

信頼回復に向けた 当協会の取組みについて

2024年9月27日

一般社団法人 日本損害保険協会

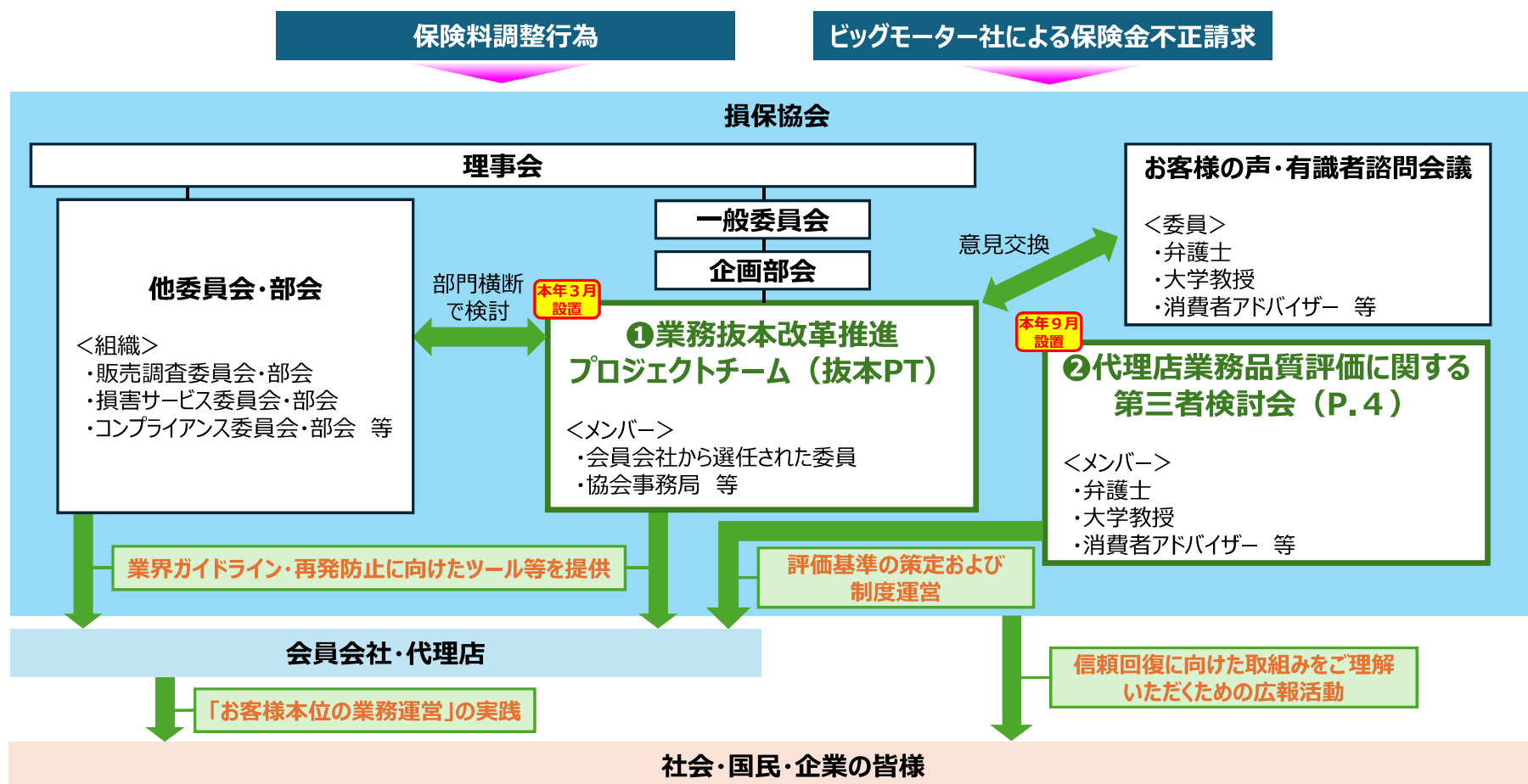
はじめに

本年7月の大雨、日向灘を震源とする地震、台風10号等、日本各地で自然災害が相次いでおります。これらの自然災害によりお亡くなりになられた方々に謹んで哀悼の意を表しますとともに、被災された方々に心よりお見舞い申し上げます。

