

ロータス千葉支部 同友の皆様

変化をチャンスに。

～2026年度に向けた準備と理解～

2025年7月23日
東京海上日動火災保険株式会社
千葉支店



東京海上日動

次の一步の力になる。

1. 損害保険業界の動向

- 2016年5月の保険業法改正を通じ、金融庁は保険会社・保険代理店の双方に態勢整備を要請してきました。
- そして、2025年1月に兼業代理店2社に対して現行保険業法下での態勢整備状況確認の立入検査が実施されました。

「経営管理態勢」における指摘事項

- 経営陣は、保険事業に関しては、「本業ではない」との意識が根底にあり同事業に保険業法等に精通した十分な人的リソース（質・量）を配賦していない。
- 加えて、人材育成も行っていないため3ラインオブディフェンスによるそれぞれの取組が形骸化している等、**内部統制上、重大な問題・欠陥がある。**
- その結果、「保険募集管理態勢」、「顧客情報管理態勢」、「その他（苦情対応等）」の問題等が発生している。

弊社の受け止め

- 当該行政処分は、保険代理店のみに対するものではなく、“本来の役割”を発揮していなかった損害保険会社にも科されたもの”だと受け止めております。
- 「経営管理態勢（ガバナンス）」が有効に機能するためには、経営陣の保険事業に対する認識を深め、役割と責任を果たしていただく必要があると考えております。
- **貴社とともに実効性ある態勢構築に向け、お取組みさせていただきたく、よろしくお願いいたします。**

2. 兼業代理店の皆様にお伝えしたいこと

- 有識者会議や金融審議会ワーキング・グループ等で論じられていることや、直近発令された兼業代理店への業務改善命令を踏まえ、貴社の体制にどのように影響するかを具体的に考え、取組みを進めていただきたいと思います。
- 大きく業界が変化しようとしている今だからこそ、業界動向を踏まえ、兼業代理店の皆様が、自社のめざす姿（将来像）を見据えた保険事業への取り組み方を考えていただきたいと思います。

業界動向を踏まえた、めざす姿（将来像）の実現に向けて

- ◆ 兼業代理店への業務改善命令
- ◆ 内部管理体制の構築
- ◆ めざす姿の検討ステップ

業界の考え方

（損保協会より
リリースされた品質
評価指針より抜粋）

損害保険市場の健全な発展、顧客本位の業務運営の徹底の観点で、すべての顧客にとって適切な営業活動が行われるよう、これまで以上に業務品質を重視した顧客目線での代理店評価が実施され、また、その業務品質レベルが継続的に向上していくよう、**業界共通の評価基準を策定する。**
また、損保会社や代理店と利害関係のない中立的な第三者が評価運営を行う仕組みを構築する。

3. 業務運営として目指す姿

- 保険事業を営む上では、**保険業法や監督指針において求められている内容を経営として正しく理解し、実態把握を行い、実効性ある内部管理態勢を構築することが重要です。**
- 「保険代理店に求められる内部管理態勢」は下記のとおりであり、各々において**内部管理態勢が構築されているか（PDCAが有効に機能しているか）**がポイントとなります。

01 経営管理態勢（ガバナンス）

内部管理態勢の整備状況
経営陣の事業経営、組織体制の整備
適切な事業運営、登録・届出管理
顧客本位の業務運営
監査・点検体制、大規模代理店対応

02 法令遵守

コンプライアンス推進状況
経営理念・方針の策定と社内周知、
不祥事件・不適正事案への対応、
反社会勢力への対応、関係法令の遵守

内部管理態勢

経営の自己評価
(もしくは監査)

保険募集品質項目に
おける自己点検 (※)

