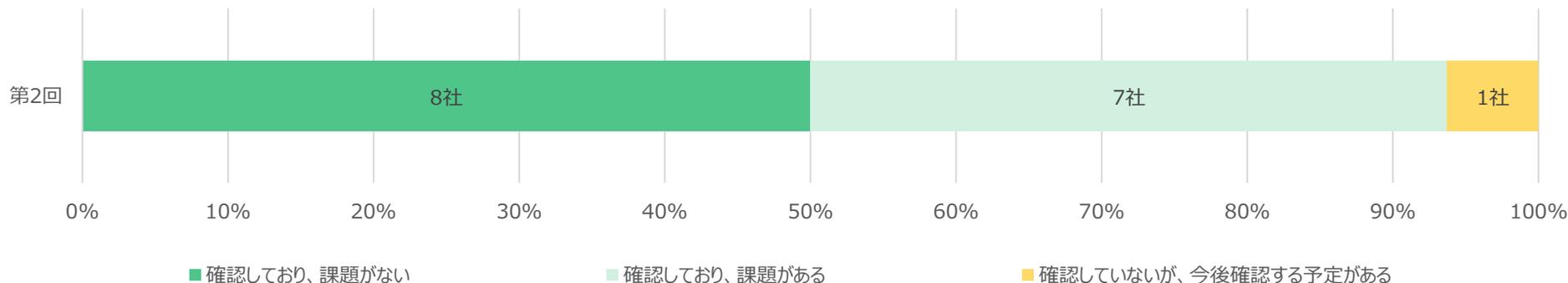
対象社数：  
自動車保険を  
取扱う16社

④

【New】

入庫紹介の適切な運用  
＜課題把握と改善＞

入庫紹介について、現場（サービスセンター）における適切な運用を担保する観点で、課題の有無を確認しているか



### 上記課題の具体的な内容と、改善に向けた取組み（例）

#### 1. 高品質な紹介先選定

- 品質評価に基づく工場の絞り込みが不十分  
⇒入庫紹介制度の見直しに加え、質が高い工場への絞り込みを実施

#### 2. お客さま利便性の確保

- 原則複数の候補工場を案内することとしているが、主に以下の理由から提携工場数が減少  
①提携工場に対する品質点検の厳格化 ②修理工場の人員不足  
⇒空白地域を中心に、高品質な修理工場を見極め、提携工場に追加する取組みを実施
- お客様自身がニーズに応じて修理工場を選択するマッチングプラットフォームを構築したが、ネットワーク登録工場数が不十分  
⇒ネットワーク工場網の拡充を強力に推進

#### 3. 継続的な適切性確認

- 従前から紹介先業者として登録する際に適切性を確認しているが、登録後の適切性確認は未実施  
⇒定期的に適切性確認を行うなどの具体的手順・方法を整備

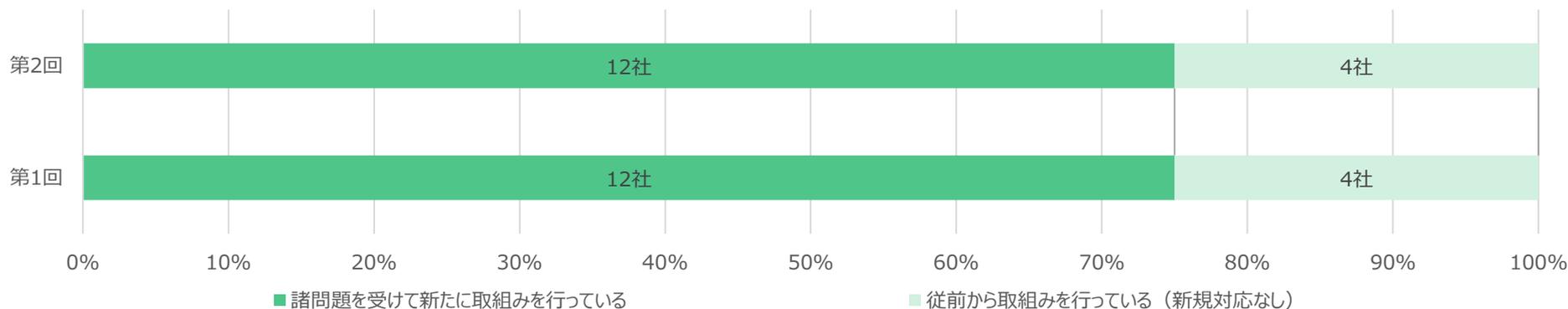
## 4. フォローアップ結果 (5) 損害保険の保険金支払に関するガイドライン