本日は、本年6月の「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」の報告書を踏まえ、当協会内の「業務抜本改革推進プロジェクトチーム」が中心となり進めております、健全な競争環境の実現や損害保険業の基盤を支える業務品質の向上等の取組みについて、概要を説明させていただきます。

1. 当協会の体制

本年3月に設置した「**①業務抜本改革推進プロジェクトチーム（抜本PT）**」が中心となり、各種課題解決に取り組んでいる。
 本年9月に「**②代理店業務品質評価に関する第三者検討会**」を新設し、会員会社による代理店指導を補完する枠組み構築を検討する。



2. 取組み全体像

本年6月の有識者会議報告書を踏まえ、抜本PTが中心となり、「顧客本位の業務運営の徹底」や「健全な競争環境の実現」等の取組みを以下のとおり進めている。

	有識者会議報告書（2024年6月）	当協会の取組み
顧客本位の業務運営の徹底	<ol style="list-style-type: none"> 大規模代理店に対する指導等の実効性の確保 代理店手数料ポイント制度 保険会社による保険代理店等への過度の便宜供与等の制限 乗合代理店における適切な比較推奨販売の確保 保険代理店の兼業と保険金等支払管理部門の独立性確保等 	<ul style="list-style-type: none"> 代理店の業務品質に関する第三者評価制度の検討 P.4 (代理店業務品質評価に関する第三者検討会の設置) 代理店手数料ポイント制度に関する基本的な考え方への賛同 P.5 募集コンプライアンスガイド追補版の策定 P.6 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 P.7 不正請求への対策強化 P.8 (修理工場向け写真撮影手引きの作成、業界内の内部通報制度の改定)
健全な競争環境の実現	<ol style="list-style-type: none"> 競争環境の歪みの是正 損害保険会社における態勢の確保 企業内代理店のあり方 	<ul style="list-style-type: none"> 政策保有株式に係るガイドラインの策定 P.9 コンプライアンスの更なる強化 P.10 (独占禁止法に関する特別講座、独占禁止法に関する動画作成)
その他	<ol style="list-style-type: none"> 特別利益の提供の禁止 個人の保険契約者に対するリスクマネジメントのインセンティブ付け 企業のリスクマネジメント意識の向上 	<ul style="list-style-type: none"> 企業向け保険やリスクマネジメントの理解浸透 P.11

