

**日本保険学会関東部会 報告**

**保険自由化20年と損保業界  
活動の変遷  
—その本質と課題**

**2017年6月2日**

**一般社団法人日本損害保険協会**

**竹井直樹**

# はじめに

- 本年5月、損保協会百年史が刊行
- この節目の時期に、保険自由化から20年を経過したことも踏まえて、損保業界活動の変遷をたどりながら、その本質的な視点と課題を考察する。
- 業界活動の変遷では、いくつかの象徴的な業界活動を取り上げて、その経緯を整理し、今日的な意義を考える
- なお、検討にあたっては、当然、法制度等の整備や行政の監督の変遷にも言及し、業界環境の変化の原点も探る

# 1. 損保協会活動とは

## (1) 金融の業界団体として

- 行政と会員会社をつなぐ役割
- 相談・苦情対応
- 消費者啓発

## (2) 損保の業界団体として

- 地震保険と自賠責保険の啓発・普及活動
- ロスプリベンション活動
  - ・ 交通事故防止などのリスク啓発

## (3) 損保協会活動

- 要望・提言活動
- 業界インフラの整備
  - ・ モラルリスク対策、共同システム など
- 保険募集人教育

# 1. 損保協会活動とは

## (4) 損保協会活動の基本的な考え方

### ○ 業界共通の利益の増進

- 要望・提言活動
- 業界インフラの整備
- コンプライアンスの取り組み

### ○ 業界問題の処理

- 独禁法問題の対応
- 耐震偽装問題の対応
- 保険金不払問題の対応

### ○ 損保協会が行った方が効率的な活動、損保協会でないといけない活動

- 消費者啓発
- リスク啓発
- 保険募集人教育、保険募集人資格

## 2. 保険自由化前後の損保協会活動

### (1) 独禁法問題対応

- ① 1994年10月、公取委の損保協会に対する警告
  - 自動車保険の修理工賃をめぐるカルテル疑惑
  - 損保業界を挙げた独禁法コンプライアンスの取り組みの開始
  
- ② 1996年12月、公取委の日本機械保険連盟に対する排除勧告と損保協会に対する要請状
  - 会員会社間のカルテルを認定
  - 課徴金納付命
  
- ③ 損保協会の独禁法コンプライアンスの取り組み
  - 業界ルールの抜本的見直し … 1994年11月～
  - 業界版独禁法遵守マニュアルの策定 … 1995年11月
  - 会員会社への研修 … 1996年2月～

## 2. 保険自由化前後の損保協会活動

### (1) 独禁法問題対応

#### ④ 損保業界としての意義

- 業界活動の根幹を揺るがし、価値観が大きく変革
- 公取委の監視業界へ
- 保険自由化の始まりと呼応し、以後の業界ビジネスモデルへ大きく影響。協調から競争へ一気に舵を切った
- 損保協会もコア事業の抜本見直しに着手 …… 中期事業計画の作成（1998年11月）  
そして、自由化時代の新たな損保協会活動がスタート
- 独禁法コンプライアンスの取り組みについては、当時の最先端をいく業界へ変身  
一方で、業界活動を極度に回避しようとする過剰反応も見られた

## 2. 保険自由化前後の損保協会活動

### (2)この時期の象徴的な出来事

#### ① 監査室の廃止

- ・ 1957年7月に創設、不公正取引の排除と公正な募集秩序維持を目的に、損保会社(会員会社以外を含む)と代理店の監査を行う
- ・ 各社商品とその取扱い内容が同じであることが前提に成り立っていた制度だが、自由化によってその必要性を失い、1997年3月に廃止
- ・ ただし、当時、議論のなかでは競争促進時代だからこそ、法令遵守の取り組み状況を点検する業界組織が必要ではないかという意見もあった。

#### ② 新ノンマリン代理店制度の見直し

- ・ ノンマリン種目の販売を対象にした業界共通の代理店制度(自主規制)が大蔵省通達に格上げされ、1980年10月から「新ノンマリン代理店制度」としてスタート
- ・ 「新ノンマリン代理店制度」は代理店種別と個人資格からなり、代理店種別に応じて代理店手数料が支払われる
- ・ 1996年の保険業法全面改正でもこの通達が維持されたが、2001年3月に料率のさらなる自由化に伴い業界共通代理店制度は廃止。その後、代理店手数料率も自由化(認可不要)された

