

損保業界における書面・押印・対面手続の 見直しに係る進捗状況について

2022年1月31日

一般社団法人 日本損害保険協会

目次

はじめに

1. 全体的な取組状況

- (1) 契約に関する各種手続・・・P4～P5
- (2) 損害サービスに関する各種手続・・・P6

2. 各手続局面における状況

- (1) 非対面に関する手続・・・P7
- (2) 非書面に関する手続・・・P8
- (3) 非押印に関する手続・・・P9

3. 金融庁への各種申請に係る電子化の状況・・・P10

4. 公的個人認証サービスを活用したサービスの提供状況・・・P10

5. 損害保険会社の主な取組み事例・・・P11～P12

6. 損害保険協会が業界として取組んでいる事例・・・P13

7. 現状の評価と今後の方向性・・・P14

(注1) アンケート調査結果は、2020年9月および2021年9月時点のものです。

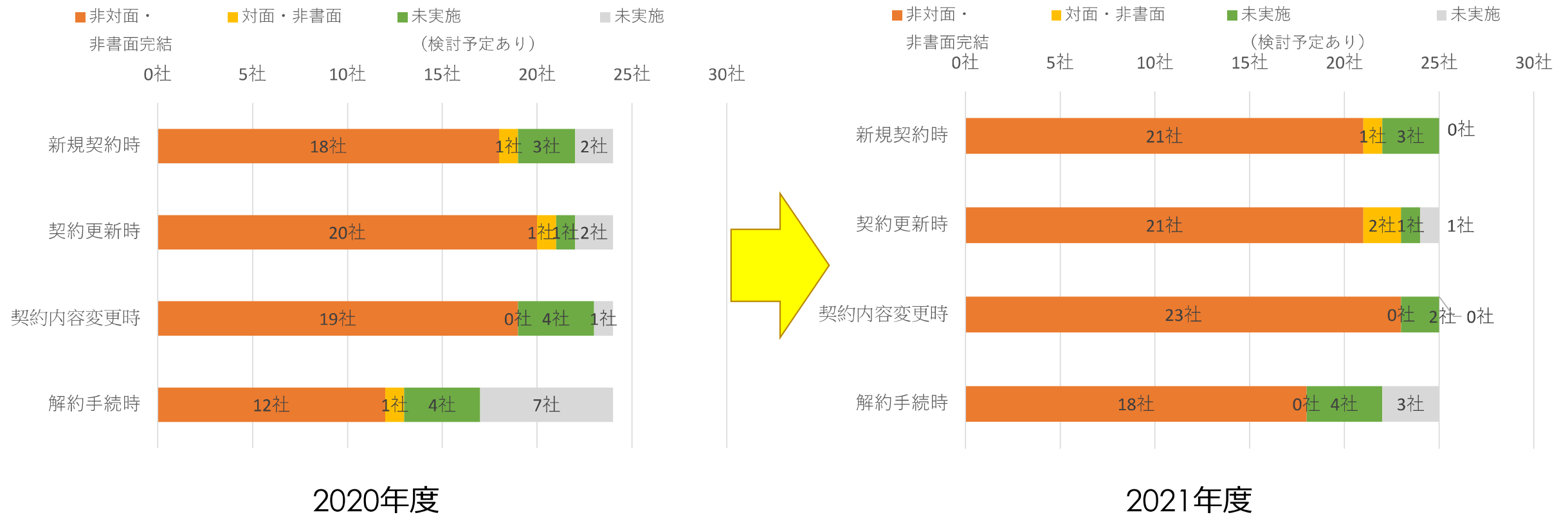
(注2) 調査会社数は会員会社29社です。なお、各スライドのアンケート結果の「会社数」について、当該チャネルを持っていない場合や、当該商品を取り扱っていない場合などは、合計に含めておりません。

- 書面・押印・対面手続の見直しは、お客さまの利便性向上（保険の加入や保険金請求を一段と簡単に行えるようにすること）および損害保険会社社員の働き方改革に資する取組みであることから、業界としてその趣旨に賛同するとともに、今後も関連する取組みを推進していく。
- コロナ禍を契機に、これまで以上に早いペースで進捗すると思われる社会やお客さまのニーズの変化・多様化に、業界として迅速に適応・対応していく。