※各種ガイドラインの策定においては、独占禁止法に抵触しないよう、適切に対応している。

3. 顧客本位の業務運営の徹底 ～代理店の業務品質に関する第三者評価制度の検討～

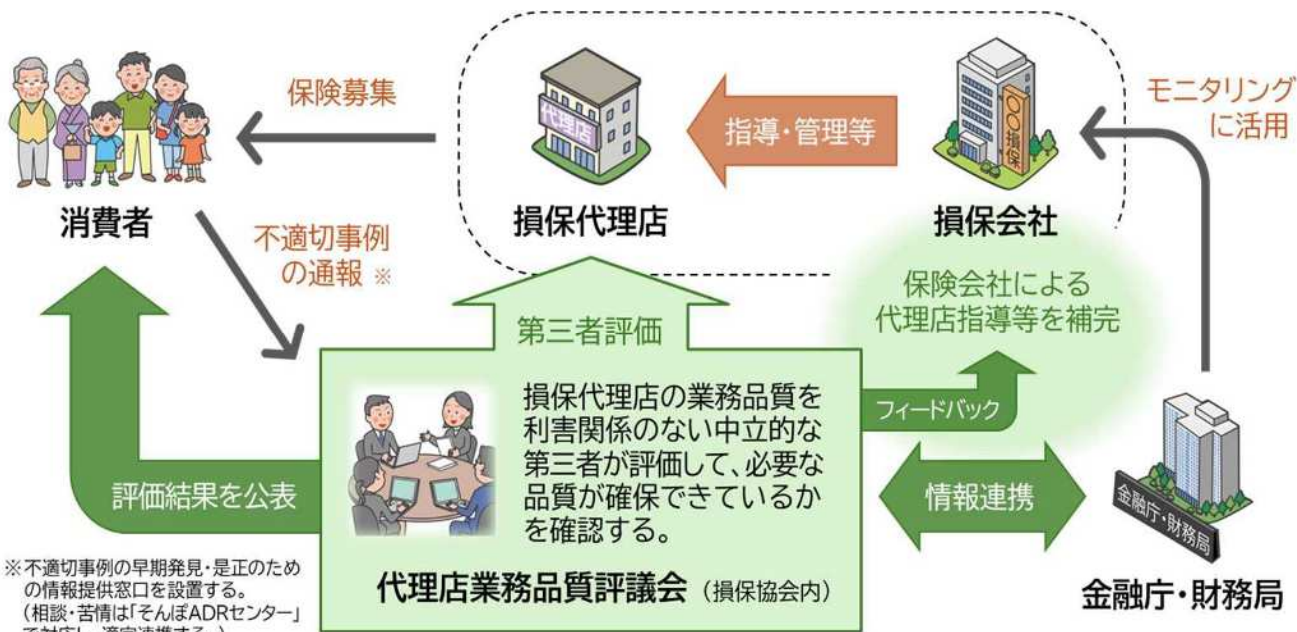
会員会社による代理店指導等を補完する枠組みとして、「代理店の業務品質に関する第三者評価制度」の検討に着手しており、具体的な評価基準の策定や制度運営の検討体として、当協会内に「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」を設置し、第一回検討会を本年9月25日に開催している。

代理店業務品質評価に関する第三者検討会

<メンバー> 弁護士、大学教授、消費者アドバイザー 等

評価基準の策定および制度運営の検討

代理店業務品質評価に関する第三者評価制度



※ 不適切事例の早期発見・是正のための情報提供窓口を設置する。
(相談・苦情は「そんぽADRセンター」で対応し、適宜連携する。)

概要

- 代理店の業務品質のうち、顧客本位の業務運営に関する項目について、業界共通の評価基準（項目・指標）を策定する。
- 上記策定に際しては、「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」が検討を行う。
- 基準策定後は、会員会社や代理店と利害関係のない中立的な第三者である「代理店業務品質評議会（仮称）」が制度運営を行う。

