

事業者の公正な事業活動確保に関する 日本損害保険協会の取組みについて

(第26回 消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討
ワーキング・グループ 御説明資料)

2021年2月17日

一般社団法人 日本損害保険協会

1. 日本損害保険協会(損保協会)の概要

(1) 団体概要

(2) 沿革

2. 損保協会の自主的な取組みの概要

(1) 損害保険業界の特性

(2) 会員会社の業務運営の品質維持・向上に資する取組み

1. 日本損害保険協会(損保協会)の概要

(1) 団体概要

- ・目的 : 本協会は、わが国における損害保険業の健全な発展及び信頼性の向上を図り、安心かつ安全な社会の形成に寄与することを目的とする(定款第3条)。
- ・法人形態: 「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律」に基づく一般社団法人
- ・会員会社: 28社(2021年2月現在)

(2) 沿革

- 1917年 大日本聯合火災保険協会設立
- 1946年 日本損害保険協会設立
- 1948年 社団法人の認可取得
(1996年 新保険業法の施行)
(2005年 保険金支払い漏れ問題の発生)
- 2012年 一般社団法人に移行、現在に至る。

2. 損保協会の自主的な取組みの概要

(1) 損害保険業界の特性

損害保険会社は、内閣総理大臣の免許を受けて設立される。

消費者向けの保険商品も、基本的に金融庁の認可を受けて販売されている。

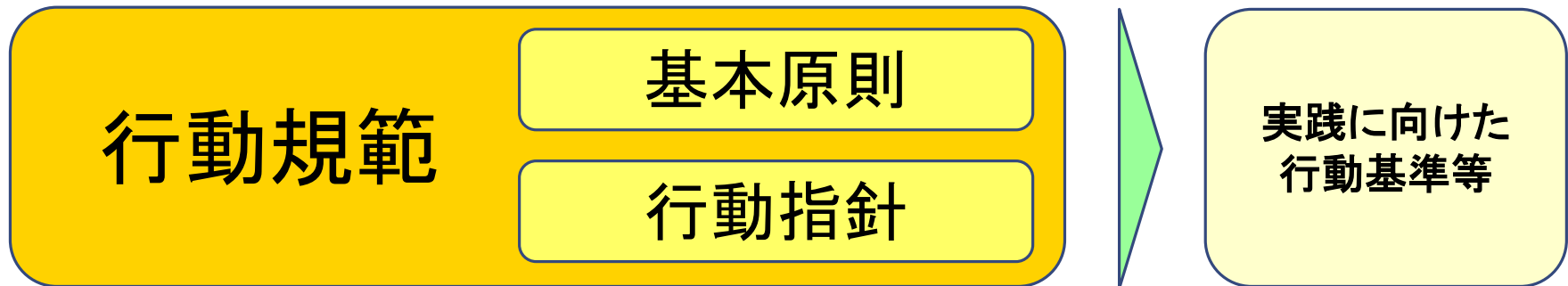


会員会社やその取扱商品について一定のガバナンス・品質が確保されている。

損保協会の自主的な取組みは、
その品質の維持・向上を目指した取組み

2. 損保協会の自主的な取組みの概要

(2) 会員会社の業務運営の品質維持・向上に資する取組み



会員会社は、行動規範を尊重し、個々の経営方針の下、
経営トップ自らが先頭に立って、自主的にこれらを実践

- ア. ガイドライン等の整備
- イ. 紛争解決等業務
- ウ. 認定個人情報保護団体業務

2. 損保協会の自主的な取組みの概要

ア. ガイドライン等の整備

当協会における「ガイドライン」とは

会員会社において適切な業務運営がなされるよう、本協会が自主的に取りまとめた、
会員会社の業務等に関する拘束力のない取扱い

※指定紛争解決業務および認定個人情報保護団体の業務に関する規程を除く

→ 法令や行政による一定の規則や考え方(監督指針等)に基づき、会員会社等が
適時適切な業務運営を行うために、望ましい取扱いや標準的な対応を定めている。
独占禁止法遵守の観点から、拘束力はない。