1. 全体的な取組状況

(1) 契約に関する各種手続（個人向け商品）

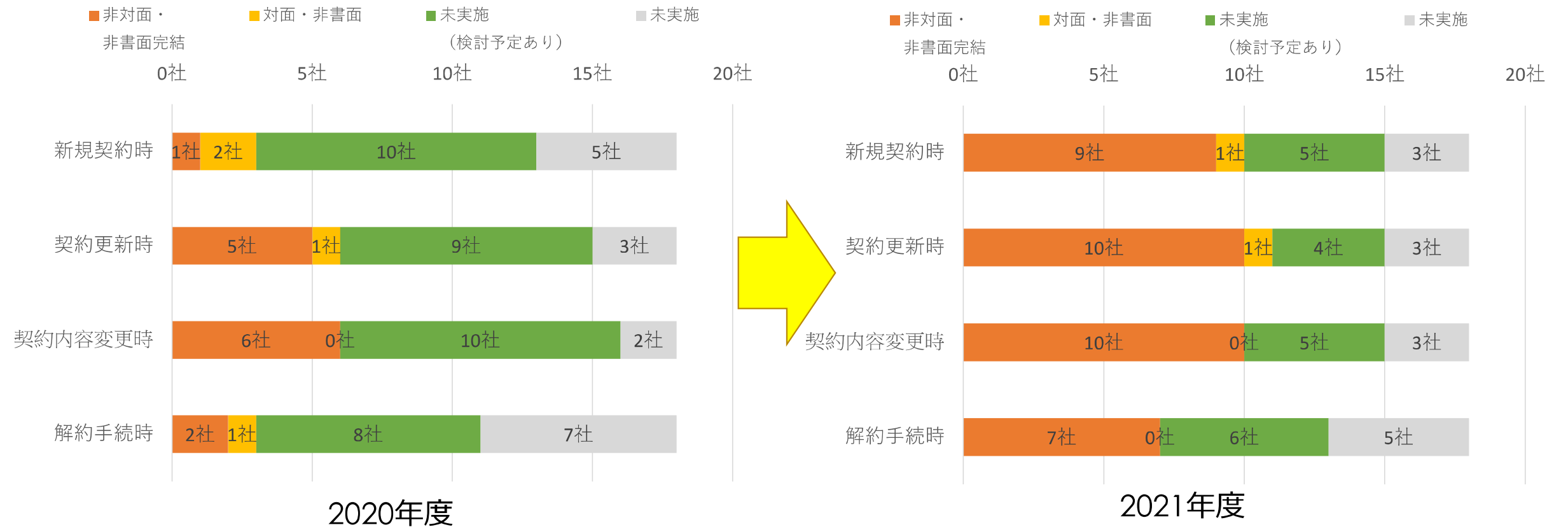
➤ 2020年度に比べ、全ての場面において、「非対面・非書面完結」で対応可能な会社数が増加した。
 ➤ 特に、契約内容変更時・解約手続時における「非対面・非書面完結」への対応が進んだ。



1. 全体的な取組状況

(1) 契約に関する各種手続（企業向け商品）

➤ 全ての手続において、「非対面・非書面完結」または「対面・非書面」で対応可能な会社数が大きく増加した。
 ➤ 特に、新規契約時における「非対面・非書面完結」の増加が顕著である。