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  
＜体制整備＞

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
- ◎車両簡易案件を集中化（画像専門部署で対応）し、真にアジャスター社員の関与が必要な案件へのリソースを確保

#### 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

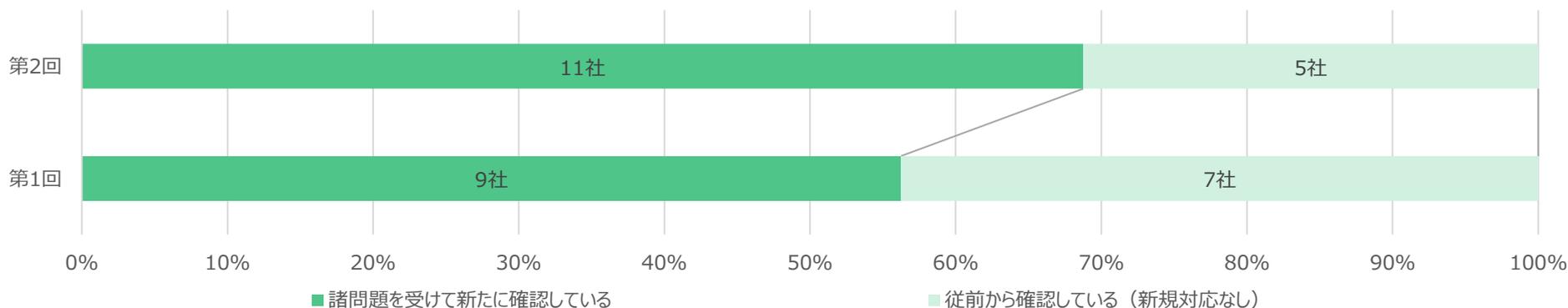
## 4. フォローアップ結果（5）損害保険の保険金支払に関するガイドライン

対象社数：  
自動車保険を  
取扱う16社

⑥

自動車修理工場に対する  
適切な損害調査  
〈実効性の確保〉

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
- ◎ システム登録された不正疑義事案について、本社部門によるモニタリングを実施

#### 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
- ◎ 全件アジャスターが協定する体制とし、査定省略等を廃止
- ◎ 過去問題があった修理工場への入庫事案については、全件立会調査を徹底

