

2024年保険モニタリングレポート【概要】

2024年7月



保険会社の社会的役割

- 国民生活の安定や国民経済の健全な発展に不可欠な保障・補償機能を適切かつ安定的に提供。
- 機関投資家として活力ある資本市場を実現し、ひいては安定的な資産形成に貢献。

環境変化と諸課題

環境変化

- 少子高齢化や自然災害の頻発・激甚化、自動車保険市場の縮小等の中長期的な事業環境の変化 など

諸課題

- 保険ビジネスを巡る動向（持続可能なビジネスモデルの構築、自然災害の頻発・激甚化への対応など）
- 財務の健全性の確保
- 顧客本位の業務運営
（損害保険会社による代理店に対する内部統制の実効性、外貨建保険の募集管理の高度化など）
- 不適切事案を踏まえた対応 など

本レポートの目的

- 保険会社が社会的役割を将来にわたって適切に果たしていくためには、環境変化へのフォワードルッキングな対応が不可欠であることから、金融庁としては、諸課題を的確に把握した上で各保険会社と深度ある対話・モニタリングを実施し、不断の取組みを促していく。
- このため、これまでのモニタリングの結果等を記載した「保険モニタリングレポート」を公表し、保険行政の透明性を高めつつ、各保険会社と課題認識等を共有しながらPDCA サイクルをより強く意識した行政運営を行っていく。



令和6年能登半島地震

- ▶ 令和6年1月1日夕刻に発生した能登半島地震等に対し、1月2日、適用地域を管轄する財務局より日本銀行と連名で「金融上の措置要請」を関係金融機関等に発出した。
- ▶ これを踏まえ、保険会社等は、保険料の払込や継続契約の手続猶予等を実施。特に、日本損害保険協会においては、現地への立入調査が困難な地域が発生していた状況を踏まえ、迅速な損害調査・保険金支払対応に向け、航空写真等を用いた「共同調査」を実施。

保険会社等における主な取組

対応	内容
保険料の払込み、保険契約手続の猶予	保険料の払込み及び保険契約の更新手続（継続）を猶予（最長6か月）。
契約保険会社の照会制度のご案内	災害救助法が適用された地域で、家屋等の損壊等により保険会社との保険契約に関する手がかりを失った顧客に対する契約照会の受付について案内。
生命保険に係る保険金の支払の柔軟化	全ての生命保険会社において、今回の災害で被災された顧客との保険契約に対して、約款上の地震による免責条項等を適用せず、災害関係保険金・給付金を全額支払うことを決定。
生命保険会社による入院給付金等の特別取扱い	一部の生命保険会社が、被災地の事情等により直ちに入院できなかった被災者の入院給付金について、ケガをした日から入院を開始したものとする特別取扱いを実施。
地震保険金の損害認定に係る「共同調査」の実施	日本損害保険協会は、地震保険金の支払迅速化のため、航空写真等を用いた「共同調査」を実施。当該調査の結果、火災・津波被害については「全損地域」及び「一部全損地域」、倒壊建物については「全損建物」及び「全損の可能性が高い建物」を認定し、損害保険会社が現地調査を省略して損害認定することができるようにした。

<地震保険の支払状況推移>



完了率 = (支払件数 + その他) / 事故受付総数

週数は小数点以下切り捨て。

* 免責事案や、照会を受けた段階で対応終了したものを含む。

出典：日本損害保険協会公表資料に基づいて金融庁が作成。

保険ビジネスを巡る動向（生命保険会社）

金融行政上の課題

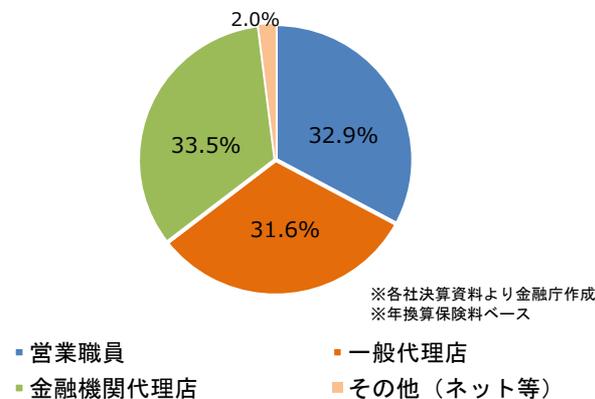
- 少子高齢化や自然災害の頻発・激甚化、自動車保険市場の縮小等の中長期的な事業環境の変化を見据え、顧客基盤の強化や収益の補完に向けた取組み、国土強靱化の推進や自然災害リスク管理への取組みなどを通じて、持続可能なビジネスモデルを構築することが求められている。