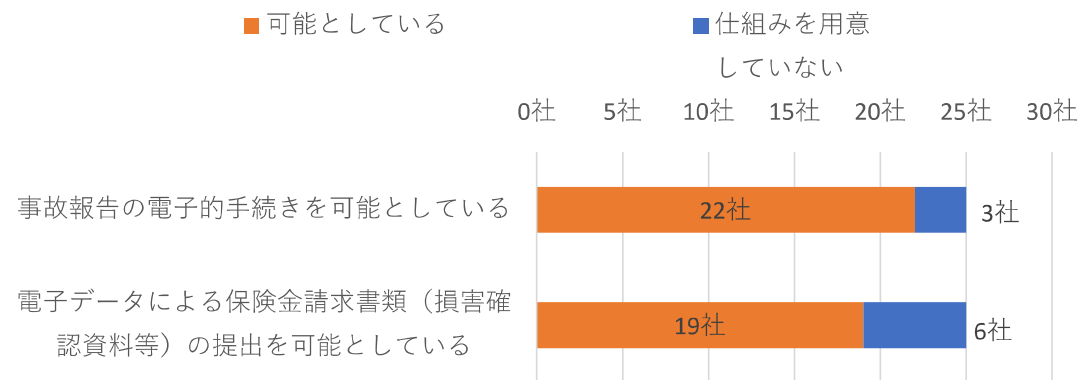


1. 全体的な取組状況

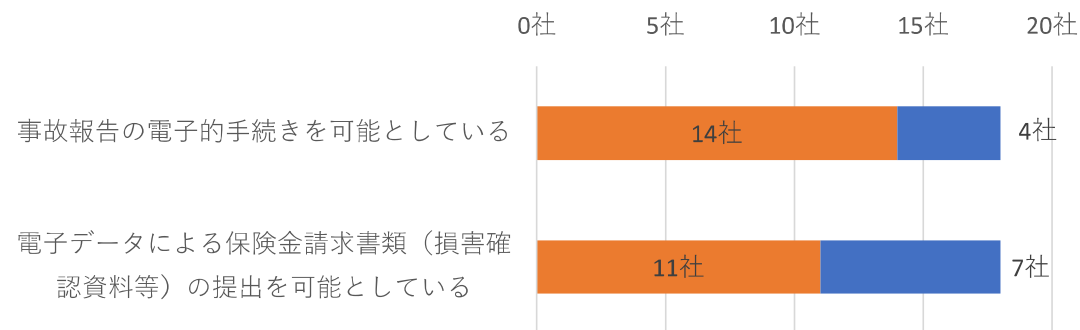
(2) 損害サービスに関する各種手続

➤個人向け商品、企業向け商品のどちらにおいても、「電子的手段を活用した事故報告および保険金請求書類の提出を可能」とする会社数が増加した。

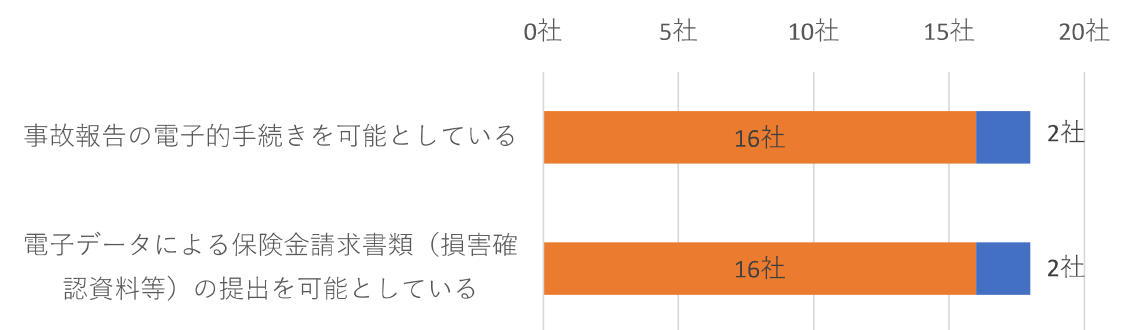
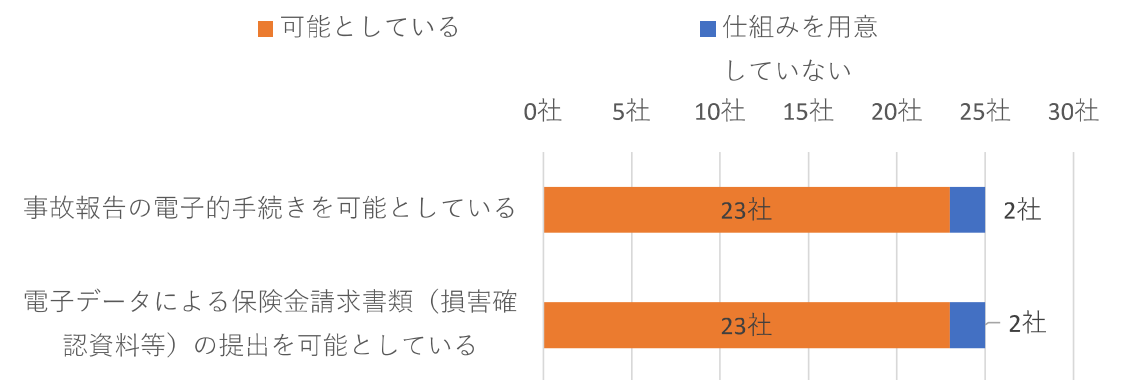
個人向け商品



