

# 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4回）

2026年6月3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) 損害保険会社による便宜供与適正化ガイドライン	P6
(2) 損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン	P10
(3) 政策保有株式に係るガイドライン	P15
(4) 企業向けツール「リスクマネジメントと損害保険」	P23
(5) 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	P25
(6) 損害保険の保険金支払に関するガイドライン	P31
【参考資料】	P34

# 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。その後、「保険業法の一部を改正する法律案」が成立し、2026年6月1日に施行された。また、「保険会社向けの総合的な監督指針」についても、順次改正が行われている。
- 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。加えて、会員会社の実効性ある取組みを後押しするため、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継続的にフォローアップすることとしている。

## 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の策定および時勢を踏まえた改定を行い、会員会社への理解浸透を図っている。
- ・今般、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について、第4回目となるフォローアップを実施した。なお、策定・改定からの経過期間に応じて、確認の深度（レベル感）は異なっている。
- ・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	ガイドライン等にかかる損保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>■ 「損害保険会社による便宜供与適正化ガイドライン」※1の策定〔2025年9月〕・改定〔2026年3月〕 URL : <a href="https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/bengikyouyo_guideline.pdf">https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/bengikyouyo_guideline.pdf</a> ※1 会員会社における取組み状況等について、業界として実態を把握することを目的として、併せて「通報制度」を実施</li> <li>■ 「損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン」※2の策定〔2024年9月〕・改定〔2025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> ※2 2025年9月改定により体制整備・要件等の厳格化が図られたため、第3回から過去の結果と切り分けて新規扱いで実施</li> <li>■ 「損害保険の保険金支払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>全31社</p> <p>出向の可能性 がある22社</p> <p>自動車保険を 取扱う16社</p>
健全な競争環境の実現	<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〕・改定〔2025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・2026年1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>	<p>全31社</p>
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」※3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> ※3 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</li> </ul>	<p>企業向け保険 を取扱う20社</p>

### 3. 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）
対象ガイドライン等	前頁記載の7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>➤ 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>
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><li>✓ 前回までのアンケートで進捗率が合計100%に達した項目（詳細はP34参照）については、今後進捗率の更新が想定されないため、本資料には記載しない。</li></ul>

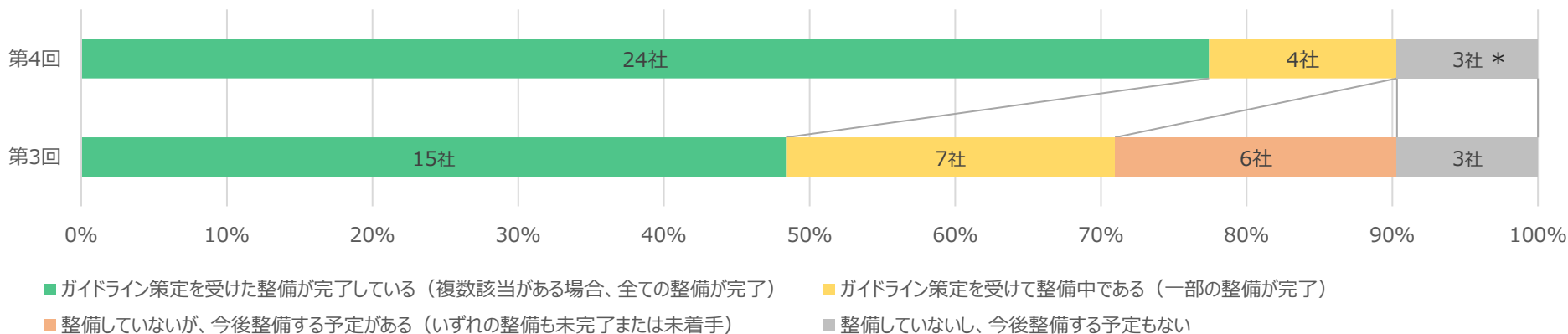
# 4. フォローアップ結果 (1) 損害保険会社による便宜供与適正化ガイドライン

対象社数：  
全31社

①

## 社内ルール等の整備 ＜体制整備＞

2025年9月に策定した「損害保険会社による便宜供与適正化ガイドライン」を遵守するために、保険代理店等との具体的な取引等において自社における判断基準を明らかにするための社内方針・ルール等を整備（策定・改定）しているか



\* <整備する予定がない理由> 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ため。

## 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

- ・原則として全ての便宜供与について、「便宜供与チェックシート」を用いた事前承認（便宜供与の審査制度）を導入
- ・保険会社としての費用負担に関する具体的な考え方を整理、ケースごとの判断基準を示した個別事例集を作成
- ・過度の便宜供与への該当性について、ワークフローにより本社部門（募集管理・コンプライアンス等）への照会体制を構築
- ・本社に問い合わせ窓口を設置し、判断に迷うケースやガイドラインの解釈について、画一的な目線で回答

### 2. モニタリングの実施

- ・営業現場およびコンプライアンス部門の双方で、①必要性、②適正性、③公平性、④合理性の観点に基づき検証を実施
- ・過度の便宜供与にかかる「理解度の確認」と、「牽制」の趣旨で、営業部門に所属する全社員を対象にアンケートを実施

### 3. 研修の実施

- ・営業店向けの一斉トレーニングとワークショップを開催
- ・コンプライアンス研修の一環として、過度の便宜供与禁止について周知を徹底

# 4. フォローアップ結果 (1) 損害保険会社による便宜供与適正化ガイドライン

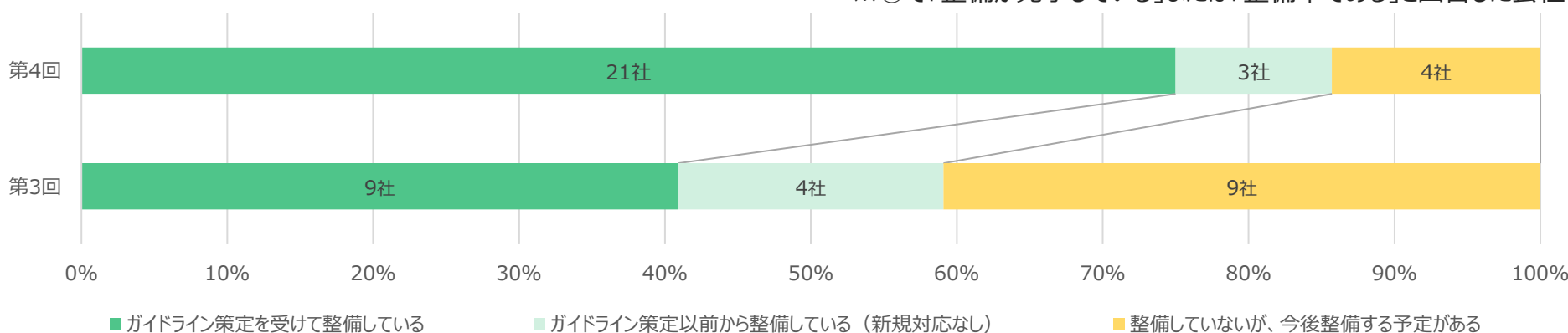
②

## 監査の実施体制 <個社取組みの状況>

保険代理店等に対して行っている便宜供与により、顧客の商品選択の機会が阻害されていないかについて、リスクに応じた適切な対象・方法・頻度での内部監査および保険代理店に対する監査を実施する体制を整備しているか

対象社数：  
便宜供与ルール等を整備する28社※

※①で「整備が完了している」または「整備中である」と回答した会社



③

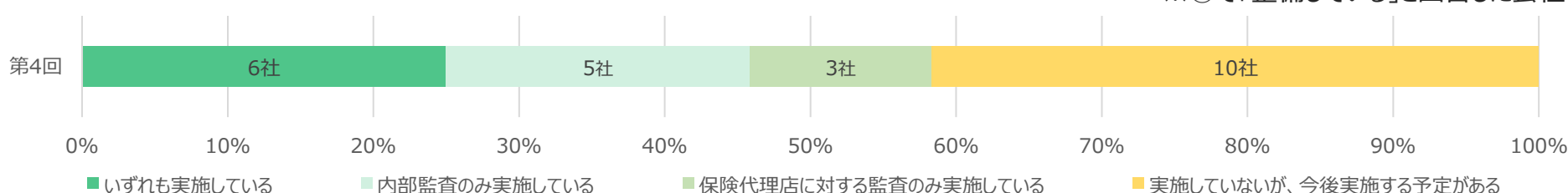
【New】

## 監査の実施状況 <個社取組みの状況>

内部監査および保険代理店に対する監査を既に実施したか

対象社数：  
監査体制を整備する24社※

※②で「整備している」と回答した会社



## 4. フォローアップ結果（1）損害保険会社による便宜供与適正化ガイドライン

### 監査の概要（例）

#### 1. 内部監査

- ・保険募集管理体制を対象とした個別の現地監査において、今般のガイドライン策定を受けて整備した便宜供与適正化にかかる体制と、運用状況の適切性を検証
- ・営業拠点監査において、代理店に対するサービスが過剰なものでないかを確認
- ・一定額以上の交際費・会議費の明細についてモニタリングを実施
- ◎部内にWGを立ち上げ、テーマ監査やモニタリングおよびフォローアップを実施
- ◎2025年10月から12月にかけて、監督指針改正および便宜供与適正化ガイドライン策定を踏まえた適切な対策が講じられているかについて、本社所管部を対象に監査を実施
- ◎営業店による判断のばらつきを抑制するため、チャンネル別の営業向け社内ガイドラインを策定し、周知徹底状況等のモニタリングを継続