本事務年度の主な実績

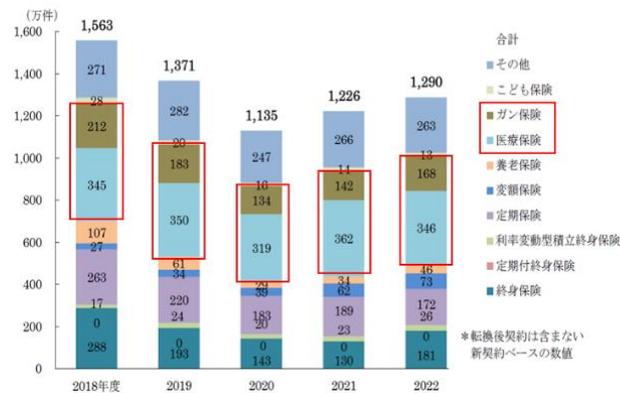
【生命保険会社】

- 営業職員が主軸チャネルの大手生命保険会社、乗合代理店チャネルや銀行窓販チャネルを主軸とする保険会社など、計18社を対象に対話を実施。
 - ➡ 大手生保を中心に、中長期的な人口動態の変化や顧客ニーズの多様化等を見据え、医療、健康増進事業などの非保険領域の強化を目的とした企業買収による保険周辺分野への参入の動きが見られた。一方、事業の持続可能性の確保や子会社管理態勢等の更なる高度化が課題。
 - ➡ 乗合代理店チャネルを主軸とする社において、販売競争が激化している第三分野商品の販売につき、競争力強化や差別化を目的として、ヘルスケアへの関心の高まりなどの顧客ニーズを踏まえた商品開発を行うといった取組みがみられた。一方で、第三分野商品においては、商品開発が短期化しており、乗合代理店は、新たな商品知識の習得等に追われ、顧客に向き合う時間が減少。このため、保険会社においては、顧客本位の業務運営の観点から、商品開発競争に対する取組みを検討する必要。
 - ➡ 銀行窓販チャネルを主軸とする社において、政策動向や市場環境等を踏まえ、平準払商品や変額保険などの資産形成ニーズを捉える商品の拡販に注力する動きが見られた。一方、銀行窓販マーケットは商品の特性上、市場環境の影響を受けやすいという特徴があり、収益のボラティリティの高さが課題。

<チャネル別販売比率>



<個人保険の種類別新契約件数の推移>



(出典) 生命保険協会「生命保険の動向2023年版」

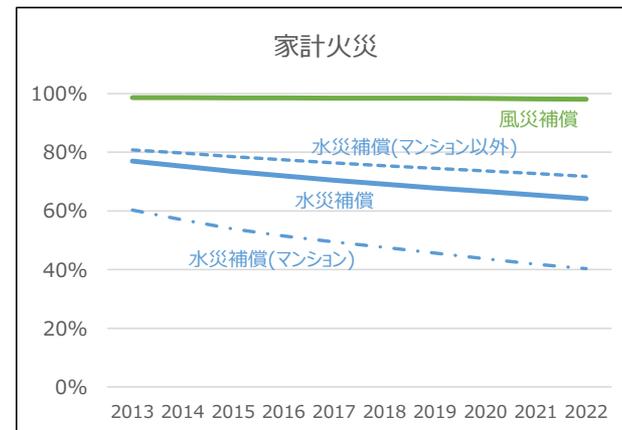
本事務年度の主な実績

【損害保険会社】

➤ 本事務年度は、関東大震災から100年の節目に当たるほか、7月には国土強靱化基本計画が見直されたことも受けて、大手3グループ及び中堅7社を対象に、主に国土強靱化、自然災害リスク管理をテーマにして対話・モニタリングを実施。