企業向け商品



2020年度

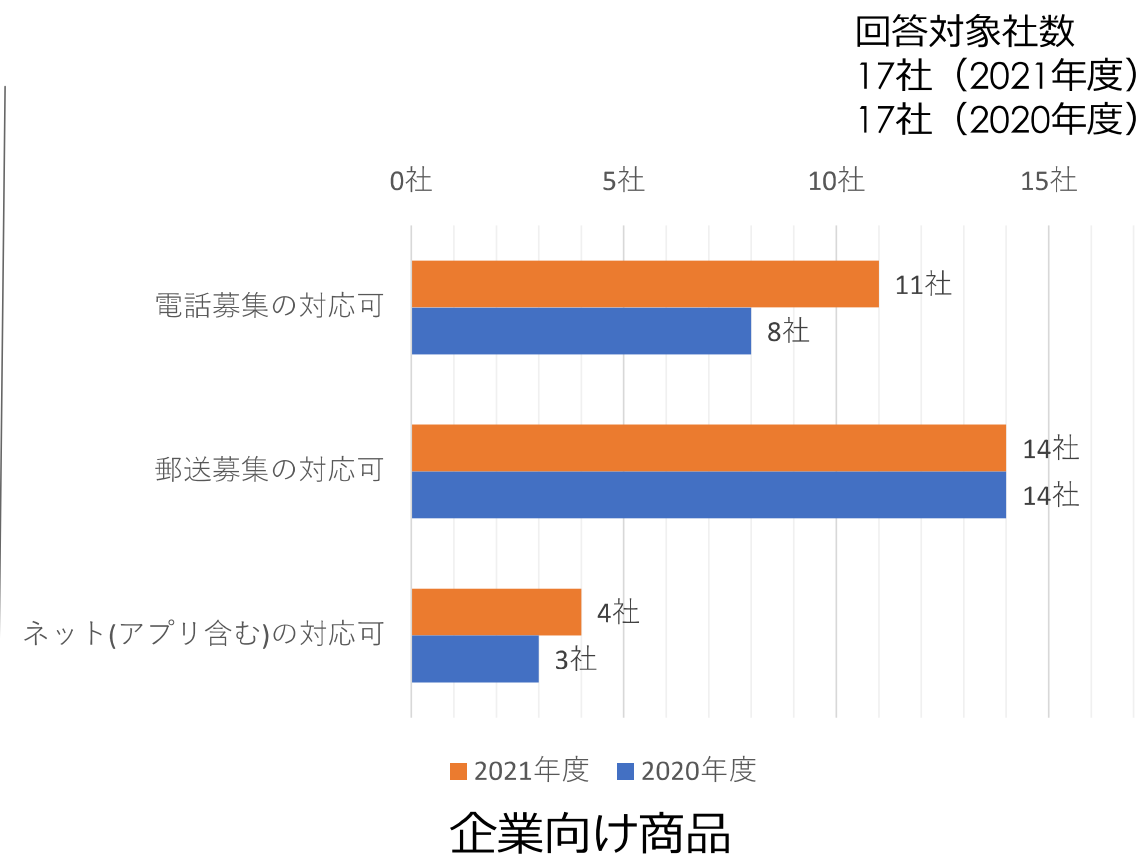
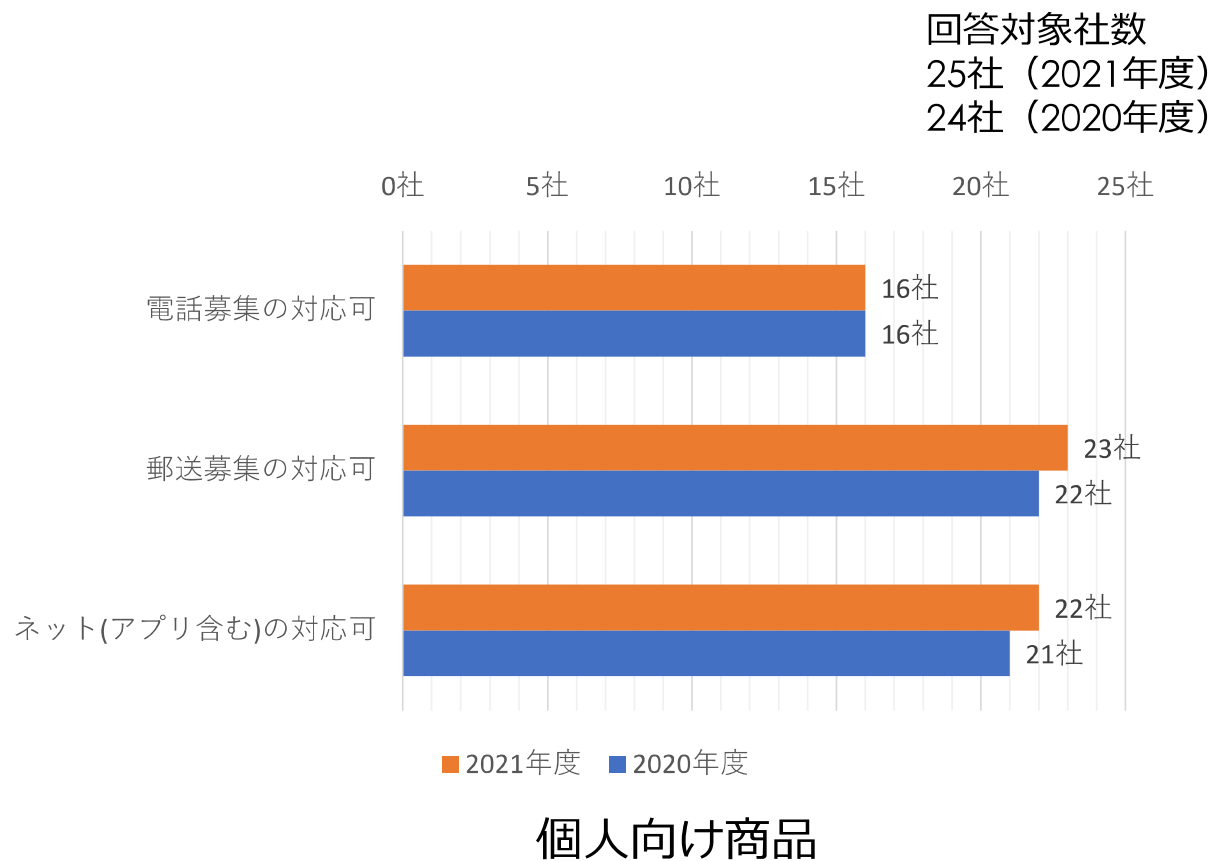