# 3. 保険金不払い問題が提起した課題

## (1) 保険自由化から10年にあたる2005年に発覚。原因は・・・

### ① 商品の問題

- 各社各様の商品開発 …… 特約競争、割引競争など
- 商品がより複雑に、より難解に
- 例えば、人身傷害補償保険の場合

### ② 保険募集の問題

- 各社各様の代理店制度
- 競争の激化で募集人の資質確保が追いつかず

## (2) 結果的には、保険自由化の意義が問われた

- 何のための競争促進か
- 保険自由化は誰が主役か

# 3. 保険金不払い問題が提起した課題

## (3) 業界対応

- ① 消費者の声諮問会議の発足と提言(損保協会)
  - 顧客・消費者視点の徹底
  - 分かりやすさ、平易化の追求
  - 保険募集人教育の再構築
  
- ② 相談・苦情対応の強化と情報開示(損保協会・損保会社)
  - 損保協会では相談・苦情部門を独立させ、役員直轄に
  - 苦情の定義の見直し
  - 損保協会と会員会社が苦情件数などを公表

## (4) 行政が主導した商品理解の促進、商品選択の利便性向上

- 重要事項説明の標準化
- バイヤーズガイドの作成
- 比較説明の標準化

# 4. 金融ADR制度の発足

## (1) 背景

- 2000年6月の金融審議会答申で、金融サービスの販売ルール作りに合わせて、そのルールの実効性を確保するためADRの整備を提言
- 金融業界団体、消費者団体などメンバーとする「金融トラブル連絡調整協議会」が設置され、意見交換
- 2007年4月、ADR促進法が実施

## (2) 損保協会のADRの沿革

- 1965年の相談窓口の開設と同時に、ADR機能を持った「損害保険調停委員会」を設置
- 2001年に「損害保険調停委員会」の組織を見直し、活動を活性化
- 2006年に相談・苦情窓口を拡充

## (3) 金融ADR制度の発足

- 2010年10月、保険業法を改正し、行政の監督下で再スタート
- 「そんぽADRセンター」の職員は100名、ほかに非常勤の紛争解決委員は70名

# 5. 保険募集人教育の再構築

## (1) 代理店制度の自由化と保険募集人教育の見直し

- ・ 保険金不払い問題が契機

## (2) 損保協会試験の再構築

- ・ 損保協会試験に一本化
- ・ 5年更新制度を導入

## (3) 保険募集人資格

- ・ 損害保険大学課程  
プランナー、トータルプランナー

## (4) 代理店の登録・届出の共同システム化など

- ・ 損保協会試験合格を行政への登録・届出要件とした
- ・ 損保協会経由の行政への代理店登録と募集人届出を共同システム化
- ・ 更新制度導入を機に募集人・資格情報をデータベース化し、一元管理

## 6. 損害保険が抱える事情

(1) 事故が起こってはじめて効能が具現化するので、普段は  
関心を引きにくい

- ・ 関心を持ってもらう工夫が必要

(2) 保険専門用語が多い、約束事が多い

⇒ 複雑性・専門性

- ・ 情報の非対称性が際立っている
- ・ 消費者啓発によって消費者のレベルを上げる取り組みは必須
- ・ 一方で、供給者側は消費者のレベルに合わせる努力が必要

(3) 被保険者など、契約当事者以外の者の存在

- ・ 契約関係が複雑で、相対の関係だけでは済まない
- ・ 被保険者が多数、被害者の存在など

## 6. 損害保険が抱える事情

(4) 損保の場合はいろいろなリスクを対象にしているため、商品が非常に複雑

- ・ 特に、自動車保険、海外旅行保険
- ・ 火災保険については各社ごとの商品差異が多い

(5) 保険会社にとって販売は本業ではない、仲介者が販売することが原則

- ・ 損保の場合は、ビジネスモデル上、消費者との距離が遠い
- ・ 消費者視点をどのように確保するか
- ・ 誰でも保険を販売できることによる問題

# 7. 損保業界活動の本質と課題

## (1) 保険募集人教育は永遠の業界課題

- ・ 原点回帰した業界活動
- ・ 誰でも保険を販売できることの宿命

## (2) 相談・苦情対応は個社課題と業界課題の組み合わせ

- ・ 法制化を通じて進化した活動
- ・ 現場主義を実践する場、消費者との距離を測る場
- ・ シンプルで分かりやすい商品やビジネスモデルを求められる

## (3) 消費者啓発は、損保業界の発展を支えるインフラ

- ・ 普遍的な活動、しかも業界として実施することが効率的・効果的
- ・ 個社や代理店が行うには限界があるが、視点としては重要
- ・ 損害保険が持つ「ややこしさ」を理解してもらう普段の努力が必要
- ・ 同時に、業界側は消費者とのコミュニケーションを通じて、自らのビジネスモデルを客観的に学ぶ場

# 7. 損保業界活動の本質と課題

## (4) さらに新たな業界活動はないか？

- 時流は、「協争」あるいは「共創」の時代。業界活動は英知を結集する場
- 「顧客本位の業務運営」、「フィデューシャリー・デューティー」の徹底
- サービス業の労働生産性向上、働き方改革