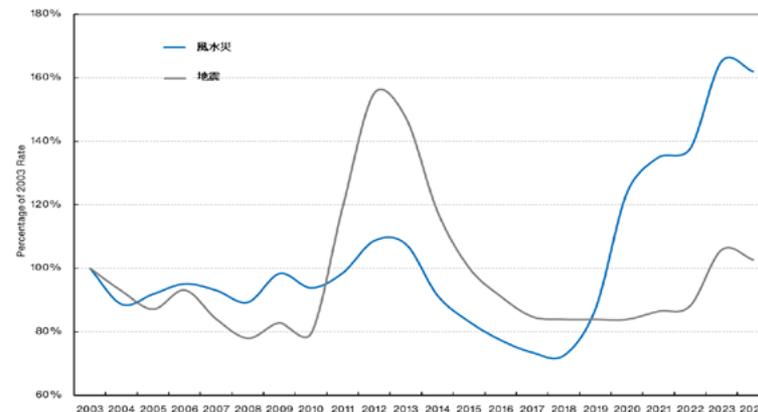
- ➡ 水災は、標準補償となっている風災に比べて補償付帯率が低く、家計分野では低下傾向にある。損害保険会社は、保険契約者がリスクを正しく認識できるよう、水災リスクや水災料率に関する十分な情報を提供することが必要。
- ➡ 家計分野の地震リスクを補償する地震保険は、火災保険とセットで加入する形式となっているが、その付帯率は徐々に増加。企業向け地震補償においては、各社の保険引受キャパシティが限られ、普及率の拡大は容易でないが、引受可否を検討するポイントとして、十分な耐震性、支払限度設定、免責金額設定などがあげられる、との声が聞かれた。
- ➡ 近年、大手損害保険会社を中心に、ドローン等による画像データやAIを活用した損害認定を試行。現状では精度面で課題があるケースも多いが、将来の大規模災害時の実用化に向けて、引き続き精度の向上を図ることが必要。
- ➡ 多くの損害保険会社では、自社や子会社等を通じて、防災・減災・早期復旧サービスを提供。一方、認知度が低く利用実績が限定的なサービスも見られ、利用実績の向上に向けた取組みなど、不断の工夫が必要。
- ➡ 2023年は、大雨や雹による中小規模の災害が多発。再保険の発動には至らず、多くの社で多額の異常危険準備金の取崩しが行われた一方、ここ数年上昇が続いていた再保険料率はわずかに下落。損害保険会社は、将来の大規模自然災害に備え、準備金積立や再保険手配など、自然災害リスク管理への取組みが引き続き重要。

＜風災補償と水災補償付帯率の推移（件数ベース）＞



（出典）損害保険料率算出機構データより金融庁作成

＜加重平均再保険料率の推移＞



* 加重平均ROLはエーオン社見解に基づき妥当と考えられる数値に修正

（出典）エーオングループジャパン



財務の健全性の確保

金融行政上の課題

- 保険会社を取り巻く経営環境やリスクが絶えず変化していく中で、保険会社のリスクや収益性についてフォワードルッキングな分析を行い、保険会社の財務の健全性を確保する必要がある。
- 世界経済や金融市場の動向を踏まえ財務の健全性に係るモニタリングを行うと共に、資産運用の状況についても注意深くフォローアップしていく。また、経済価値ベースのソルベンシー規制の円滑な導入に向けて作業を着実に進めていく。

本事務年度の主な実績

- 保険会社の財務状況の分析結果を公表。
- ➡ 主要保険会社の財務状況は、金融環境の影響を受けたものの、総じて充実した財務基盤を有し、安定的な経営を続けており、財務面の制約から保障・補償機能の発揮に問題が生じるという兆候は見られないことを確認。
- 資産運用に関するモニタリングを実施。
- ➡ 生命保険会社では、昨年度から引き続き、為替ヘッジ付外国債券の売却を進め、超長期国債への入替・積み増しの計画的実施を行う動きが見られた。また、超過収益獲得に向け、オープン外国債券、海外クレジット資産及びオルタナティブ資産への投資を増加する動きも見られた。
- ➡ 政府が策定した「資産運用立国実現プラン」を踏まえた大手生命保険会社の運用力向上やガバナンス改善・体制強化のための取組みについてフォローアップを実施。
- 経済価値ベースのソルベンシー規制の導入に向け、国際動向等を踏まえつつ、フィールドテストの結果や昨事務年度の検討状況等をもとに検討を進め、新規制における方向性を示す資料を2024年5月に公表。