- ① お客様の声管理態勢
- ② 顧客情報管理態勢
- ③ 情報漏えい・紛失事案への対応状況

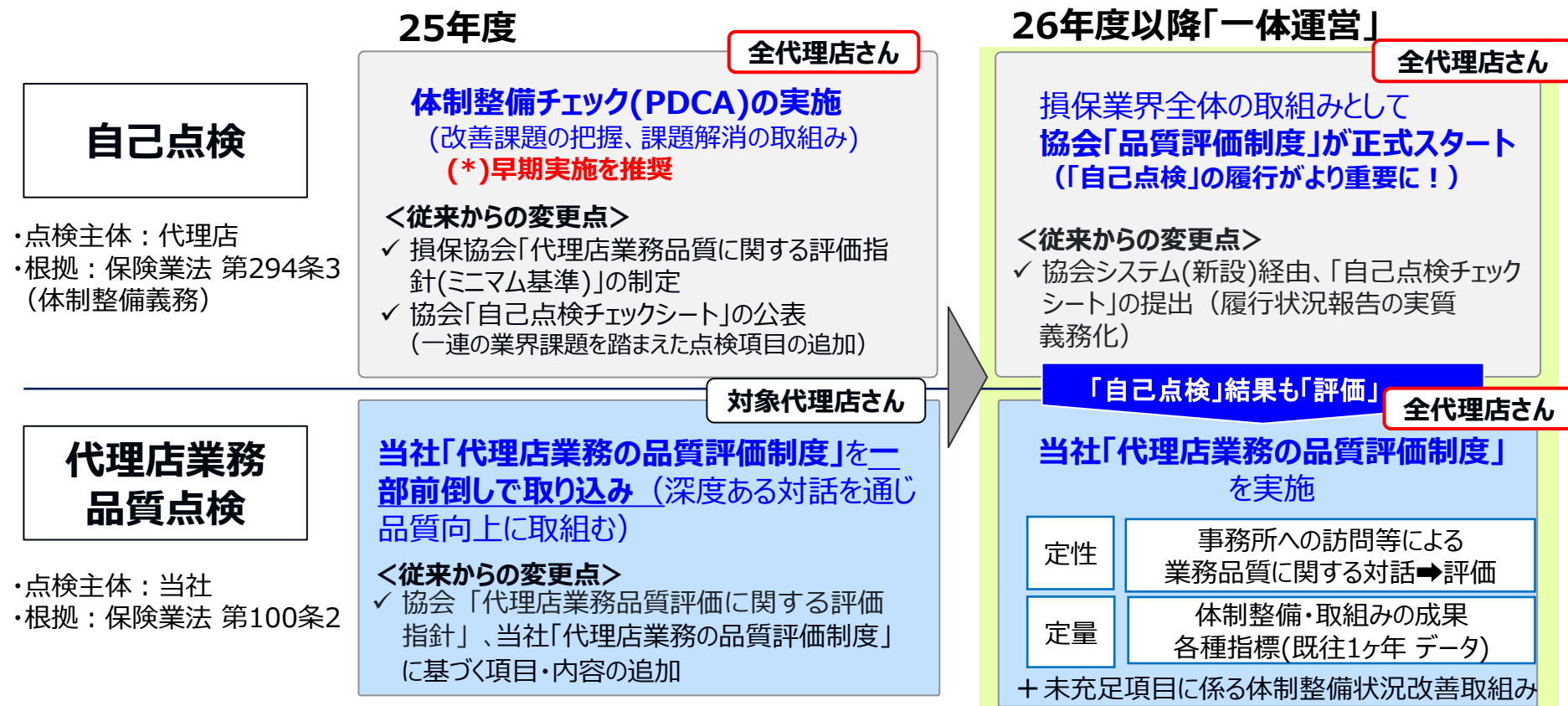
- ① 募集人に対するコンプライアンス等の推進
- ② 適正な保険募集
権限表示、意向把握比較・推奨、
情報提供・禁止行為、特別利益禁止
- ③ 保険募集資料等の適切性

04 顧客保護等管理態勢

03 保険募集管理態勢

4. 自己点検・代理店業務品質点検の位置づけ

- 26年度からは、全代理店の皆様を対象に、「自己点検」（結果）および「当社固有基準の達成状況」について、「代理店業務品質点検」にて「品質評価」します。
（25年度の「自己点検」は全代理店が対象、「業務品質点検」は所定の代理店が対象）
- 26年度「品質評価」に向けた事前準備の観点からも、25年度の「自己点検」および「代理店業務品質点検」を通じて、体制整備上の課題把握、課題の改善に取り組むことが重要です。



(ご参考)「改正保険業法」について ※2025/5/30に参議院本会議で可決・成立

保険金不正請求事案と保険料調整行為事案の再発防止を図るため、顧客本位の業務運営を徹底し健全な競争環境を実現する観点から、大規模乗合の損害保険代理店及び保険会社等に対する体制整備を強化するとともに、保険契約の締結等に関する禁止行為について、対象となる行為等の範囲を拡大する。

顧客本位の業務運営の徹底（保険金不正請求事案関連）

損害保険代理店に対する体制整備義務の強化

- 損害保険代理店のうち、複数の保険会社の商品を扱う(乗合)形態であって規模が大きい代理店(特定大規模乗合損害保険代理店)に対して、下記の体制整備を義務付け
 - ・ 自動車修理業などを兼業している場合に、保険金の支払に不当な影響を及ぼさないよう、兼業業務を適切に監視するための体制整備
 - ・ (営業所ごとに)法令等遵守責任者、(本店等に)その統括責任者の設置
 - ・ 苦情の適切かつ迅速な処理のために必要な体制整備
- ※生命保険代理店に対しても、政令において上記と同じ措置を規定する予定

保険会社等に対する体制整備義務の強化

- 保険会社等に対して、自動車修理業などを兼業している特定保険募集人に関連して、顧客の利益が不当に害されないよう、業務の適切な管理その他の必要な体制整備を義務付け
- ※内閣府令において、保険金支払管理の適切性確保の観点から、兼業業務に係る損害保険代理店の上記の体制整備状況の監視や、保険金支払管理部門と営業部門の適切な分離等を規定する予定

健全な競争環境の実現（保険料調整行為事案関連）

保険会社等から保険契約者等への過度な便宜供与の禁止

- 現行では、保険会社や保険募集人が、
 - ・ 保険契約者又は被保険者に対して [対象]
 - ・ 保険料の割引、割戻しその他特別の利益の提供 [行為]を行うことを禁止しているが、それらに以下を追加
- [対象]
- ・ 保険契約者又は被保険者と密接な関係を有する者
- ※内閣府令において、保険契約者のグループ会社等を規定する予定
- [行為]
- ・ 取引上の社会通念に照らし相当であると認められない物品の購入や役務の提供(いわゆる便宜供与)

※その他、販売面での競争促進の観点から、保険仲立人への規制を見直し、供託金の最低金額の引下げ[政令事項]等による規制緩和を図る一方、届出事項を内閣府令により追加可能とする規定を整備(不祥事件に関する届出義務を課す予定)