< 損保協会のガイドライン等 >

損保業界における反社会的勢力への対応に関する指針	保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン
障がい者への対応に係る指針	保険約款および募集文書等の用語に関するガイドライン
ディスクロージャー基準	損害保険商品の比較ガイドライン(自動車保険)
資産運用における指針	補償重複の対応に関するガイドライン
損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針	損害保険の保険金支払いに関するガイドライン
個人情報の保護に係る代理店監督指針	高齢者に対する保険募集のガイドライン
募集文書等の表示に係るガイドライン	診断書様式作成にあたってのガイドライン
契約概要・注意喚起情報(重要事項)に関するガイドライン	代理店による保険料の費消・流用防止に関するガイドライン
第三分野商品(疾病または介護を支払事由とする商品)に関するガイドライン	「障害者差別解消法」に関するガイドライン
傷害保険等のモラルリスク防止に係るガイドライン	

2. 損保協会の自主的な取組みの概要

(ア) 新保険業法の施行と自由化の進展(1996年～)



<自由化以前>

- ・主要保険商品の算定会料率制度(各社同一商品・同一料率)
 - ・監督当局による事前監督
- ⇒業界協調による事業運営の安定性・健全性維持
⇒行政の許認可制度による業界の健全性確保、消費者へのサービスの安定提供

<自由化後>

- ・算定会料率の使用義務廃止
 - ・新たな保険商品の開発(リスク細分型自動車保険など)
 - ・新たな特約の開発(対物臨時費用補償特約など)
- ⇒各社による商品開発競争
-
- ・届出制、特約自由方式の導入(企業分野の保険など)
- ⇒当局による事前認可から、事後届出や届出不要とする方式へ変化

2. 損保協会の自主的な取組みの概要

(イ) 保険金の支払い漏れ問題と、信頼回復のための業界取組み(2005年～)

① 付随的な保険金の支払い漏れ

臨時費用保険金(見舞金・代車費用等)などの付随的な保険金の支払い漏れ

② 第三分野商品の保険金の不払い

保険金請求事由と直接関係のない過去の病歴の告知義務違反を理由に、保険金を支払わなかった事例など

③ 火災保険等の保険料誤り

省令準耐火構造の確認誤りによる、保険料率の適用誤りなど

<背景>

保険商品の複雑化・多様化、顧客への説明不足、経営管理態勢・商品開発態勢・支払管理態勢の整備不十分(誤り防止のためのシステム対応、従業員教育など)

⇒消費者からの信頼回復のため、業界全体で業務改善の取組みを推進

2. 損保協会の自主的な取組みの概要

(イ) 保険金の支払い漏れ問題と、信頼回復のための業界取組み(2005年～)

① 付随的な保険金の支払い漏れへの対応

⇒ 損害保険の保険金支払に関するガイドライン(2006年9月)
適時・適切な保険金支払いに資する基準を設定

② 第三分野商品の保険金の不払いへの対応

⇒ 第三分野商品に関するガイドライン(2007年6月)
保険契約者等に対して適切な説明を行うなど、会員各社が行うべき事項を整理

③ 火災保険等の保険料誤りへの対応

⇒ 火災保険の適正性調査と契約内容確認シートのひな型作成
保険商品が顧客ニーズに合致しているかの確認事項を整理
契約内容の適正化が必要と判断された場合は各社の定めに基づき保険料の返戻を実施

2. 損保協会の自主的な取組みの概要

(イ) 保険金の支払い漏れ問題と、信頼回復のための業界取組み(2005年～)

<その他の対応>

- ・ 「消費者の声」諮問会議(現・「お客さまの声・有識者諮問会議」)の設置
消費者の声を基点とする課題を審議し、理事会に提言する仕組みを構築
(例) 損害保険商品の「募集ツールのあり方」に関する提言
「募集人全体の資質向上」に関する提言
「保険商品(約款)の分かりやすさ」に関する提言
「消費者の声をよりよくお聴きするために」に関する提言
- ・ コンプライアンス委員会の拡充
常設委員会化、コンプライアンス・プログラムの拡充(会員会社好取組み事例の共有など)
- ・ 相談業務の強化
苦情の定義の見直しなど

2. 損保協会の自主的な取組みの概要

イ. 紛争解決等業務

保険業法に基づく指定紛争解決機関(金融ADR機関)としての紛争解決等業務
(相談・苦情対応、苦情解決手続、紛争解決手続)