今後の取組み

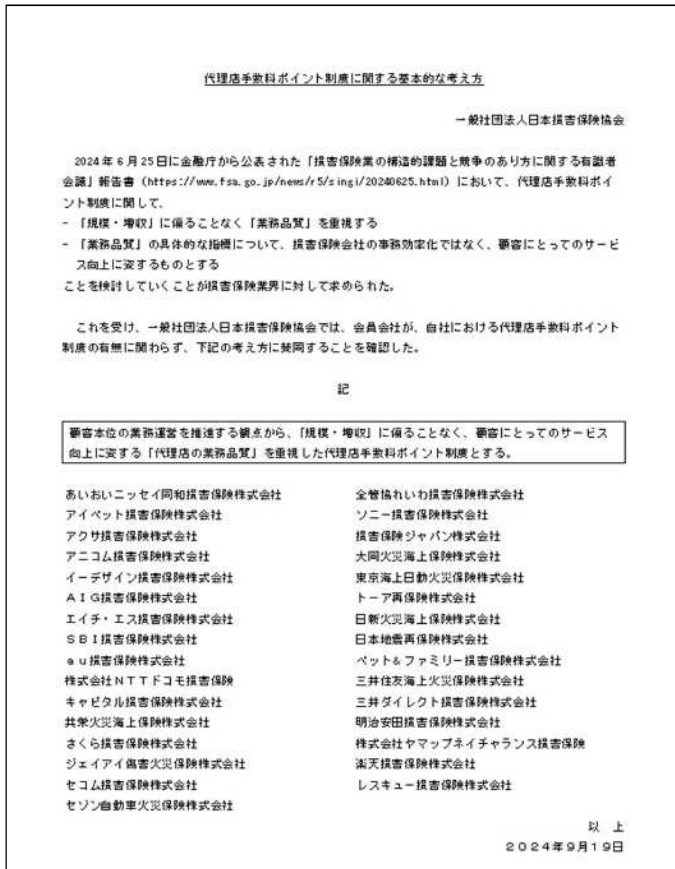
第三者検討会では、以下に取り組んでいく。

- 当協会のホームページで本件の検討経過を公表する。
- 上記検討内容に対して、意見受付窓口を常設する。
- 評価指針（評価基準、第三者評価制度の運営等）の最終案に対しては、より広く意見を募集するため、パブリックコメントを実施する。

3. 顧客本位の業務運営の徹底 ～代理店手数料ポイント制度に関する基本的な考え方への賛同～



代理店手数料は、会員会社と保険代理店の間での協議・合意により決定されるものであるが、すべての会員会社が、自社における制度有無に関わらず、代理店手数料ポイント制度の基本的な考え方に賛同することを本年9月19日の理事会において確認している。



【URL】 https://www.sonpo.or.jp/news/release/2024/240919_chirashi_1.pdf

概要

＜基本的な考え方＞
顧客本位の業務運営を推進する観点から、「規模・増収」に偏ることなく、顧客にとってのサービス向上に資する「代理店の業務品質」を重視した代理店手数料ポイント制度とする。

(参考)
有識者会議の報告書において、代理店手数料ポイント制度に関して、次の検討が求められている。

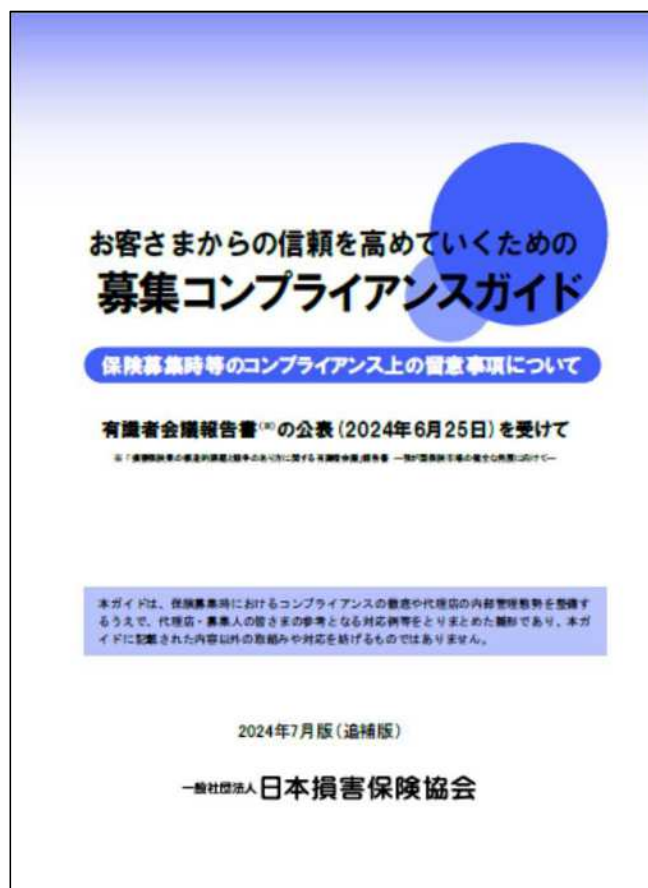
- ・ 「規模・増収」に偏ることなく「業務品質」を重視すること
- ・ 「業務品質」の具体的な指標について、損害保険会社の事務効率化ではなく、顧客にとってのサービス向上に資するものとする