2021年度

2. 各手続局面における状況

(1) 非対面に関する手続

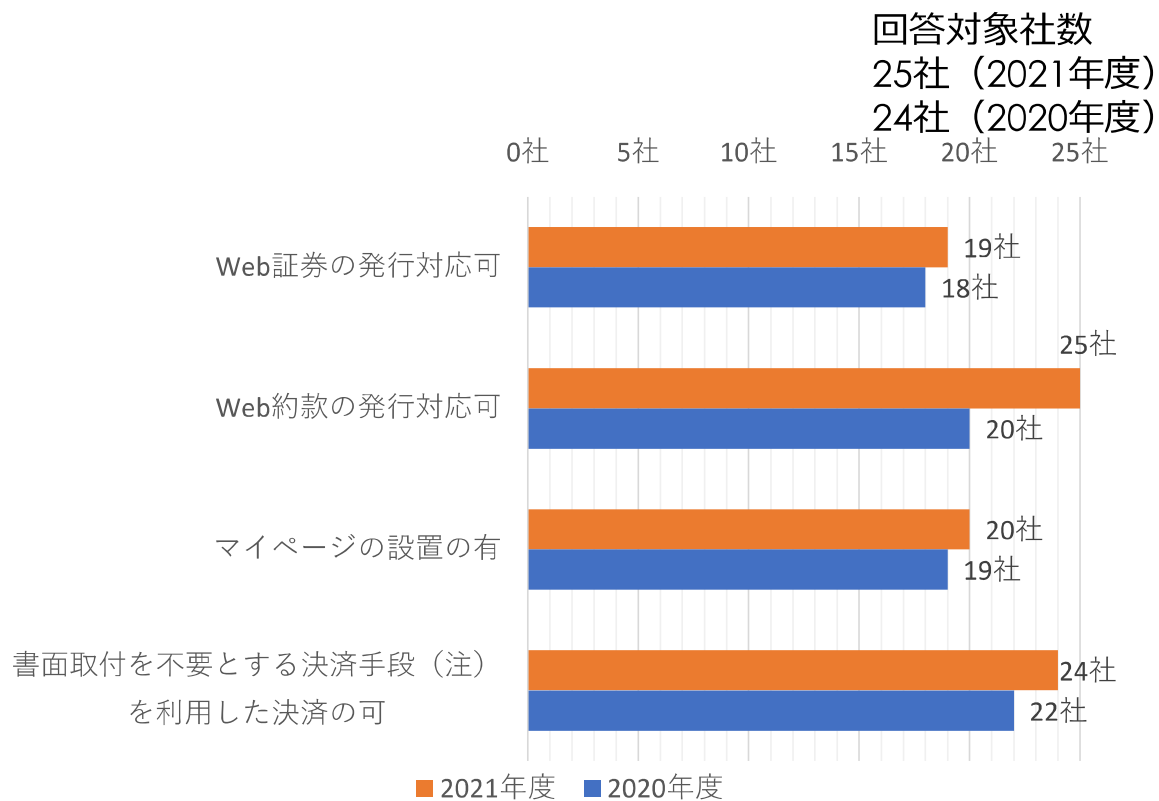
➤個人向け商品、企業向け商品どちらにおいても、一部の手続について対応可能な会社数が微増した。



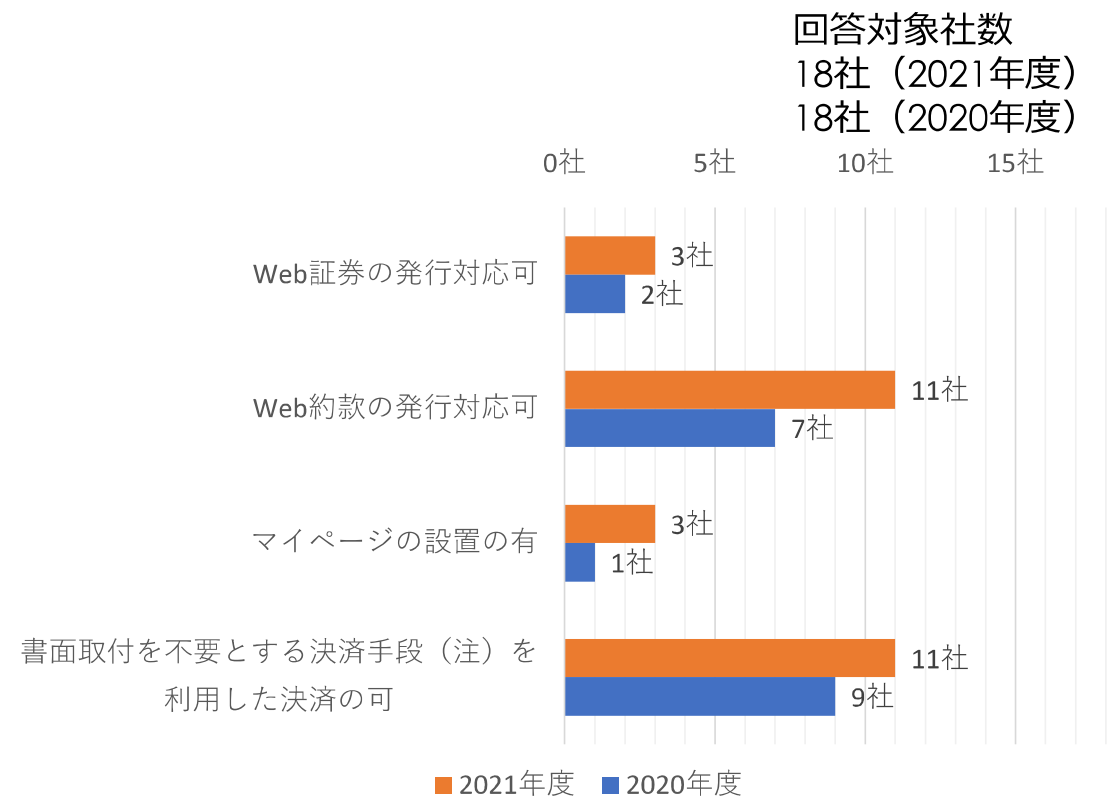
2. 各手続局面における状況

(2) 非書面に関する手続

- 個人向け商品、企業向け商品どちらにおいても、各手続局面での非書面对応可能な会社数が増加した。
- 特に、「Web約款の発行対応」が可能である会社数が比較的多く増加した。