#### 2. 代理店に対する監査

- ・第一線（営業現場）が実施する代理店監査の項目に、過度の便宜供与に関する代理店内ルールの遵守状況や、募集人が便宜供与を求めているかの確認を追加
- ・第二線（コンプライアンス部門）による代理店の直接監査において、「過度の便宜供与防止のための体制構築」を確認項目として新設
- ・第三線（内部監査部門）による代理店監査について、過度の便宜供与を新たに検証の着眼点として追加
- ◎直接監査（随時監査）において、保険会社による代理店への過度の便宜供与防止に関する体制を確認
- ◎リスクアセスメントにより対象代理店（年間20社程度）を選定のうえ、代理店の態様に応じた手法（訪問・リモート）での監査を実施

# 4. フォローアップ結果 (1) 損害保険会社による便宜供与適正化ガイドライン

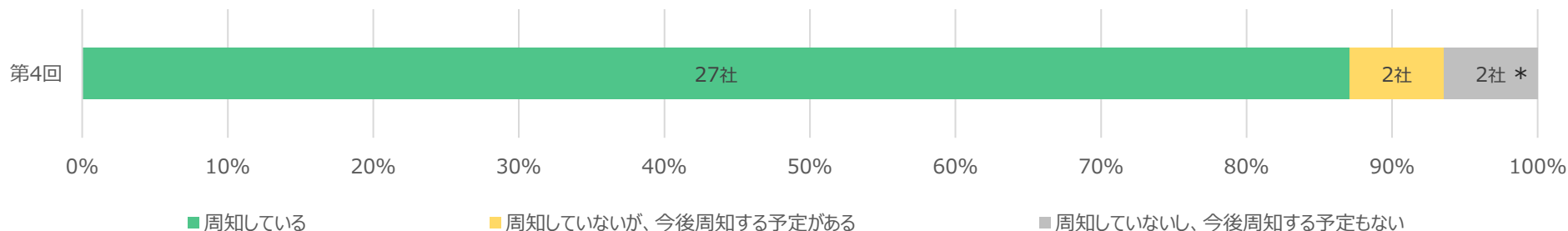
対象社数：  
全31社

④

【New】

通報窓口の周知  
＜個社取組みの状況＞

通報窓口を社内や社外（代理店等）に周知しているか



\* <整備する予定がない理由> 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ため。

## 具体的な周知方法（例）

### 1. 社内規程の改定

- ・便宜供与適正化ガイドライン策定（2025年9月）および改定（2026年4月）を踏まえて、通報窓口の適切な取り扱いを社内マニュアルに都度反映

### 2. 通知文書等の発信

- ・通報窓口にかかる損保協会のニュースリリースや運営要領等をメールで周知
- ・通報窓口にかかる社員向け動画資料を策定のうえ、社内で展開
- ・全営業部店長が参加する会議で通報窓口について説明

### 3. イン트라ネットへの掲載

- ・社員向けポータルサイトを通じて社内に通報制度を周知
- ・代理店向けWebシステムを通じて代理店に通報制度を周知

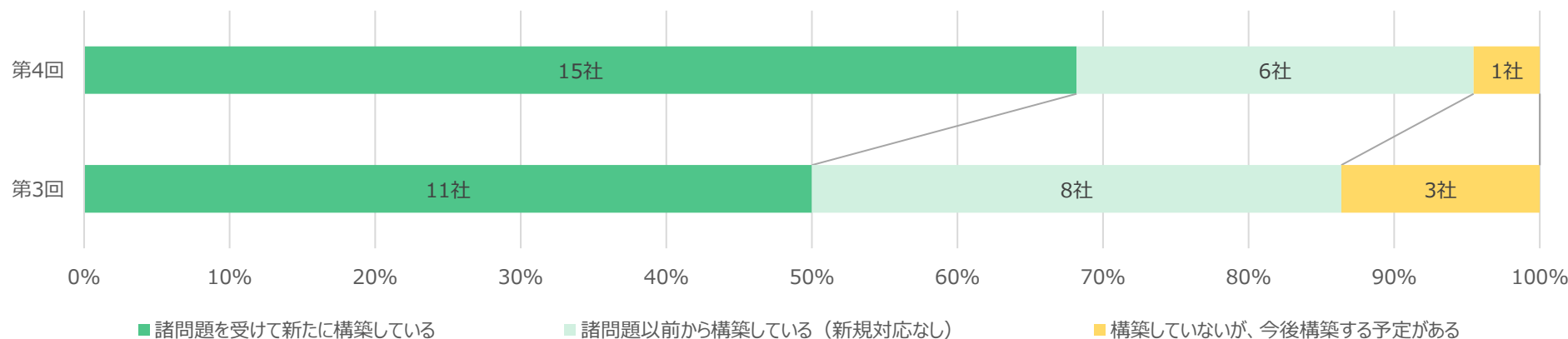
# 4. フォローアップ結果 (2) 損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン

対象社数：  
出向の可能性  
がある22社

①

## 統括部門の設置 ＜体制整備＞

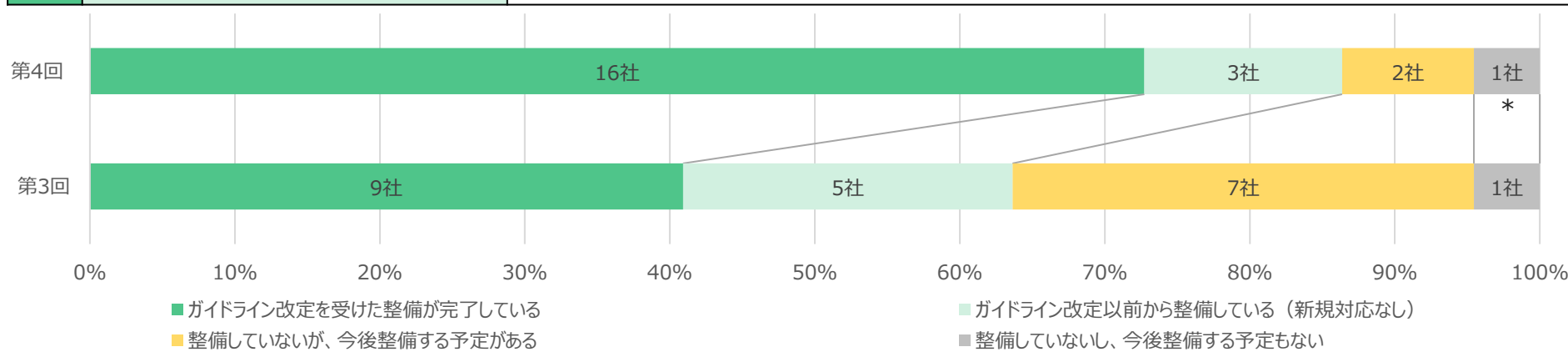
出向にかかる統括部門において、一括して出向の適正性等を判断する体制を構築しているか



②

## 社内ルール等の整備 ＜体制整備＞

2025年9月に改定した「損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン」を遵守するために、出向に関する社内方針・ルール等を整備（策定・改定）しているか



\* <整備する予定がない理由> 元受保険事業を行っておらず、出向先は100%子会社等に限られるため。

## 4. フォローアップ結果（2）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
- ・出向後の役割・権限等の変更の有無を確認するメールを年次で配信、変更が生じている場合には統括部門がヒアリング
- ・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
- ・出向者全員を対象とした人事ヒアリングを実施
- ・出向要件の充足のみならず真に出向が不可欠であるかどうかの視点から2025年7月に全件調査を実施し、人事部が主体となって、出向要否を厳正に審査