<主要生損保の令和6年3月期決算の概要>

【主要生保】（注1）

（単位：億円）

	令和4年3月期	令和5年3月期	令和6年3月期	前年比
保険料等収入	278,688	324,047	365,908	41,861
基礎利益	39,220	27,400	37,316	9,916
キャピタル損益	7,731	▲457	▲2,292	▲1,834
臨時損益	▲15,688	▲2,750	▲4,978	▲2,228
特別損益	▲4,093	▲833	▲2,102	▲1,268
当期純利益（純剰余）	19,646	16,224	19,979	3,755

（単位：%）

	令和4年3月期	令和5年3月期	令和6年3月期	前年度末比
ソルベンシー・マージン比率	992.4	942.0	930.8	▲11.2Pt

（注1）日本生命、第一生命、明治安田生命、住友生命、太陽生命、大同生命、富国生命、大樹生命、朝日生命、ソニー生命、ジブラルタ生命、アクサ生命、アフラック生命、メットライフ生命、東京海上日動あんしん生命、第一フロンティア生命、三井住友海上プライマリー生命、ブルデンシャル生命、三井住友海上あいおい生命、ニッセイ・ウェルス生命、かんぽ生命の計21社。

【主要損保】（注2）

（単位：億円）

	令和4年3月期	令和5年3月期	令和6年3月期	前年比
正味収入保険料	107,125	120,739	127,771	7,031
経常利益	12,734	8,359	17,470	9,111
特別損益	▲314	307	166	▲140
親会社株主に帰属する当期純利益	9,081	6,120	14,811	8,691

（単位：%）

	令和4年3月期	令和5年3月期	令和6年3月期	前年度末比
ソルベンシー・マージン比率	764.0	742.7	759.3	16.6Pt

（注2）東京海上HD、MS&AD HD、SOMPO HDの計3グループ（連結）。ただし、ソルベンシー・マージン比率は、東京海上日動、三井住友海上、あいおいニッセイ同和、損保ジャパンの計4社（単体）。



顧客本位の業務運営（保険代理店における体制整備の高度化）

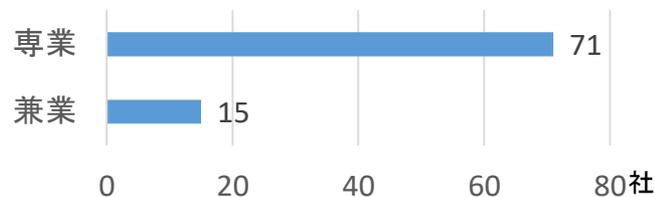
金融行政上の課題

- 保険代理店は、顧客との直接的な接点として、顧客と保険会社をつなぐ重要な役割を担っているところ、顧客本位の業務運営の観点も踏まえ、保険代理店における業務品質の向上や体制整備の高度化を促していくことが必要である。
- また、「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」による報告書を踏まえ、特に大規模乗合代理店に対する監督のあり方について、第三者評価枠組みの導入なども含め、今後検討していく必要がある。