個人向け商品



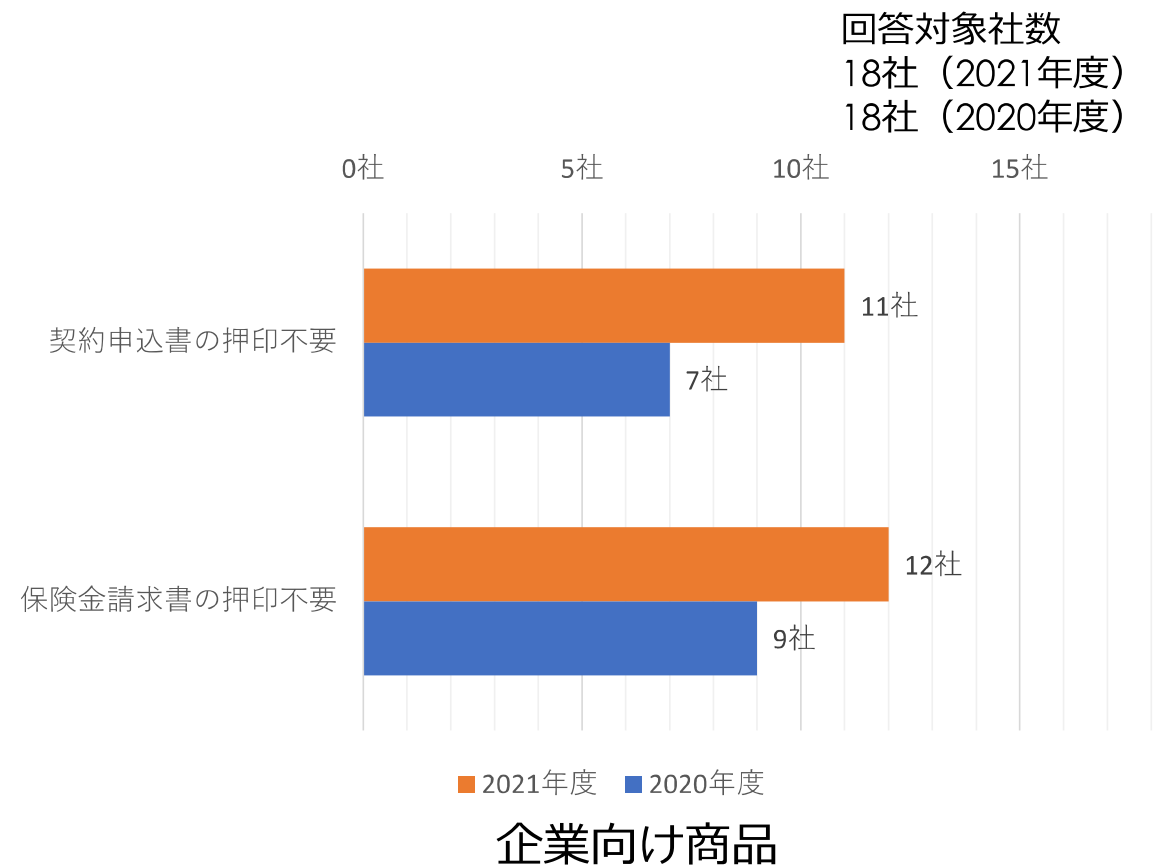
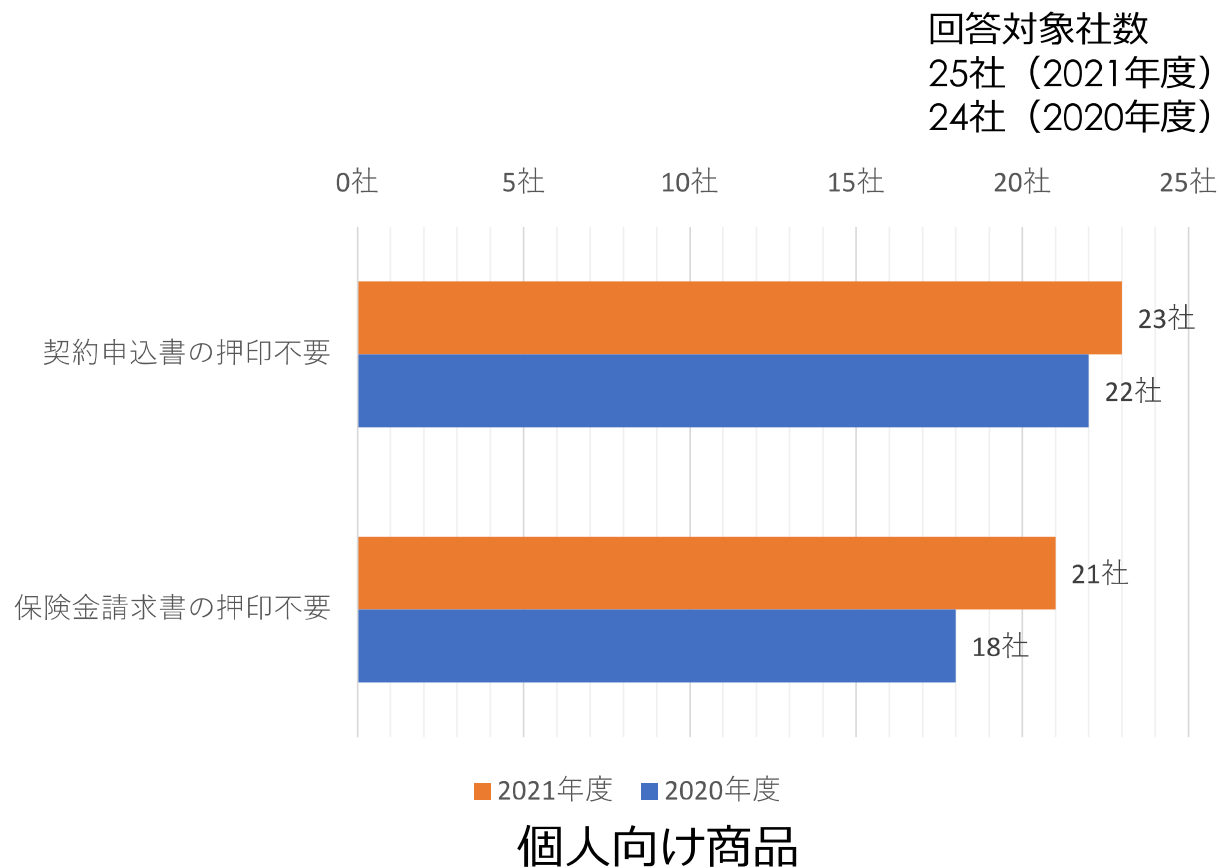
企業向け商品