#### 2. 体制整備

- ・出向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、出向に関する社内規程・マニュアル・覚書を全面改定
- ・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
- ・出向者に営業貢献を意識させない仕組みとして、これまで営業部店を窓口としていた出向について、2025年3月より窓口を人事部に変更し、出向者管理や人事評価を同部にて行う運用に変更

#### 3. 出向先との対話

- ◎2025年9月出向ガイドラインの改定等を踏まえ、保険会社への復職を前提とした代理店への出向を2026年3月末で全件引き揚げ
- ◎2026年3月末までに、出向全件で転籍または引き揚げの対応を実施
- ・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
- ・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（2）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
- ◎社内出向規程を改定し、出向ガイドラインに十分配慮することを明記

#### 2. 判断プロセスの改善

- ・出向可否判断にあたっては、営業統括部門・人事部門・コンプライアンス部門（第二線）において確認を実施
- ・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
- ◎新規出向の申請フォームにガイドラインの出向目的の分類を記載し、審査時に都度出向目的を確認
- ・チェックシートで出向ガイドラインとの整合性を確認
- ・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

- ・新規出向の凍結（原則）と、その旨を出向先にも説明し合意
- ・代理店への復職を前提とした新規出向を廃止（現在も代理店出向者はゼロ）

#### 4. 研修の実施

- ・グループ外企業へ出向者全員を対象に研修会を開催し、留意すべき法令や情報交換における留意事項等を説明

# 4. フォローアップ結果 (2) 損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン

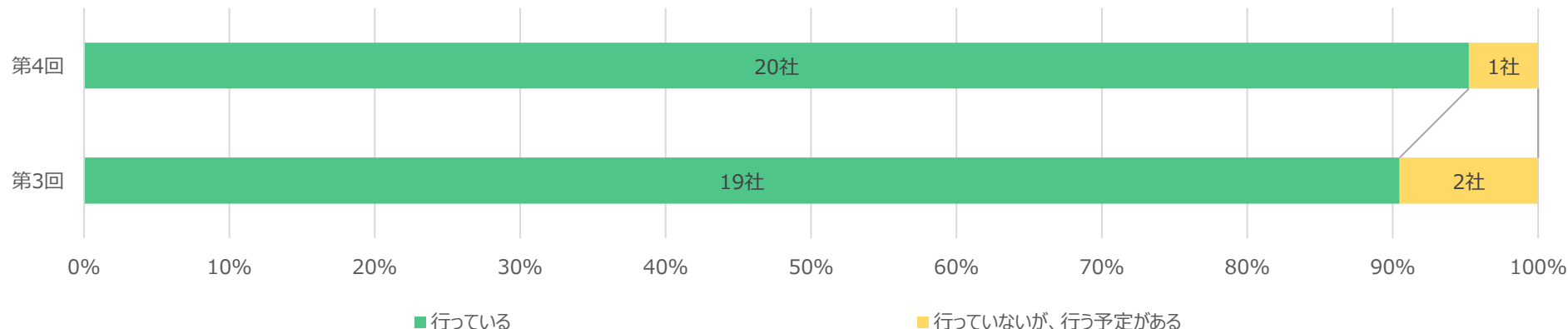
対象社数：  
出向ルール等を  
整備する21社※

③

情報漏えいの防止  
<実効性の確保>

出向者（予定者も含む）に対して、個人情報保護法・不正競争防止法・独占禁止法等のコンプライアンス遵守の徹底を図るための取組みを行っているか

※②で「整備が完了している」、「整備している」または「整備する予定がある」と回答した会社



## 上記の具体的な取組み (例)

### 1. 研修の実施

- ・出向者に対して、個人情報保護法・不正競争防止法・独占禁止法等のコンプライアンス研修を定期的実施
- ・eラーニングによる研修を受講させたうえで、確認テストを実施
- ・「出向の手引き」の改訂、「出向者の心得」の作成、および出向先での注意事項をまとめた動画をリリース、出向者全員から、上記の内容全てを確認した旨の「確認書」を取付け

### 2. 出向者に対するモニタリング

- ・出向者と当社社員間のメール内容について、モニタリング点検を実施
- ・出向者全員を対象とした人事ヒアリングを通じて、①コンプライアンスの遵守状況、②担当職務・権限の変更有無等を確認し、要件の充足性を担保

### 3. 体制整備

- ◎社内マニュアルに不正競争防止法・独占禁止法の遵守、お客様情報漏えい防止、相談窓口案内等の記載を追加
- ・2025年4月より代理店出向者の所属を営業店から人事部に変更し、人事部にて出向者と年間を通じて面談を実施

## 4. フォローアップ結果 (2) 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：  
出向ルール等を  
整備した19社※

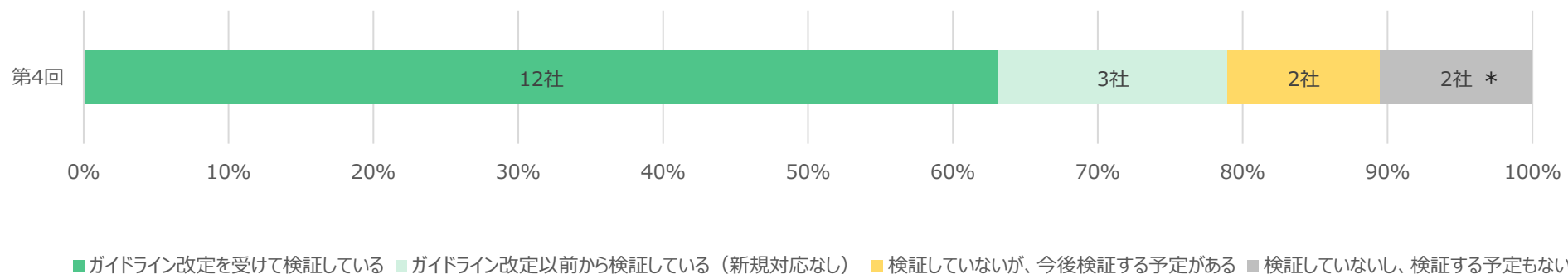
【New】

④

社内ルール等の遵守  
<実効性の確保>

2025年9月に改訂した「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かどうか、年に一度を目安に検証しているか

※②で「整備が完了している」または「整備している」と回答した会社



\* <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。

### 上記の具体的な検証方法（例）

#### 1. 出向者に対するモニタリング

- ・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
- ・イントラネットを用いた年次モニタリングにより、出向者の従事割合・業務内容・情報管理体制等をアンケート形式で確認
- ・出向期間の承認は最大1年として、1年を超える場合は再審査を実施

#### 2. 出向者との面談

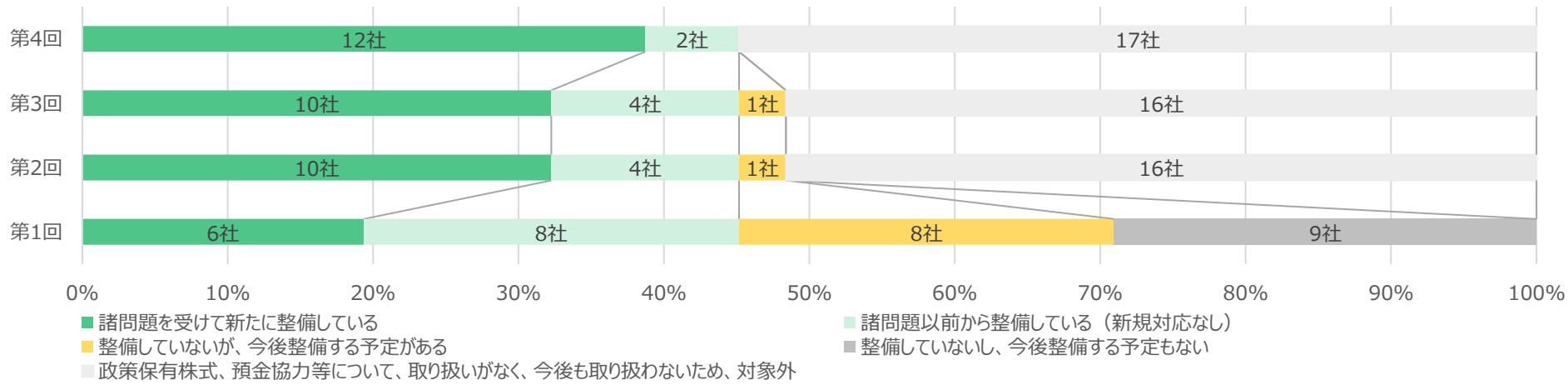
- ・2ヶ月に一度、統括部門が出向者に対してヒアリングを実施
- ・本人との面談を通じて、業務内容や労働環境・条件等に変更が無いかどうかを確認
- ・モニタリングの結果として懸念が生じる等、必要性が認められた場合には、人事部が面談を実施して適正性を検証