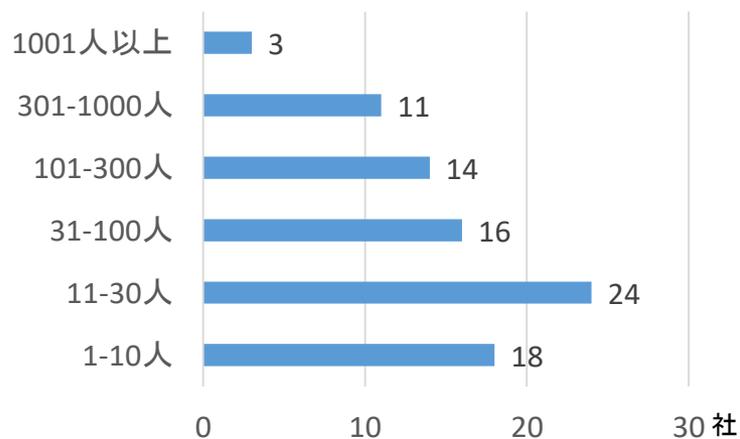
本事務年度の主な実績

- 財務局と協働して、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択の上で取組方針等を公表し、金融庁で公表する「金融事業者リスト」へ掲載している社のうち、86の保険代理店を中心にヒアリングを実施。
 - ➡ 多くの保険代理店が、公的保険制度を踏まえた保険募集を行うことの必要性を認識した上で対応。顧客にとって真に必要と考えられる保障を提案することで、顧客からの信頼を得られているといった声も聞かれた。
 - ➡ 多くの保険代理店が、サイバーセキュリティ対策について、募集人端末の管理等に関する内部規程を整備。一方、コンティンジェンシープランを策定している保険代理店は6割程度にとどまっており、取組みの進展を期待。また、専門的知識を持つ人員の確保に課題認識を持つ保険代理店が複数見られた。
 - ➡ ヒアリング先の7割弱の保険代理店が生命保険協会の代理店業務品質評価基準を業務運営の参考としていた。一方で、約半数の保険代理店が生命保険会社からの情報連携がなかったと回答しており、生命保険会社における保険代理店への情報連携等のサポートの充実などの工夫が必要。
 - ➡ 損害保険会社と代理店との円滑な連携について、手数料ポイントや代理店統廃合に関し、引き続き一部の代理店から懸念の声があることを踏まえ、これらの対応が一方的なものとならないよう、損害保険会社と保険代理店との間で丁寧な対話が行われることが重要。

＜ヒアリング先の專業兼業の内訳＞



＜ヒアリング先の役職員数の内訳＞





本事務年度の主な実績

- 自動車関連事業を兼業する代理店を販売チャネルとしている損害保険会社に対して、内部監査モニタリングを実施。
- 保険代理店に対する指導・監督について、3線（内部監査部門）の監査機能にとどまらず、1線（本社各部門等）や2線（本社コンプライアンス部門等）の取組みも含めた全体的な3線管理の実態を確認。
 - ➡ 保険代理店に対する監査については、全国に非常に多くの代理店が存在しており、損害保険会社各社の監査リソースにも制限がある中で、ほとんどの社においては、代理店に「直接監査」を実施するのではなく、1線や2線に対する監査時に、それぞれの部門等における代理店管理の内部統制を監査・評価。
 - ➡ 一連の保険金不正請求問題を踏まえ、損害保険会社に対する影響力の大きい大規模代理店等については、3線がリスクベースで「直接監査」を実施することを検討している社がある一方、多くの社ではこうした取組みを全く検討していない。
 - ➡ 3線による営業拠点等に対する監査において、一部の社では、リスクアセスメントが十分とは言えない実態にある中、最長5年以上監査を実施していない拠点等が存在。
 - ➡ 損害保険会社による代理店に対する検査・点検について、多くの社は、1線の営業担当職員が実施している実態にあり、検査等の独立性・透明性が懸念されるほか、検査等のスキルにバラツキが生じている可能性。また、検査等の手法も、画一的な検査・点検項目を形式的に確認することどまっている社が多数。
 - ➡ 保険募集人ではない自動車修理工場の工員等による不正行為について、一部の社においては、保険業法の適用外であるとして、コンプライアンス部門が全く関与せずに損害調査部門等にその調査を委ねている実態にあったため、調査態勢の改善に着手。
 - ➡ 代理店手数料ポイント制度について、業務品質を評価する割合は各社間で大きなバラツキがあるが、総じて挙績・増収に傾注。
 - ➡ 保険代理店への出向等について、一部の社においては、代理店への出向者数を拡大している中、出向者の管理を十分に行っていない実態が見られた。