(注) インターネットバンキング、クレカ、ペイジー、「OOpay」のようなアプリ等

2. 各手続局面における状況

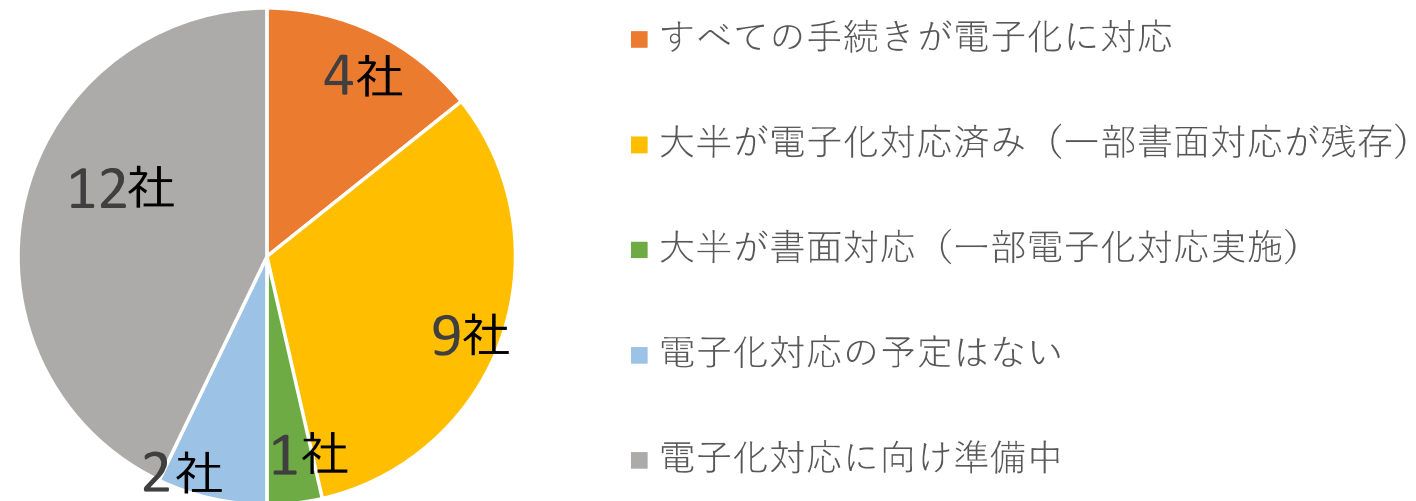
(3) 非押印に関する手続

➤個人向け商品、企業向け商品どちらにおいても、非押印で対応可能な会社数が増加した。



3. 金融庁への各種申請に係る電子化の状況

- 13社で、全てまたは大半の申請・届出において電子化対応している。
- 残りの多くの会社では、電子化対応に向けた対応を進めているところである。



4. 公的個人認証サービスを活用したサービスの提供状況

- 会員会社6社が2021年10月から共同でサービスを開始した「地震保険料控除証明書の共同発行・マイナポータル連携」の取組みにおいて、公的個人認証サービスを活用している。→詳細は13ページ参照