今後の取組み

- 「代理店の業務品質」のうち、顧客本位の業務運営に関する項目について、業界共通の評価基準（項目・指標）を第三者検討会にて策定する。
- 会員会社において、上記の評価基準を代理店手数料ポイント制度の一部項目に連動させることを検討する。

3. 顧客本位の業務運営の徹底 ～募集コンプライアンスガイド追補版の策定～

適切な保険商品をお客様が選択できる機会を確保するためには、会員会社から保険代理店等への不適切な便宜供与を確実に解消する必要があり、便宜供与に関する基本的な考え方を示した、「募集コンプライアンスガイド追補版」を策定し、本年7月25日に会員会社に周知している。



【URL】 https://www.sonpo.or.jp/news/notice/2024/pdf/tuiho_202407.pdf

概要

■ 代理店に対する不適切な便宜供与の禁止 ＜基本的な考え方（ガイドP.7より抜粋）＞

保険会社と代理店・募集人との間において便宜供与等の金額・数量等に応じて業績の配分に関して約定する行為（明示的であるかどうかを問わない。以下同じ。）や、代理店・募集人から保険会社に対する物品の販売をはじめとする各種便宜供与に関して達成基準を課す行為（明示的であるかどうかを問わない。以下同じ。）は、過当競争の弊害を招き、または適切な推奨販売を歪めることを通じて保険契約者等の利益をも毀損するおそれがある不適切な便宜供与に該当するため行ってはいけません。
また、これらの行為がない場合でも、便宜供与等の程度が過度であれば不適切な便宜供与に該当します。

■ 独占禁止法の遵守

- ① 不当な取引制限の禁止
（保険契約引受の際の情報交換等、保険料率に関する情報交換）
- ② 不公正な取引方法の禁止
（抱き合わせ販売、優越的地位の濫用）

今後の取組み

- 本ガイドの実効性を高める観点から、当協会内に会員会社社員向けの通報窓口の設置を検討する。
- 会員会社の取組みを支援していく一環として、対応状況をフォローアップする。

3. 顧客本位の業務運営の徹底 ～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～



保険代理店等との関係強化や、保険契約の維持・獲得を主たる目的とした出向は、お客さまの適切な保険商品選択や保険代理店の自立を阻害するおそれがあり、こうした問題を解消するため「損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン」を策定し、本年9月19日に公表している。

損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン

一般社団法人 日本損害保険協会

2024年9月

概要

- **本ガイドラインの適用対象となる出向**
すべての出向を対象とする。(特に、代理店およびその親会社等については留意が必要)
- **統括部門の設置**
損害保険会社では、ガイドラインの遵守にあたり、出向に係る統括部門を設置し、出向要件を満たすか判断する態勢を構築する。
また、出向期間中も、出向者と定期的に面談等を行い、独占禁止法・個人情報保護法等を踏まえたコンプライアンスの遵守を徹底させる。
- **出向の要件**
要件として、(1)出向目的、(2)担当職務・権限、(3)出向人数、(4)出向期間、(5)出向負担金、を定めている。
各要件の詳細は別紙1 (P.12) のとおり。

今後の取組み

- 会員会社の取組状況、問題の解消状況等を踏まえつつ、更なる見直しを検討する。
- 会員会社の取組みを支援していく一環として、対応状況をフォローアップする。

【URL】 https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/syukousya_guideline.pdf

3. 顧客本位の業務運営の徹底 ～不正請求への対策強化～

自動車修理の透明性確保に向けた取組みとして、修理工場向け写真撮影手引きを作成し、本年9月19日に公表している。また、業界全体の自浄作用を高める観点から、当協会が運営してきた内部通報制度の一部を改定し、会員会社や代理店等に周知している。