## 4. フォローアップ結果（3）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＞

2025年9月に改定した「政策保有株式に係るガイドライン」を遵守するために、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
- ・全ての関係部署を対象とした説明会を開催

## 4. フォローアップ結果 (3) 政策保有株式に係るガイドライン

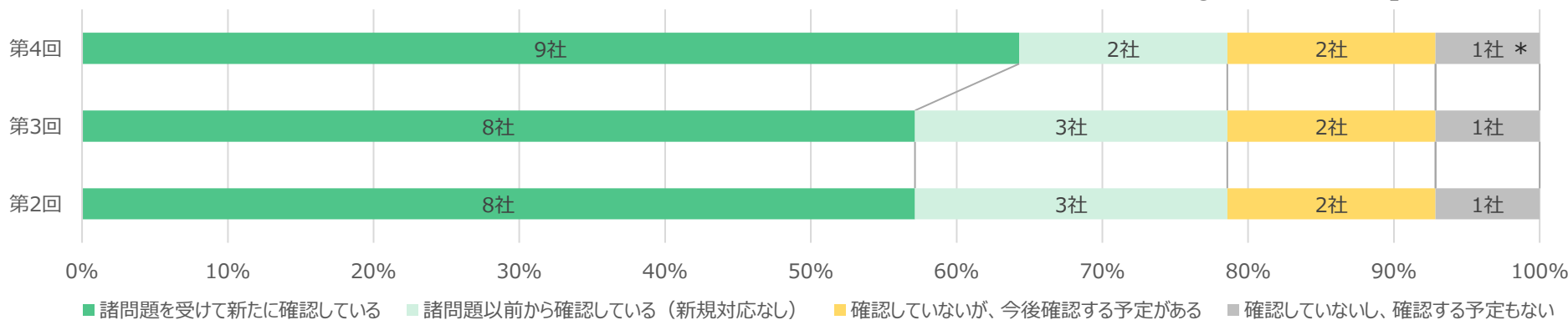
対象社数：  
社内ルール等を  
整備する14社※

②

社内ルール等の遵守  
＜実効性の確保＞

2025年9月に改定した「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、政策保有株式の保有や預金・融資が行われていないことを確認しているか

※①で「整備している」と回答した会社



\* <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、保有しないことを定めており、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

- ・政策投融资モニタリング（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点検を実施
- ・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

#### 3. 発行体等との対話

- ◎ 株式保有が保険シェアに関連していないことを発行体に確認、預金については保険シェアを獲得していないことを確認
- ◎ 「保険取引に直結する融資は今後行わない」旨を全ての融資先に申し入れ了済済みであり、今後は資産運用収益を目的とした融資のみを実施（2029年度末までに営業上の保険シェア獲得を意図した融資残高をゼロにする方針）

## 4. フォローアップ結果（3）政策保有株式に係るガイドライン

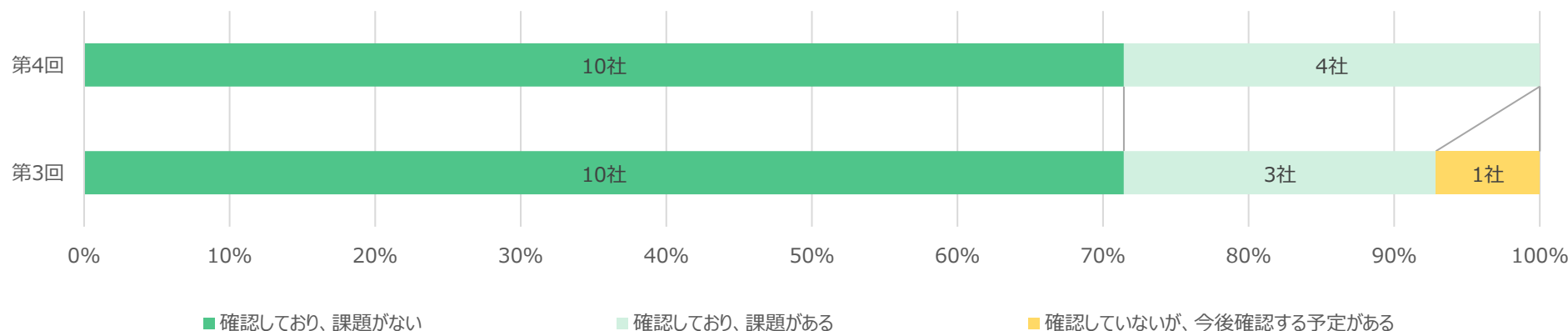
対象社数：  
社内ルール等を  
整備する14社※

③

適切で規律ある行動  
＜課題把握と改善＞

社内（営業現場を含む）において、営業上の保険シェア獲得を意図した、政策保有株式の保有や預金・融資に係る適切で規律ある行動が保たれるよう、自社ルール等の理解浸透を図り、実効性を確保する観点で、課題の有無を確認しているか

※①で「整備している」と回答した会社



### 上記課題の具体的な内容と、改善に向けた取組み（例）

#### 1. 売却先の選定

- ・非上場の政策保有株式について、流動性等の観点から、上場株式と比べて売却困難な銘柄が多く、縮減に時間を要する  
⇒営業部店と社内方針（非上場の政策保有株式についても上場株式と同様に保有しない）について認識を揃えたうえで、営業部店と資産運用部門が連携し、売却時期や手法について最善策を模索

#### 2. 取引先との交渉

- ・株式の売却手法や時期は取引先と協議する必要があり、実効性のある取組みを進めるには取引先の協力が不可欠  
⇒取引先に対して、当社の方針およびその背景を丁寧かつ継続的に説明

