

お客さま・社会からの信頼回復に向けた取組み

2026年6月3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4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、2026年5月に、4回目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/2026/pdf/20260603_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 (前回対比)	概要コメント
2026年3月 改定 (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.6-9	社内ルール等整備 (体制整備)	24/31社 77% (+29pt)	<ul style="list-style-type: none"> 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90%に達する。 各社における監査体制の整備が着実に進展しており、未整備の社についても、全社で今後整備する予定があることを確認。 過半の社で、内部監査もしくは代理店監査のいずれか、または双方を既に実施してお
		監査の実施体制 (個社取組み状況)	24/28社 86% (+27pt)	

		【New】 監査の実施状況 (個社取組み状況)	14/24 社 58%	り、未実施の社においても、全社で今後監査を実施する予定があることを確認。
		【New】 通報窓口の周知 (個社取組み状況)	27/31 社 87%	・再保険専業であり代理店委託がない、元受保険契約がない等の理由により、便宜供与が想定されない社を除き、全社で周知が行われていることを確認。
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. 10-14	統括部門の設置 (体制整備)	21/22 社 95% (+9pt)	・統括部門の設置が着実に進展しており、未対応の社においても、今後体制構築の予定があることを確認。
		社内ルール等の整備 (体制整備)	19/22 社 86% (+22pt)	・社内ルール等の整備が大きく進展し、大半の社で整備が完了。
		情報漏えいの防止 (実効性の確保)	20/21 社 95% (+5pt)	・情報漏えいの防止については、「今後予定がある社」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】 社内ルール等の遵守 (実効性の確保)	15/19 社 79%	・多くの社で、適切な出向が行われているかどうかの検証が行われており、「今後予定がある社」を含めると89%に達する。

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. 15-22	社内ルール等整備 (体制整備)	14/14 社 100% (+7pt)	・全ての社で社内ルール等整備が完了。
		社内ルール等遵守 (実効性の確保)	11/14 社 79% (±0pt)	・多くの社で、社内ルール等の遵守に向けた実態確認が行われていることを確認。
				・全ての社で課題の有無を確認しており、課題がある社においても、売却先の選定や企業との交渉等を丁寧かつ継続

		適切で規律ある行動 (課題把握と改善)	14/14 社 100% (+7pt)	的に進めていることを確認。
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. 23-24	企業のリスクマネジ メント力向上 (個社取組み状況)	17/20 社 85% (±0pt)	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの社で、企業のリスクマ ネジメントを支援する取組み を実施。 ・上記取組みを行う社の大半 で、現場における実効性確保 のための確認を行っており、 未実施の社についても、今後 行う予定があることを確認。
		企業のリスクマネジ メント力向上 (実効性の確保)	16/17 社 94% (+12pt)	
2026 年 1 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. 25-30	独占禁止法遵守状況の 確認 (実効性の確保)	30/31 社 97% (+16pt)	<ul style="list-style-type: none"> ・独占禁止法遵守状況の確認 が着実に進展していることを 確認。 ・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り、継続 的な取組みを行っていること を確認。
		独占禁止法遵守状況の 確認 (課題把握と改善)	29/31 社 94% (+13pt)	
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. 31-33	入庫紹介および自動車 修理工場に対する損害 調査の適切性確保/不 正請求の排除 (課題把握と改善)	16/16 社 100% (±0pt)	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の課題として、技術アジ ャスターの不足や担当者スキ ルの向上を挙げる社もあり、 事案対応者の最適化や人材育 成等に取り組んでいることを 確認。

【参考】フォローアップアンケート実施概要

実施期間	2026 年 4 月 20 日～2026 年 5 月 7 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)
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"> ➢ 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 ➢ 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 <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>