金融ADR制度の特徴

- | |
|--|
| ①事業者は <u>自身の業態を対象とする金融ADR機関と契約（手続実施基本契約）</u> を締結しなければならない。 |
| ②金融ADR機関と契約を締結した <u>事業者に対して片面的義務（以下）</u> を課す。
(事業者に対してのみ、義務を課している) |
| ・ <u>苦情解決手続、紛争解決手続に応諾する義務（手続応諾義務）</u> |
| ・ <u>事情説明・資料提出の要請に応じる義務（資料提出義務）</u> |
| ・ 紛争解決委員が示す <u>和解案を尊重する義務（結果尊重義務）</u> |
| ③一定の条件で時効の完成猶予、訴訟手続の中止といった法的効果あり。 |
| ④各金融業態に、共通の苦情・紛争解決の枠組みを制定。
金融商品取引法、保険業法、銀行法など金融関係16業法に規定。 |
| ⑤保険業法において、指定の種別は、1. 国内損保、2. 外国損保、3. 特定損保、4. 国内生保、5. 外国生保、6. 特定生保、7. 少額短期保険、8. 保険ブローカーの8種に分かれている。 ※損保協会は、上記1～3の指定を取得している。 |

2. 損保協会の自主的な取組みの概要

(ア) 日本損害保険協会における相談・苦情対応体制(概略)

そんぽADRセンター

(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

- ▶ 全国10か所に窓口を設置
- ▶ 来訪による相談等にも対応
(要事前予約)

相談対応

- ▶ 損害保険全般に関する相談・問合せ
- ▶ 出張相談の実施

(そんぽADRセンター所在地以外の地域で実施)

苦情対応

- ▶ 保険会社の業務に関する「不満足の表明」の受付
- ▶ お客様からの希望に基づき、保険会社に苦情内容を通知して対応を要請<苦情解決手続>

苦情 解決 手続

受け付けた苦情の一部が苦情解決手続に移ります。苦情解決手続では、お客様と保険会社との話し合いによるトラブルの解決促進を図ります。

- ▶ 一定期間を経過しても解決しないもの等については、紛争解決手続の利用を案内
- ▶ 個人情報の取扱いに関する苦情・相談等への対応 (認定個人情報保護団体としての対応窓口業務)

紛争対応

- ▶ 専門的な知識・経験を有する紛争解決委員(弁護士・消費生活相談員・学識経験者等)が、当事者から意見を聞いて和解案を作成・提示<紛争解決手続>

紛争 解決 手続

意見聴取は、紛争解決委員の判断により、書面または面談の方式で行います。(紛争解決委員が実施の可否を判断します。)また、和解成立の見込みがない場合等には、和解案が提示されずに手続終了となることがあります。