## 4. フォローアップ結果（5）損害保険の保険金支払に関するガイドライン

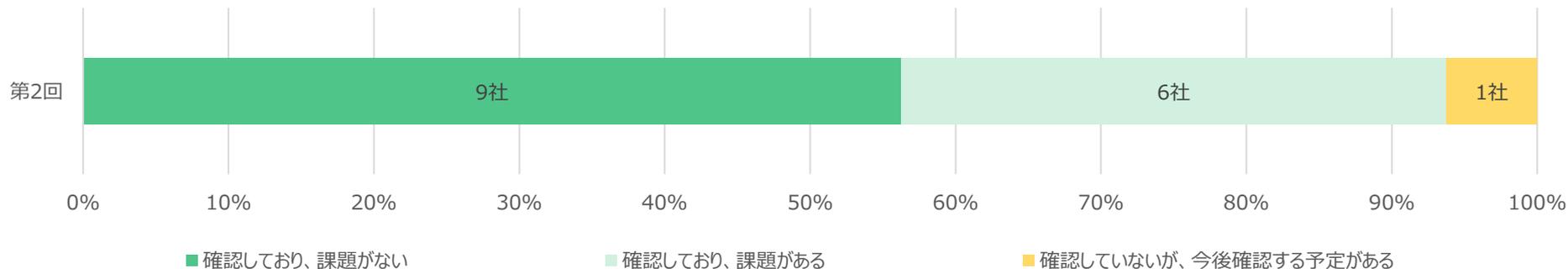
対象社数：  
自動車保険を  
取扱う16社

⑦

【New】

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＞

自動車修理工場に対する損害調査について、現場（サービスセンター）における適切な運用を担保する観点で、課題の有無を確認しているか



### 上記課題の具体的な内容と、改善に向けた取組み（例）

#### 1. 技術アジャスターの不足

- ・車両損害の確認を行うアジャスター社員の採用・確保が困難な状態であり、在籍社員も高齢化  
⇒継続的な人員確保および育成
- ・現場における立会鑑定は、外部委託に依存  
⇒関係先との関係強化

#### 2. マニュアル等の現場への浸透

- ・日常業務におけるマニュアル（修理費の点検要領）の不徹底  
⇒本社部門によるモニタリング、第一線への巡回・研修
- ・入庫時の情報確認漏れにより、依頼先の判定誤りや、調査方法の判断誤りが発生  
⇒誤りが多い点をマニュアル上で明確化、基幹システム上で損害内容に応じた正しい運用をガイド表示

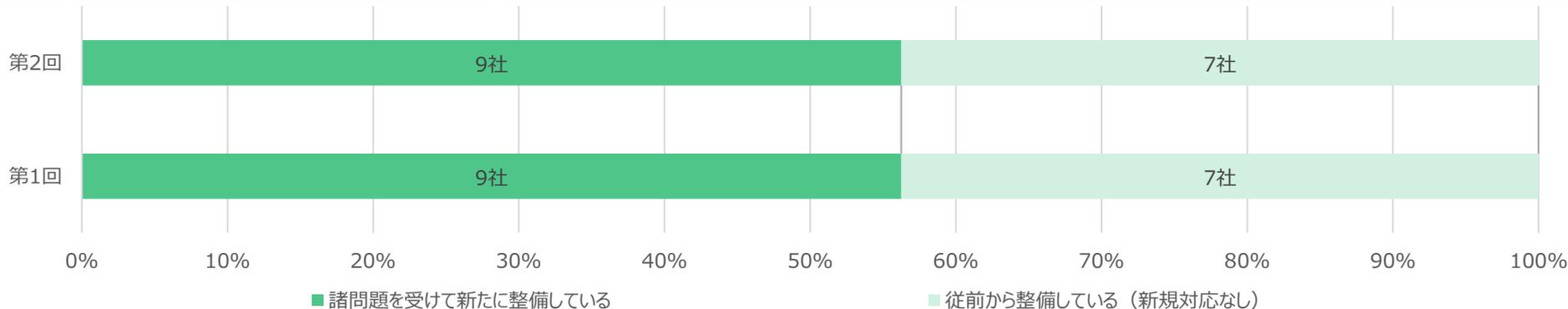
## 4. フォローアップ結果 (5) 損害保険の保険金支払に関するガイドライン

対象社数：  
自動車保険を  
取扱う16社

⑧

### 不正請求の排除 ＜体制整備＞

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



### 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
- ◎ 損保協会作成の「修理工場向け写真撮影手引」を用いて、修理工場に各工程ごとの写真撮影を依頼
- ◎ 損保協会作成の「自動車修理時の確認ポイントを解説する動画」をお客さまに案内