5. 損害保険会社の主な取り組み事例

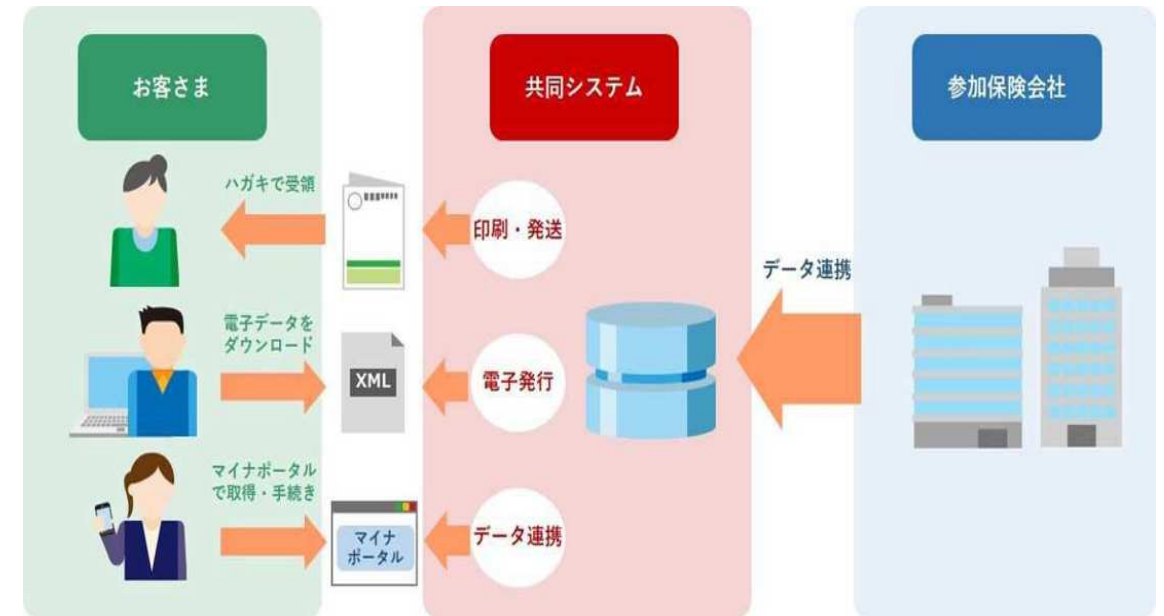
<p>損保 ジャパン</p>	<p>契約 手続</p>	<p>ネット口振</p>	<p>QRコード、Eメール、SMSにて、お客さまに登録用URLを連絡し、お客さまご自身で、口座登録をしていただく非対面の仕組み。</p>
<p>三井住友 海上</p>	<p>契約 手続</p>	<p>リモート契約手続の拡大</p>	<p>Web面談やスマホ等によるネット手続を拡大して、ペーパーレス化・非押印化、手続のシステム完結化</p>
		<p>非対面での決済手段の拡大 ネットでの口座登録サービス</p>	<p>スマホによる保険料決済の種類拡大、直接集金の非対面化（書面で案内した振込先への払込）、保険料払込口座のネット登録による、キャッシュレス決済手段の大幅拡大</p>

5. 損害保険会社の主な取り組み事例

<p>あいおい ニッセイ 同和損保</p>	<p>保険金 請求 手続</p>	<p>Web上で完結できる保険金支払いサービス</p>	<p>自然災害や傷害保険・車両保険に関する保険金請求手続きにつき、お客様からの事故のご連絡や必要書類のご提出、当社からの経過のご案内等の全てを、電話や郵送を介さず、スマートフォンの使用によりWEBで完結することが可能。</p>
<p>東京海上 日動</p>	<p>保険金 請求 手続</p>	<p>画像共有システム（スマートフォトシェア）の広域災害での活用</p>	<p>保険請求に必要な書類（写真・修理見積・保険金請求書）をお客様がネット上で提出できるシステムを2018年度にリリース済み。福島県沖地震をはじめ2021年度に発生した広域災害でも、お客様に積極的に案内しており、5割超が同システムによる提出へと拡大。</p>
		<p>お客様専用ページにおける事故対応関連機能（スマート保険請求navi）</p>	<p>個人のお客様向けのネットサービスである「マイページ（契約者さま専用ページ）」に事故対応関連機能であるスマート保険請求naviを2019年度から順次導入。お客様とチャット形式でメッセージをやり取りする機能や前記の画像共有システムとの連携を通じて、事故受付から保険金請求までの手続をネット上で完結可能に。</p>

6. 損害保険協会が業界として取組んでいる事例

- ▶ 保険料控除証明書ハガキの共同発行・マイナンバーポータル連携
- 参加する損害保険会社6社が提供している地震保険および傷害・疾病・介護保険などの一部保険（第三分野保険）において、保険料控除証明書の発行業務を一元化する共同システムを構築。対象となるご契約にご加入のお客さまは、ご契約が複数の参加保険会社にわたる場合も本共同システム内で保険料控除証明書をハガキと電子データのどちらでも受け取ることが可能になるほか、マイナポータル上でのデータ取得が可能となる（来年度以降、参加保険会社は順次拡大予定）。



「損害保険会社の保険料控除証明書発行における共同システム」

- ▶ その他、自賠責保険の各種手続の簡素化、保険料払込みのキャッシュレス化、共同保険のペーパーレス化などの取組みを推進中。

- ▶ 損保各社から損保協会に提出する書類の非書面化・非押印化
 (例) 個人情報漏えい報告資料、研修に係る申請書類・アンケート等の非書面化

7. 現状の評価と今後の方向性

<現状の評価>

- 会員各社においては、各社の創意工夫のもと、書面・押印・対面手続の見直しを鋭意進めており、この1年間に、いずれの手続局面においても取組みが進捗している。
- 損保協会においては、業界共同で取組むべき領域を見極め、検討を推進しており、実施に至る案件が出始めている。

<今後の方向性>

- 「会員各社の取組み状況アンケート」のフィードバックによる各社取組みの事例共有などを通じて、引き続き各社における具体的な取組みを推進する。
- 顧客接点および業界内事務手続の様々な局面において、社会環境・消費者利便・費用対効果に配慮しつつ、関係者と連携し、引き続き、書面・押印・対面手続の見直しを、業界全体で推進する。