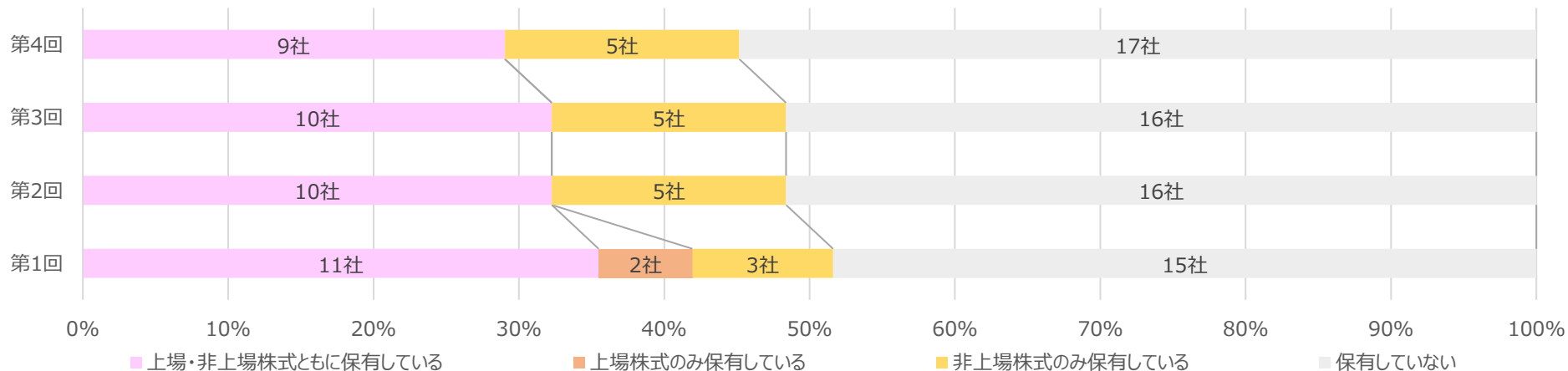
## 4. フォローアップ結果（3）政策保有株式に係るガイドライン

④

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



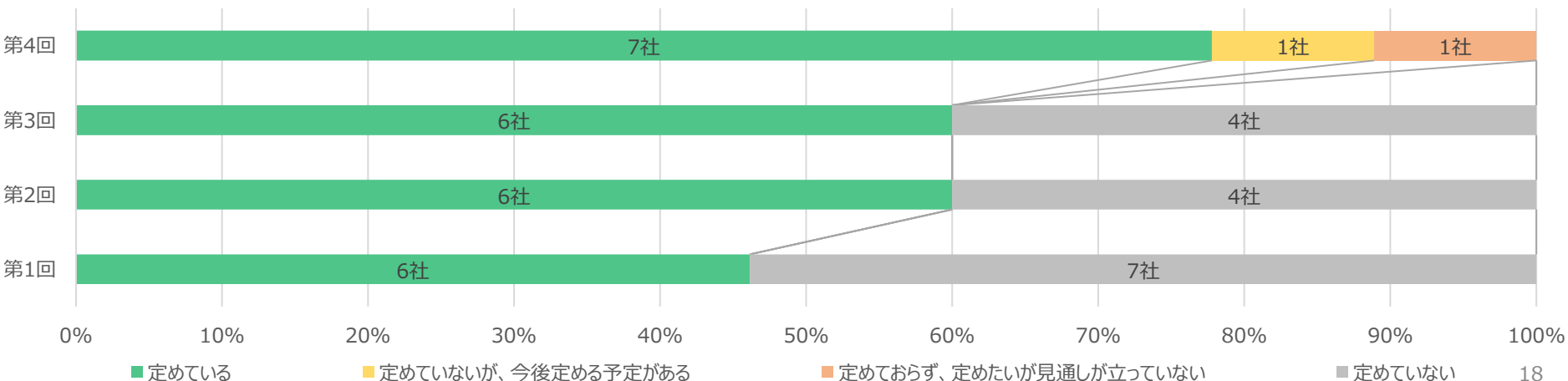
⑤

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  
（注）第4回から「定めていない」の選択肢を実態に応じて細分化

対象社数：  
政策保有株式  
（上場株式）を  
保有する9社※

※④で「上場・非上場株式ともに保有している」と回答した会社



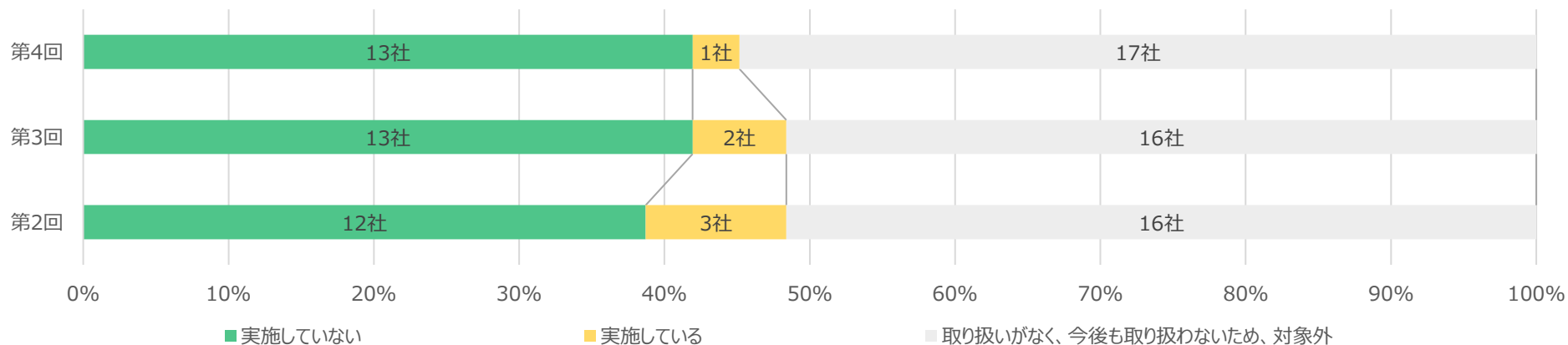
## 4. フォローアップ結果（3）政策保有株式に係るガイドライン

⑥

預金協力等の実施状況  
＜個社取組み状況＞

営業上の保険シェア獲得を意図した預金・融資を実施しているか

対象社数：  
会員会社  
全31社



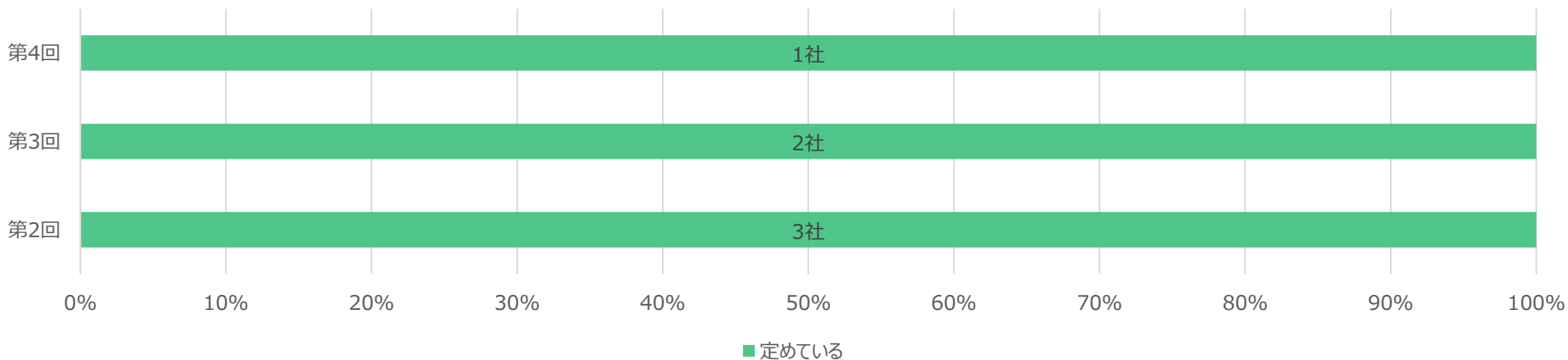
⑦

預金協力等の廃止  
＜個社取組み状況＞

営業上の保険シェア獲得を意図した預金・融資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1社※

※⑥で「実施している」と回答した会社



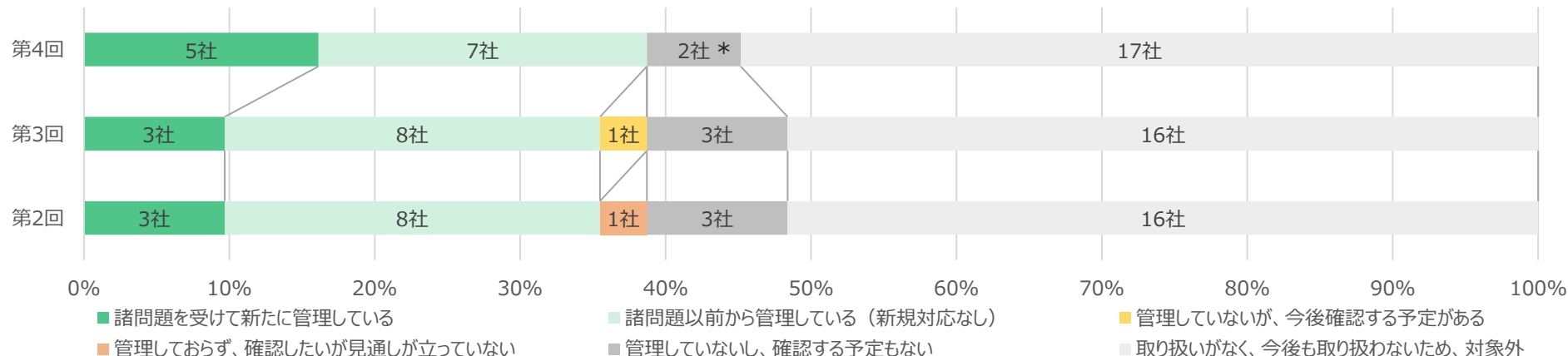
## 4. フォローアップ結果 (3) 政策保有株式に係るガイドライン

対象社数：  
会員会社  
全31社

⑧

### 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



\* <管理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、新規保有も行わないことを定めているため。

### 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
- ◎年に1度、全ての政策保有株式について棚卸しを行い、売却候補先の選定や縮減に向けた進捗状況を確認
- ◎全銘柄を対象に年1回のモニタリングを実施し、所管委員会や取締役会等へ報告のうえ、政策投資株式の縮減に向けた取組方針の見直しまたは保有継続の妥当性にかかる再評価を実施