#### 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

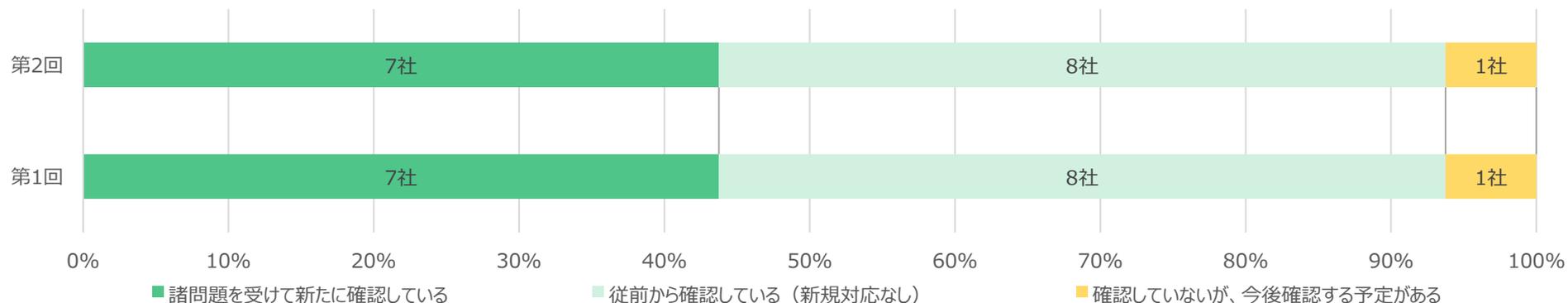
## 4. フォローアップ結果 (5) 損害保険の保険金支払に関するガイドライン

対象社数：  
自動車保険を  
取扱う16社

⑨

不正請求の排除  
＜実効性の確保＞

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により構成される保険金支払審査会で審議し、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（5）損害保険の保険金支払に関するガイドライン

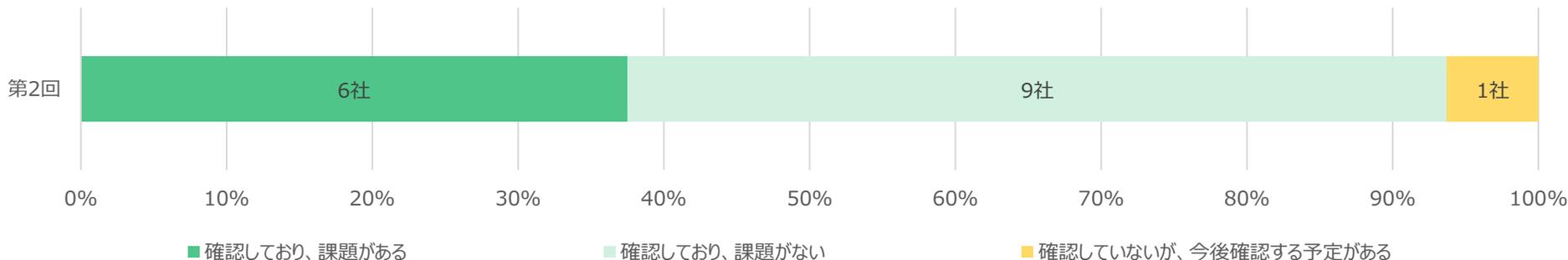
対象社数：  
自動車保険を  
取扱う16社

⑩

【New】

不正請求の排除  
＜課題把握と改善＞

不正請求の排除について、現場（サービスセンター）における適切な運用を担保する観点で、課題の有無を確認しているか



### 上記課題の具体的な内容と、改善に向けた取組み（例）

#### 1. 担当者スキルの更なる向上

- ・担当者の不正疑義検知スキルが不十分  
⇒不正請求対応研修を継続的に実施

#### 2. 現場への浸透

- ・当社と関係を有する業者による不正・不適切請求事案の報告ルールについて、発覚時の報告は有効に機能していた一方、対応方針の策定や、再発防止策の策定における追加報告が不十分  
⇒各フェーズにおける実施主体と対応を整理し、継続的に周知

#### 3. 技術アジャスターの不足

- ・P32と同じ