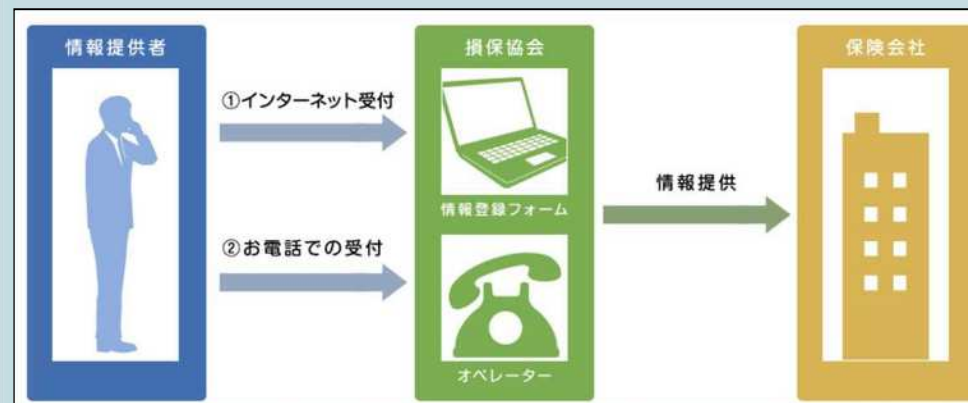
① 修理工場向け写真撮影手引きの作成



【URL】 https://www.sonpo.or.jp/news/release/2024/240919_chirashi_2.pdf

本手引きは、本年3月に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ものであり**、今後、修理工場の皆さまに本手引きをご案内し、修理時の写真撮影の際に活用していただけるよう取り組んでいく。

② 業界内の内部通報制度の改定



会員会社においては、内部通報窓口を設置するなどにより、不正請求などの問題を早期に発見し、適切に対応するための体制整備に努めているが、業界全体の自浄作用を一層高める観点から、従来から**当協会が運営してきた内部通報制度の一部改定**を行い、不正請求や自動車修理に係る不審点等について、**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業界内の内部通報窓口としての位置づけを明確化した。**

4. 健全な競争環境の実現 ～政策保有株式に係るガイドラインの策定～



これまでも政策保有株式の縮減に努めている会員会社はあったが、業界全体で、保険市場において公正な競争を阻害する要因となり得る政策保有株式等に係る適切で規律ある行動を一層促すことを目的に、政策保有株式に係るガイドラインを策定し、本年9月19日に公表している。

政策保有株式に係るガイドライン

一般社団法人 日本損害保険協会

2024年9月

概要

- **政策保有株式の新規保有を行わない。**
- 現存する政策保有株式（非上場株式を含む）は、**早期になくすべく残高縮減に努める。**特に上場銘柄については、明確な期限を定めて保有をゼロにする方針を定める。
- 同様に適正な競争を阻害する要因となり得る、預金協力等その他の行為は行わない。
- 投資株式を保有目的に応じた投資区分に適切に分類し、その開示にあたっては企業内容等の開示に関する内閣府令等に基づき、具体的かつ十分な説明を行う。
- 保険取引先の株式を純投資株式として保有する際の留意点は別紙2（P.13）のとおり。なお、政策保有株式について、**保有実態を変えずに純投資株式に区分変更する行為は行わない。**
- 保険取引先の株式を事業戦略に係る投資株式として新たに保有する際には、資本・業務提携等の保有目的を明確にし、適切に開示する。

今後の取組み

- **会員会社の取組みを支援していく一環として、対応状況をフォローアップする。**

【URL】 https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/seisaku_guideline.pdf

4. 健全な競争環境の実現 ～コンプライアンスの更なる強化～

業界全体のコンプライアンス意識を強化するため、公益財団法人損害保険事業総合研究所において、独占禁止法をテーマとする特別講義を本年7・8月に実施した。また、当協会において、独占禁止法の基礎知識をわかりやすく解説する動画コンテンツを作成している。

① 独占禁止法に関する特別講座（会員各社向け）



業界全体のコンプライアンス意識を強化するため、公益財団法人損害保険事業総合研究所の本科講座において、独占禁止法をテーマとする特別講義を7月から8月にかけて計6回実施した。