- ▶ 紛争解決手続は非公開で実施

2. 損保協会の自主的な取組みの概要

(イ) 苦情解決手続・紛争解決手続の実施状況

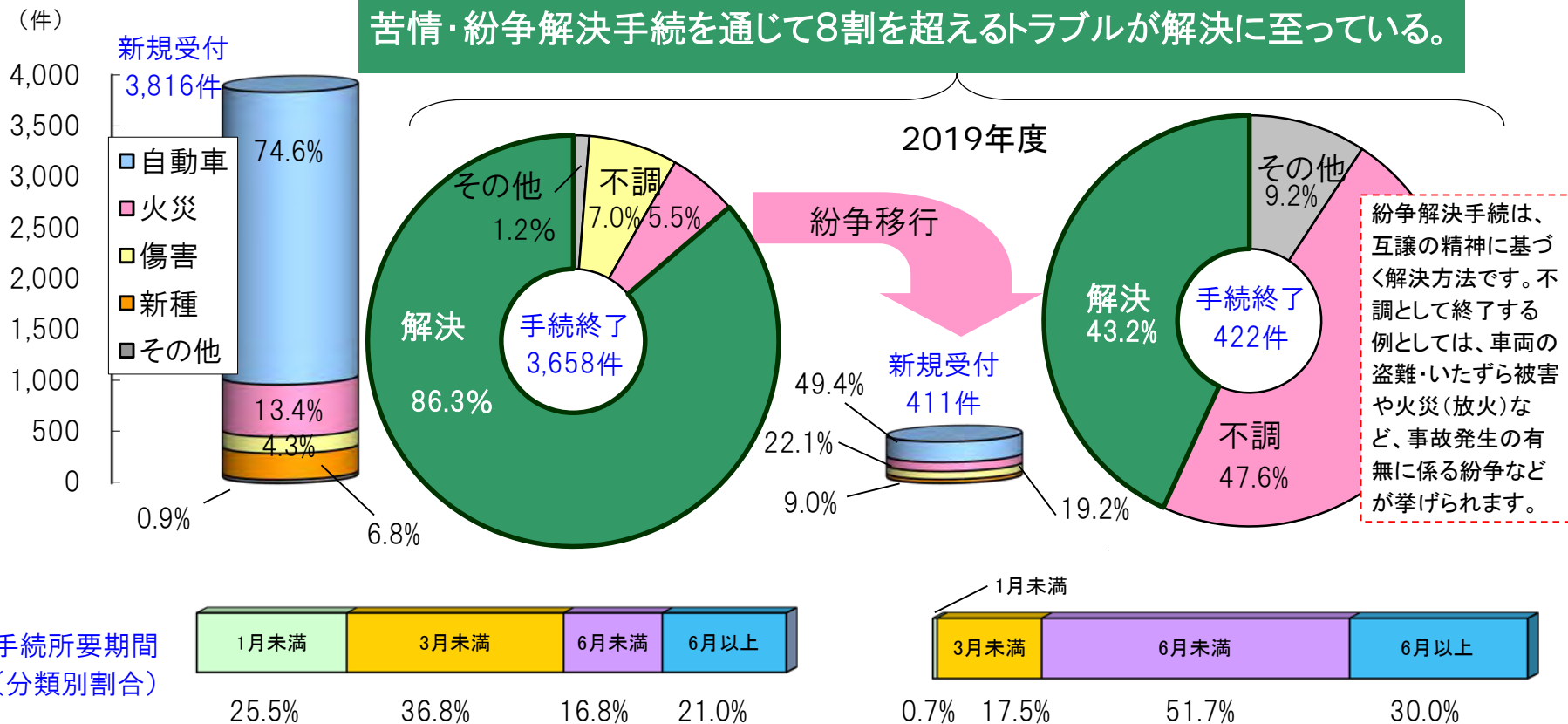
苦情解決手続

(当事者間での解決を促す手続)

紛争解決手続

(紛争解決委員による和解あっせん手続)

苦情・紛争解決手続を通じて8割を超えるトラブルが解決に至っている。



2. 損保協会の自主的な取組みの概要

ウ. 認定個人情報保護団体業務

(ア) 本協会の認定取得経緯等

- ・2005年4月1日付で認定個人情報保護団体(認定団体)の認定取得
- ・制度発足以前から行っている活動内容との整合性、個人情報保護分野におけるコンプライアンス徹底の必要性の高まり等を勘案

(イ) 主な活動内容

- ・対象事業者(※)の個人情報の取扱いに関する苦情の処理
- ・対象事業者(※)に対する情報提供
- ・情報漏えい等事案に関する指導・勧告等の措置等対象事業者に対する個人情報保護指針を遵守させるための対応