#### 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（3）政策保有株式に係るガイドライン

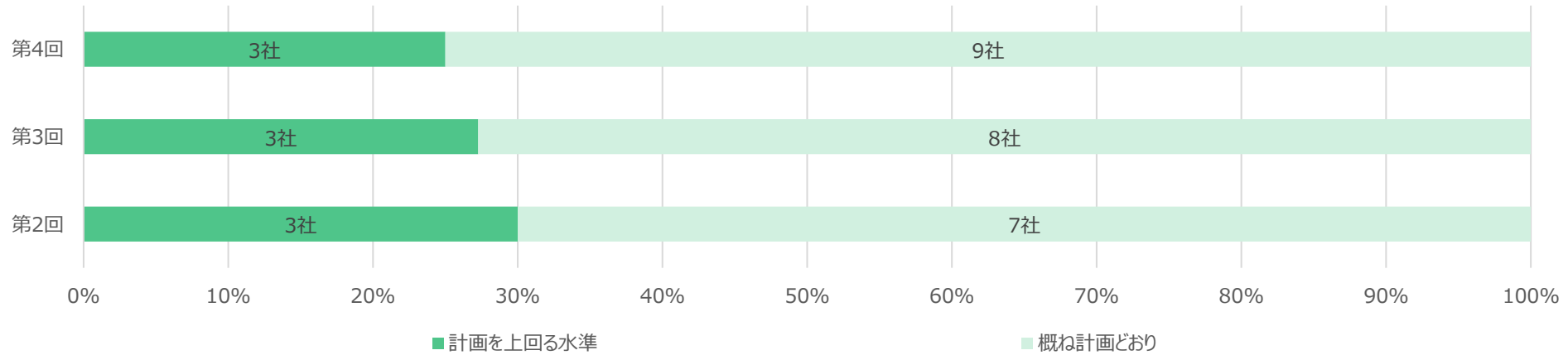
対象社数：  
進捗管理を  
行っている12社※

⑨

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

※⑧で「管理している」と回答した会社



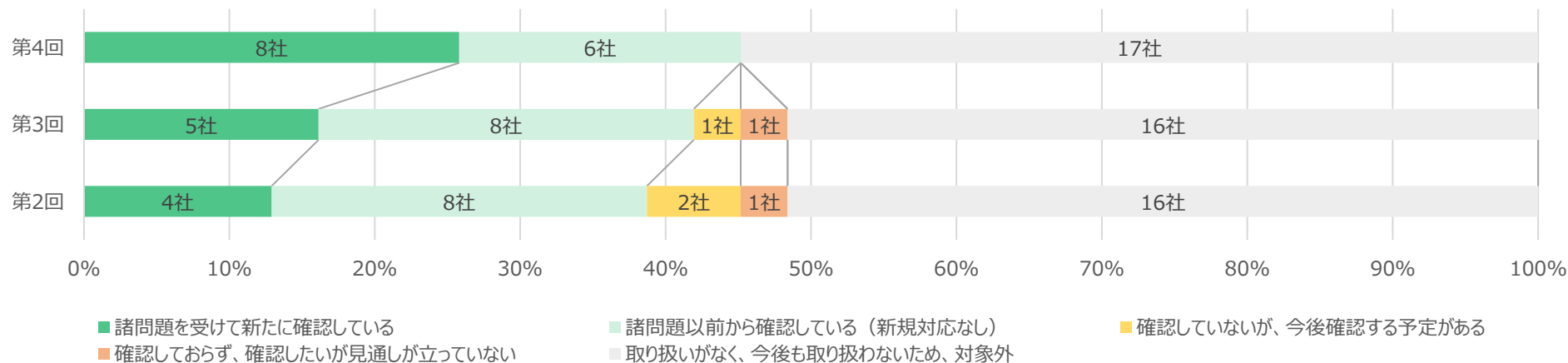
## 4. フォローアップ結果 (3) 政策保有株式に係るガイドライン

対象社数：  
会員会社  
全31社

⑩

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



### 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

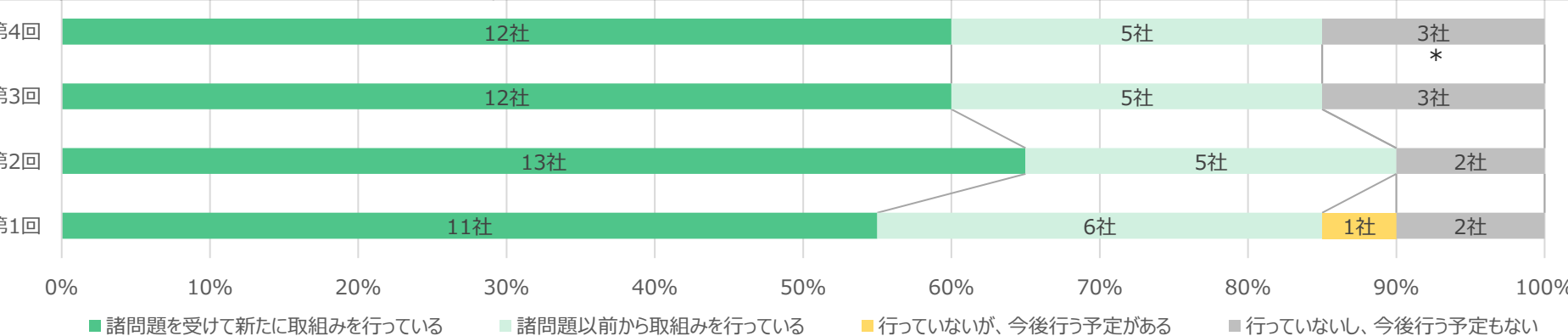
#### 3. 売却先の明示

- ◎ 売却対象のうち、具体的な売却時期が決まっていない全銘柄について、当社指定の売却先を明示し交渉

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

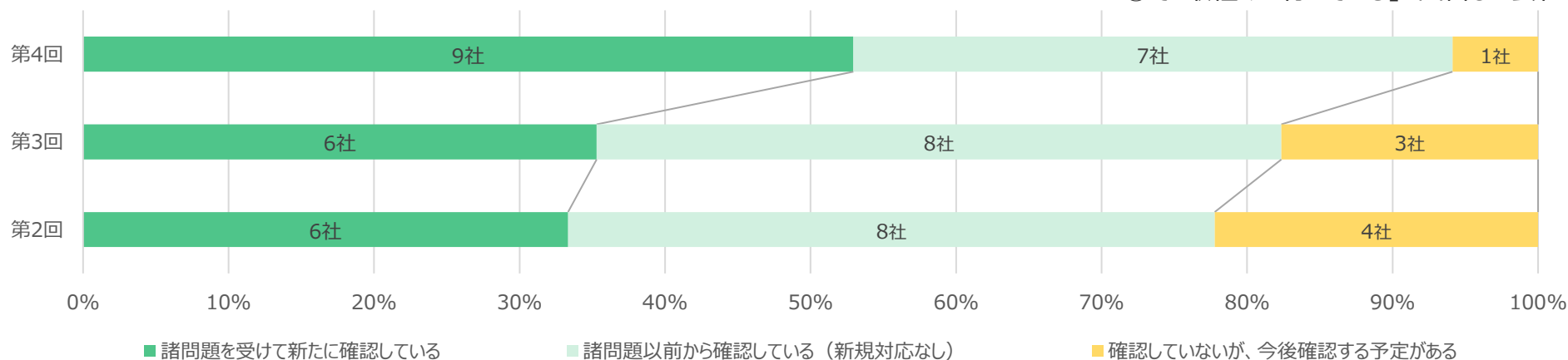
対象社数：  
企業支援の取組み  
を行う17社※

②

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」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、◎ERM提案にフォーカスしたヒアリングを実施
- ・代理店点検におけるフォローアップにおいて、活用状況を確認
- ・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

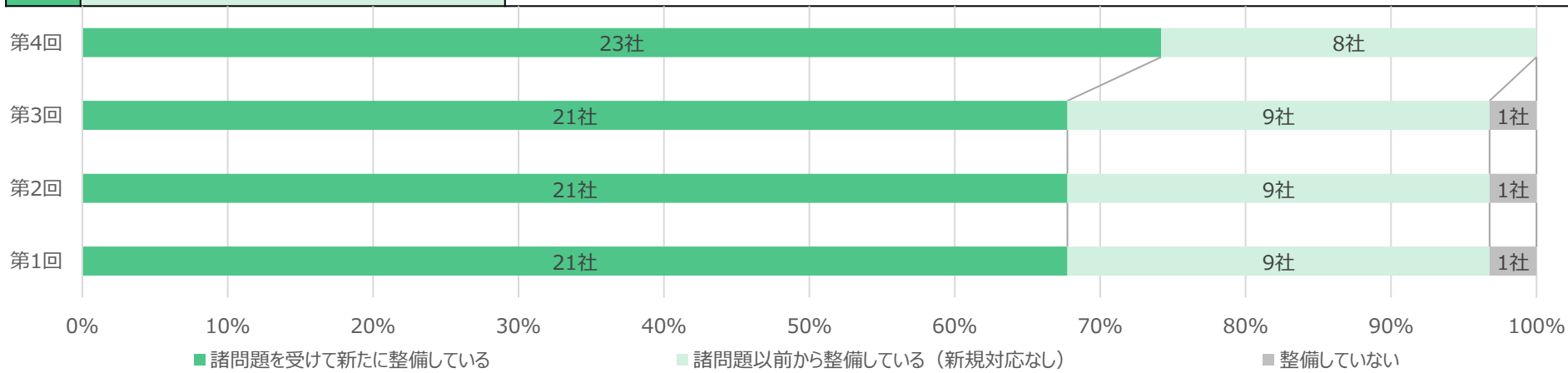
\*例：保険金支払と公的給付（健康保険）の関係

# 4. フォローアップ結果 (5) 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」（2026年1月改定）および「保険契約引受にかかる留意点」（2024年3月策定）を遵守するために、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