② 独占禁止法に関する動画作成（会員各社・代理店向け）



【URL】 <https://www.sonpo-dairiten.jp/education/dk/01.html>

<コンテンツの内容>

- I. 独占禁止法の規制の概要
- II. 近時の法執行の動向
- III. 損害保険業界と独占禁止法
- IV. 保険募集における独占禁止法上の留意点
- V. 違反を防止するには

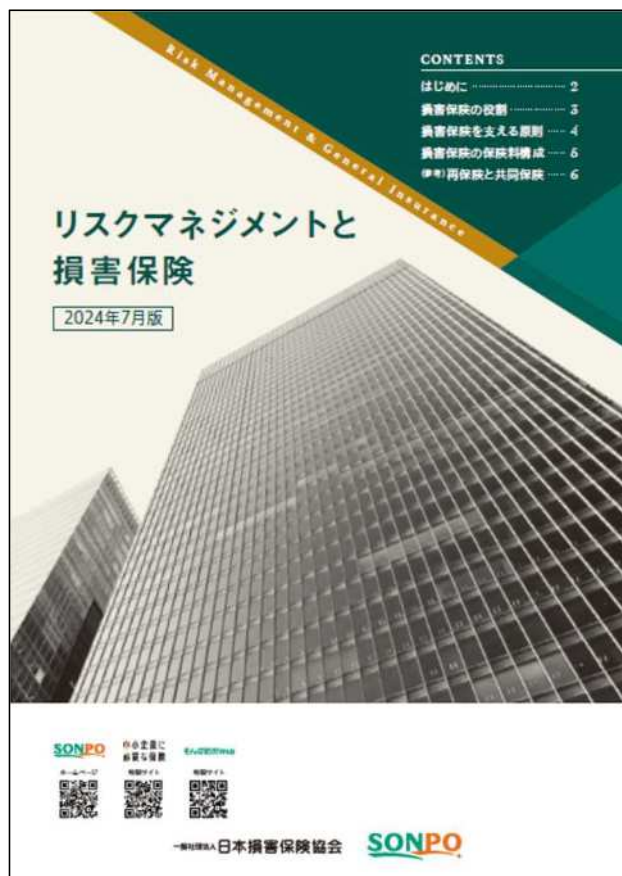
今後の取組み

本年10月に会員会社向けの「独占禁止法コンプライアンス・セミナー」の実施を予定している。

5. その他 ～企業向け保険やリスクマネジメントの理解浸透～



顧客企業のリスクマネジメント意識の向上として、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」を作成し、本年7月22日にリリースしている。



【URL】 https://www.sonpo.or.jp/news/release/2024/pdf/20240722_01.pdf

概要

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ており、本ツールを活用しながら、**顧客企業のリスクマネジメント力の向上に貢献**していく。

- 損害保険の役割
(リスクマネジメントの必要性、リスクへの対策)
- 損害保険を支える原則
(大数の法則、保険料負担の公平の原則、収支相等の原則)
- 損害保険の保険料構成
(純保険料、付加保険料)

今後の取組み

- 公益財団法人損害保険事業総合研究所が実施している、「**リスクマネジメント力向上を目的とした学習講座**」について、顧客企業への情報提供の一環として案内していく。
- 顧客企業向けに、**リスクマネジメントセミナー**を開催する。