※対象事業者には、会員会社の他、損害保険料率算出機構、損害保険契約者保護機構が含まれます。

2. 損保協会の自主的な取組みの概要

(ウ) 苦情処理業務

- ・そんぽADRセンター(保険業法に基づく苦情処理手続および紛争解決手続を担当している部署)において対応
- ・個人情報の取扱いに関する苦情等に適切に対応

<2019年度実績>

苦情受付件数:14件

安全管理措置(法20~22条関係)、第三者提供の制限(法23条関係)など

(エ) 情報提供

- ・認定団体として受け付けた苦情処理等の概況(件数、種別等)、個人情報の漏えい事案等にかかる集計・分析結果を対象事業者を提供
- ・対象事業者向け研修の実施

2. 損保協会の自主的な取組みの概要

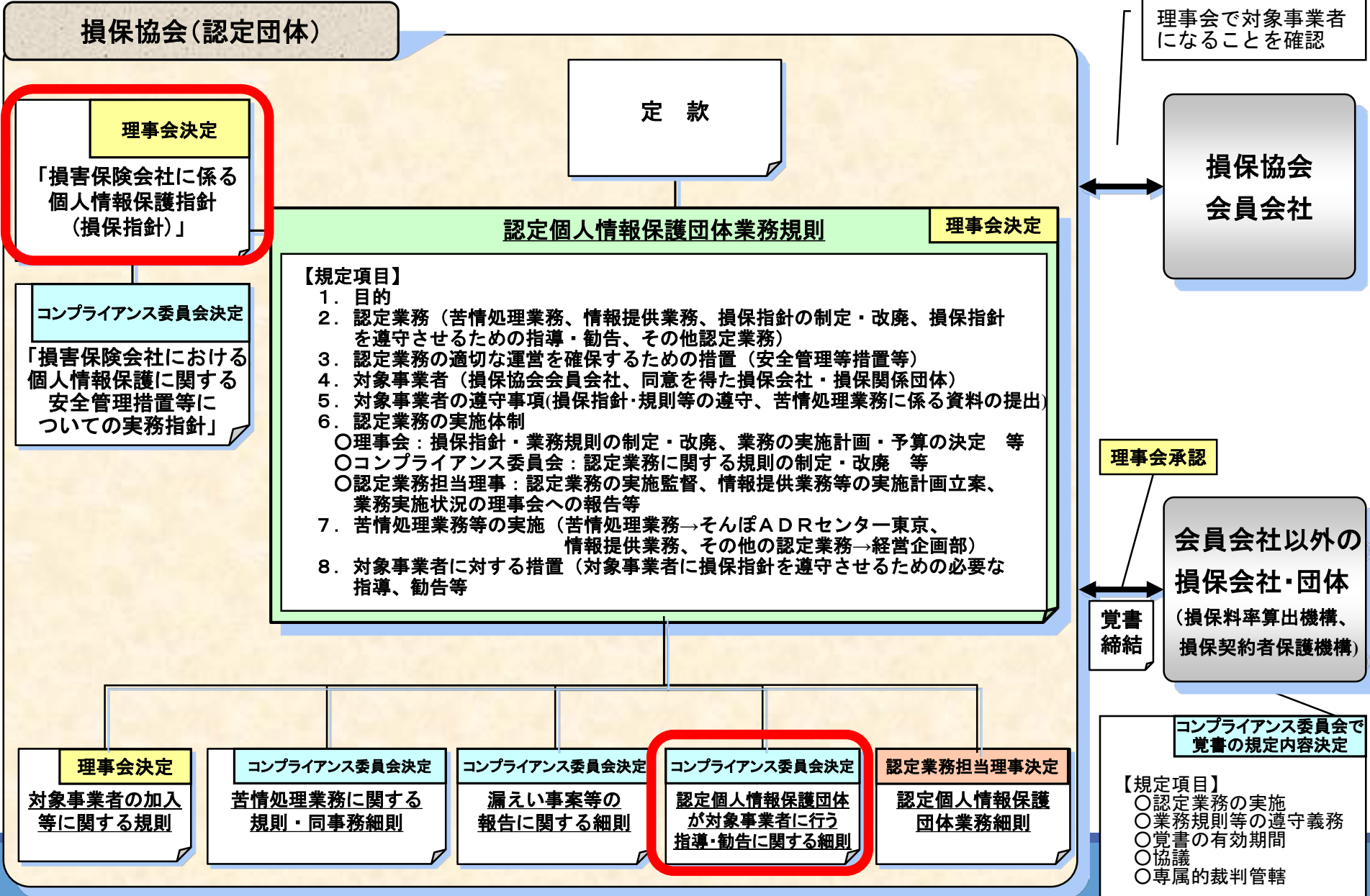
(オ) 本協会の個人情報保護指針(損害保険会社に係る個人情報保護指針)

- ・個人情報保護法、施行令、施行規則のほか、個人情報保護委員会にて制定されている全事業者向けのガイドライン、個人情報保護委員会と金融庁の共管で制定されている金融分野ガイドライン等損保業界に係る法令の規定を網羅的・体系的に取りまとめている。
- ・また、共同利用に関する本人同意取得(指針第7条第4項 努力義務)等、法令の上乗せ・横出しとなるような規定も置いている。
- ・損保業界特有の取扱いや指針遵守のための具体的な対応例などについて、逐条の「参考事項」として掲載。

(カ) 指導・勧告

- ・本協会内の規程として、「認定個人情報保護団体が対象事業者に行う指導・勧告に関する細則」を制定。漏えい等事案については、同細則下部の要領において、詳細な判定基準を規定。
- ・対象事業者における漏えい等事案については、金融庁・財務(支)局報告の写しを受け付ける体制。

②認定個人情報保護団体に関する規程体系



御清聴いただき、ありがとうございました。