### 第一線（現場）における具体的な取組み（例）

#### 1. 規程類の整備

- ◎ 独禁法指針指針の改定や新たな共同保険の組成方式、現場からの照会等を踏まえて社内マニュアルを都度改定
- ◎ 独占禁止法遵守状況の確認チェックシート、Q&A、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
- ◎ 他損保社員との原則接触禁止、他損保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 (5) 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
- ◎ 法務審査のチェックシートに独占禁止法の項目を新設、「企業行動方針」に独占禁止法遵守を追記
- ・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. コンプライアンス部門によるモニタリングの実施

- ◎ 独占禁止法の遵守状況にかかる定期点検を実施（四半期毎）

#### 3. 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

#### 4. 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、内部管理体制全般のオフサイトモニタリングを実施
- ・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

#### 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

#### 3. 規定類の改善

- ◎ 規程類（マニュアル・チェックシート等）の改定にかかる論議にオブザーブ参加し、アドバイザーとして意見出しを実施

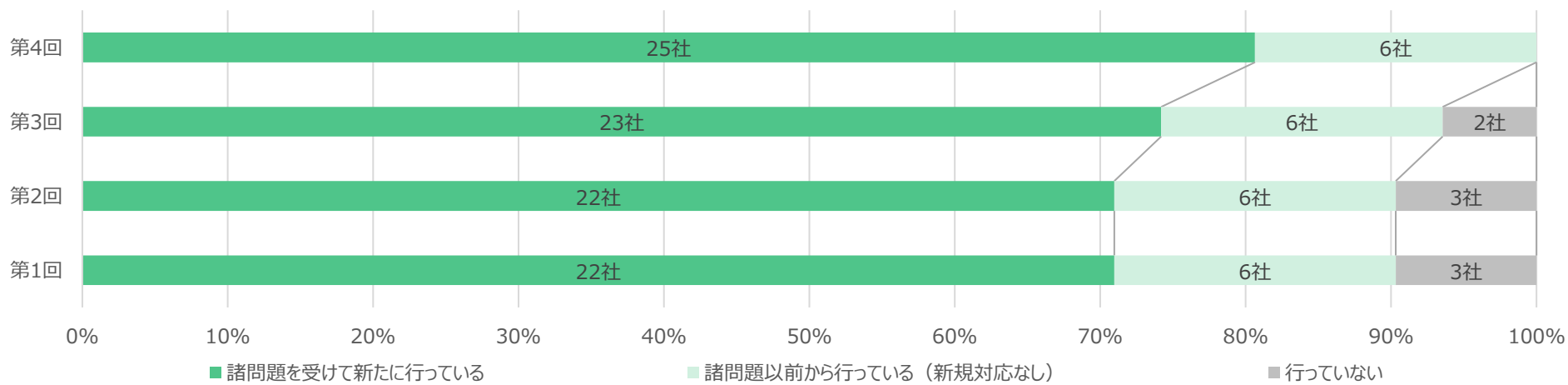
# 4. フォローアップ結果 (5) 損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針 / 保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点

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



## 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継続的に実施
- ・ 独占禁止法を専門とする弁護士による社内研修を実施、保険商品を巡る過去の弁護士相談事例を解説
- ・ 「独占禁止法」をテーマとして、全社員を対象とする職場単位のディスカッションを実施
- ・ 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)
- ・ 損保協会が実施するコンプライアンスセミナーの受講を勧奨

### 2. 代理店向け

- ・ 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
- ・ 年2回実施の「コンプライアンスチェック」や代理店自己点検において、独占禁止法遵守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
- ◎ 定期的に発行する刊行物において、独占禁止法遵守の理解促進に向けた継続的な呼びかけを実施

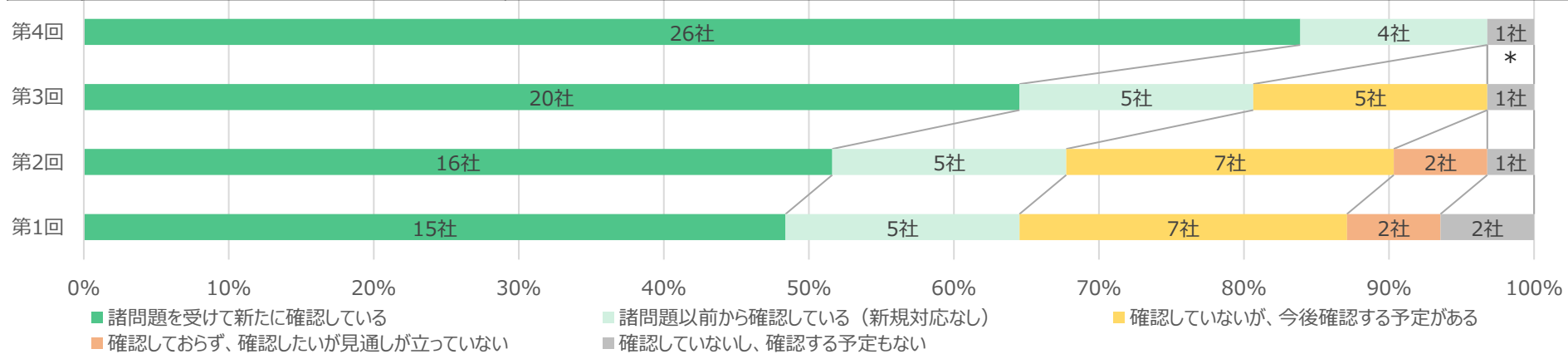
# 4. フォローアップ結果 (5) 損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針 / 保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点

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」（2026年1月改定）および「保険契約引受にかかる留意点」（2024年3月策定）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、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



\* <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、独占禁止法の遵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

- ◎ 第一線（本社）が部支店委員会への参加等を通じ、部支店コンプライアンス・プログラムのPDCA運営状況を確認
- ・ 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
- ・ 2025年6月から全営業部店に対する外部弁護士による監査を実施

#### (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 (5) 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
- ◎ 競合情報をやり取りする際の同意書取得ルールや、他損保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）、結果を社内に公表
- ・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
- ・全部門が行う基本業務点検に労務費の価格転嫁取組みに関する項目を追加し、月次で運営の適切性を確認
- ・2025年9月に社員の気づき・違和感を受け付ける専用窓口（目安箱）を社内・社外（弁護士事務所）に設置

#### 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み内容を確認・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
- ◎ 2026年度の経営計画において具体的なモニタリングの実行計画を明文化

#### 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

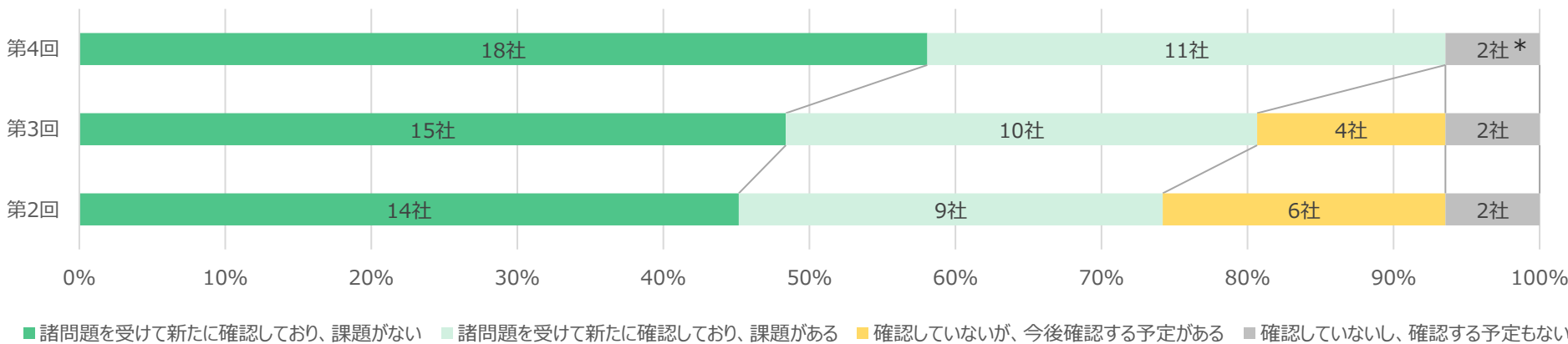
# 4. フォローアップ結果 (5) 損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針 / 保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点