別紙1 損害保険会社からの出向の要件

事項	要件
(1) 出向目的	<p>次のいずれかの目的に該当することとする。</p> <p>①担当職務・権限の制限がないもの</p> <p>ア. 業界共通課題への対応または基盤整備</p> <p>イ. ホールディングスまたは企業グループ（親会社・子会社・親会社の子会社・持分法適用会社）内における人事異動</p> <p>ウ. 社員のセカンドキャリアの形成（転籍を前提とするもの）</p> <p>エ. その他公益目的</p> <p>②担当職務・権限の制限があるもの</p> <p>ア. 代理店の内部管理体制強化をはじめとする顧客本位の業務運営の構築</p> <p>イ. 出向先のリスクマネジメント態勢整備・高度化</p> <p>ウ. 出向する社員の人材育成</p> <p>エ. 共創事業や地方創生などの社会的課題解決</p> <p>なお、顧客企業との関係強化や、保険契約の幹事・保険料シェアの維持獲得を目的とする出向は「顧客本位の業務運営の構築」に資さない出向であり、不可とする。</p>
(2) 担当職務・権限	<p>出向目的の実効性を高める役割を担うことを前提とする。</p> <p>なお、(1) 出向目的の区分に関わらず、自社の保険商品の優先的な取扱いを誘引するといった行為は不可とする。</p> <p>また、(1) 出向目的の②に定める出向においては、次のような職務・権限を担うことは不可とする。</p> <p>①要員不足を補填するなど、単なる役務提供と見做され得る役割（各社から輪番で同一ポジションに出向するケース等を含む）</p> <p>②保険契約の幹事や保険料シェアを決定する役割</p> <p>③代理店における保険及び保険に関するソリューションの提案（提案する保険会社の選定を含む）や保険募集実務を専ら担う役割</p> <p>④保険金等の支払いにより出向先が利益を得るなど、保険会社と利益相反が生じ得る実務を担う役割</p>
(3) 出向人数	<p>出向目的に照らして適切な人数とする。</p> <p>なお、代理店および代理店に影響を及ぼし得る親会社等への出向については、自社の保険商品の優先的な取扱いを誘引するといった目的となっていないか、出向目的の該当性に十分に留意し、特に複数人による出向の場合には、その必要性・妥当性の判断理由を記録・管理する。</p>
(4) 出向期間	<p>出向目的に照らして適切な期間とする。</p> <p>なお、代理店および代理店に影響を及ぼし得る親会社等への出向については、特に2年を超える出向の場合（後任配置によるものを含む）には、その必要性・妥当性の判断理由を記録・管理するとともに、出向前に定めた期間を超える合理的な理由のない期間延長は行わない。</p>
(5) 出向負担金	<p>出向目的に照らして適切な水準の出向負担金を出向先に請求する。</p>

別紙2 保険取引先の株式を純投資株式として保有する際の留意点



留意点	補足
① 売買の随意性の確保	<ul style="list-style-type: none"> 発行会社の意向により売買やその時期が制限されていない。 政策保有株式から純投資株式への区分変更は、発行会社と、随意の売却について合意をしていない限り行わない。また、当該区分変更に係る適切性の確保に向けて、第三者から意見を取得することが考えられる。
② 資産運用部門による判断の独立性	<ul style="list-style-type: none"> 資産運用部門による投資判断および議決権行使判断は、営業部門と個別銘柄に関する情報交換を行うことなく、人的・物理的に独立して行う。
③ 適切な議決権行使	<ul style="list-style-type: none"> 資産運用部門においては、引き続き、議決権が空洞化することのないよう、投資先の企業価値向上に資する適切な議決権行使を行う。 当協会が定める「議決権行使ガイドライン」も参考にする。
④ 運用組織や人員の態勢整備	<ul style="list-style-type: none"> 適切な投資判断、議決権行使および投資先との対話を行うために、必要な組織や人員体制を整備する。 株式純投資の運営実態に応じて、必要な知識と経験を有する人員を適切な規模で配置する。
⑤ 運用プロセスの規律と実効性	<ul style="list-style-type: none"> 運用戦略とリスク管理のもとでポートフォリオ運用を行い、運用プロセスの有効性を確保する。 その際、運用の実態が、収益目標を含む運用戦略や運用基準に合致しているかを、定期的に評価することが考えられる。
⑥ 積極的な開示	<ul style="list-style-type: none"> 透明性を確保する観点から、本留意点について、積極的な開示を行う。 政策保有株式から純投資株式に区分変更する際には、区分変更の理由、区分変更後の議決権行使基準、個別の議決権行使結果、相互持合いの状況等を開示することが考えられる。