対象社数：  
会員会社  
全31社

④

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



\* <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、独占禁止法の遵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

- ◎ 他損保社との接触状況（保険会社）や、保険引受時に他社と競合した際のルール遵守状況（代理店）をモニタリングした結果、一部に不備を発見
  - ⇒ 営業担当役員から営業部店長への働きかけを実施（保険会社）
  - ⇒ 代理店向けe-ラーニングをリリースし、周知徹底（代理店）
- 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、風化させないことが必要
  - ⇒ 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

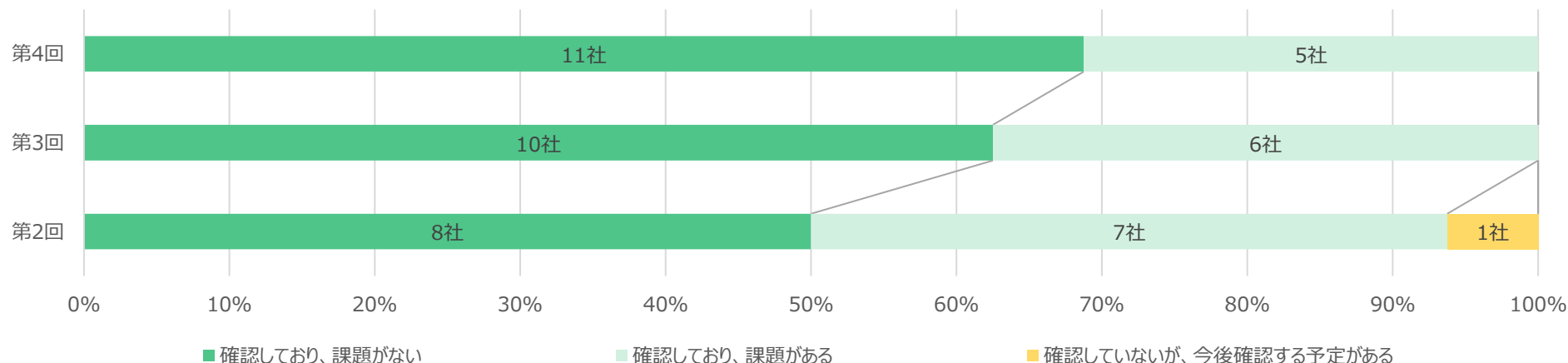
## 4. フォローアップ結果（6）損害保険の保険金支払に関するガイドライン

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

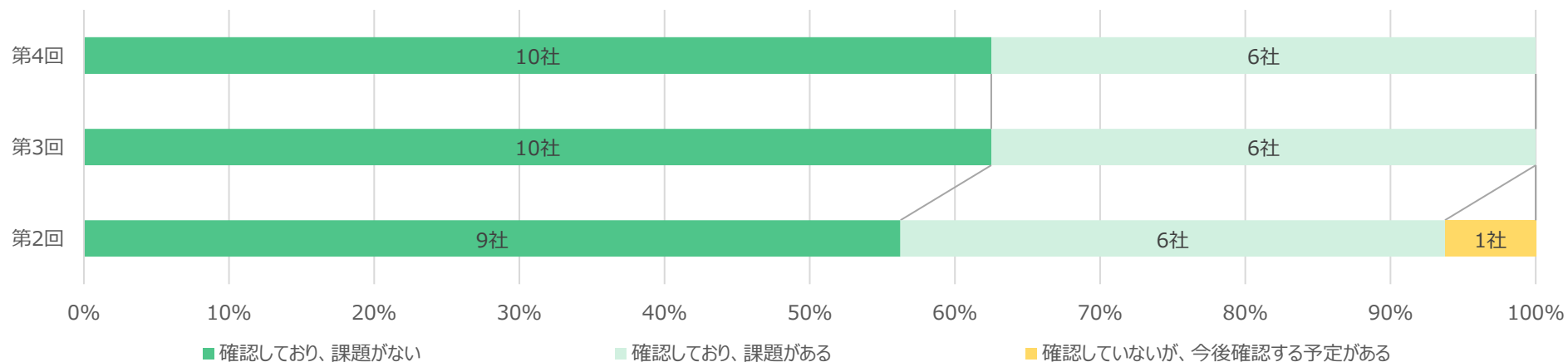
## 4. フォローアップ結果（6）損害保険の保険金支払に関するガイドライン

対象社数：  
自動車保険を  
取扱う16社

②

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、損害調査領域に特化するため事務処理を効率化、  
⇒◎ 事案特性や損害程度に応じた適切な損害調査方法・担当者（委託先を含む）を整理
- ・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

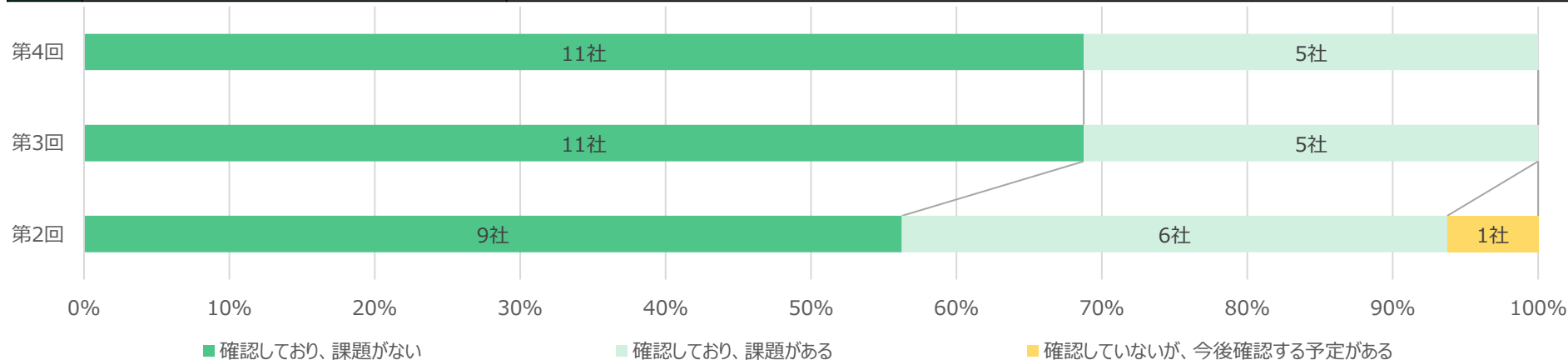
## 4. フォローアップ結果（6）損害保険の保険金支払に関するガイドライン

対象社数：  
自動車保険を  
取扱う16社

③

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、担当者ごとのばらつきが大きい  
⇒不正請求対応研修を継続的に実施、類型ごとに基本的な対応事項をマニュアル化、  
⇒◎不正疑義事案および苦情事案をモニタリングし、改善すべき点について指導を実施
- ◎不正予兆検知後における対応方針の判断および後続対応の適切なレベル感が統一できていない  
⇒判断基準の標準化に向けてチェックシートを提供、ナレッジを蓄積し共有化する仕組みを構築（予定）

#### 2. ガバナンスの強化

- ◎事案の特性上、組織長が主体となるため属人化することが多く、組織的な期間管理が十分に機能しない懸念がある  
⇒2026年5月から、月例で部店長が確認することをルール化

#### 3. 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、報告タイミングの遅れを一部事案で確認  
⇒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

## 【参考資料】

・過去のアンケートにおいて進捗率が合計100%に達した質問項目は、下表のとおり。

	タイトル	質問内容	
損害保険の 保険金支払に 関するガイド ライン	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
	2	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
	3	紹介先業者の適切性確認 ＜現場への浸透＞	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
	4	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
	5	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
	6	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遵守するために、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
	7	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
企業向け「リス クマネジメントと 損害保険」	8	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