顧客本位の業務運営（外貨建保険の募集管理等の高度化）

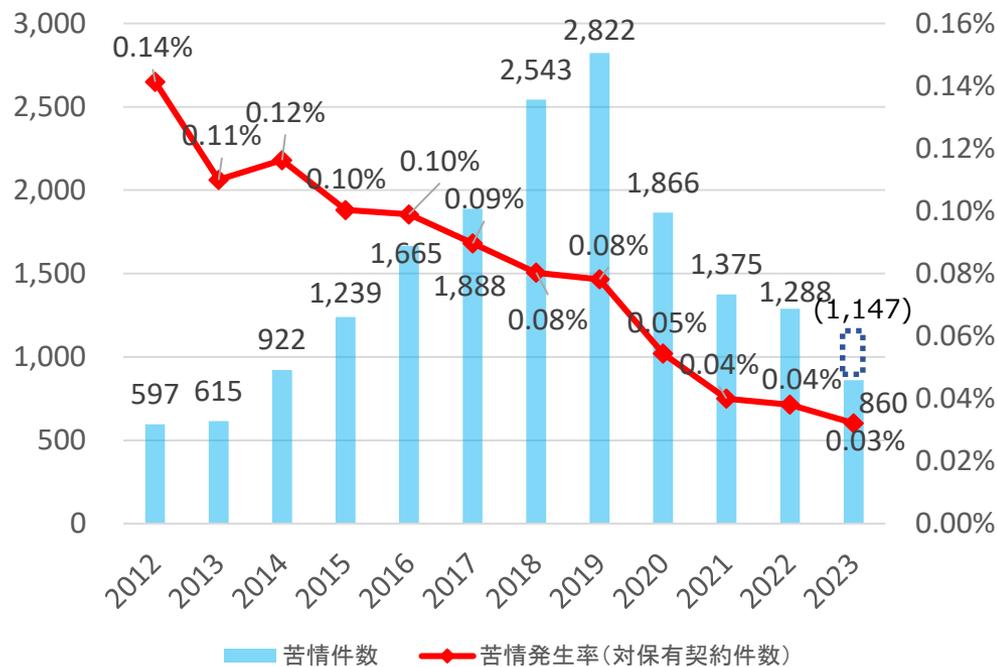
金融行政上の課題

- 外貨建保険については、販売量が前年度対比で落ち着きを見せており、苦情件数・苦情発生率とも減少傾向を維持しているものの、外貨建保険以外の保険に係る苦情発生率と比較すると高い水準にある。顧客本位の業務運営を確保する観点から、苦情抑制に加え、顧客の最善利益の追求を意識した取組みの高度化が重要である。
- 顧客本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者の選択に資するとともに、顧客が各業態の枠を超えた商品の比較検討を容易にする観点から、比較可能な共通KPIを作成・公表することにより、有益な情報提供が行われることが望ましい。

本事務年度の主な実績

- 外貨建保険の販売に関するモニタリングを実施。
 - ➡ 前年度増加した苦情内容を踏まえ、金利や為替変動による解約返戻金増減に関する説明文書の提供等、顧客に対する市場価格調整（MVA）等にかかる情報提供を充実させる取組みを実施。また、顧客の利便性を向上させ、コールセンター受電率低下による苦情を抑制するため、解約手続きを含むWeb手続きの拡大を図る取組みを実施。
 - ➡ 金融機関代理店が自律的にPDCAサイクルを回せる態勢構築を促すため、生命保険会社と金融機関代理店の1.5線・2線の部署も含めた個別対話を行う等の取組みが進捗。
- 外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIについて、金融庁へ報告された数値を集計・分析し、結果を公表。
 - ➡ 146の金融事業者からの報告を受け、海外金利上昇によるMVA等により運用損益がプラスとなっている顧客の割合が約7割から約4割に下落。

＜金融機関代理店で発生した外貨建保険・年金の新契約に関する苦情件数と苦情発生率＞



* 2023年度は第3四半期発生分まで反映(棒グラフ点線部分は年換算の予測値)

(出典) 生命保険協会



不適切事案を踏まえた対応（保険金不正請求事案）

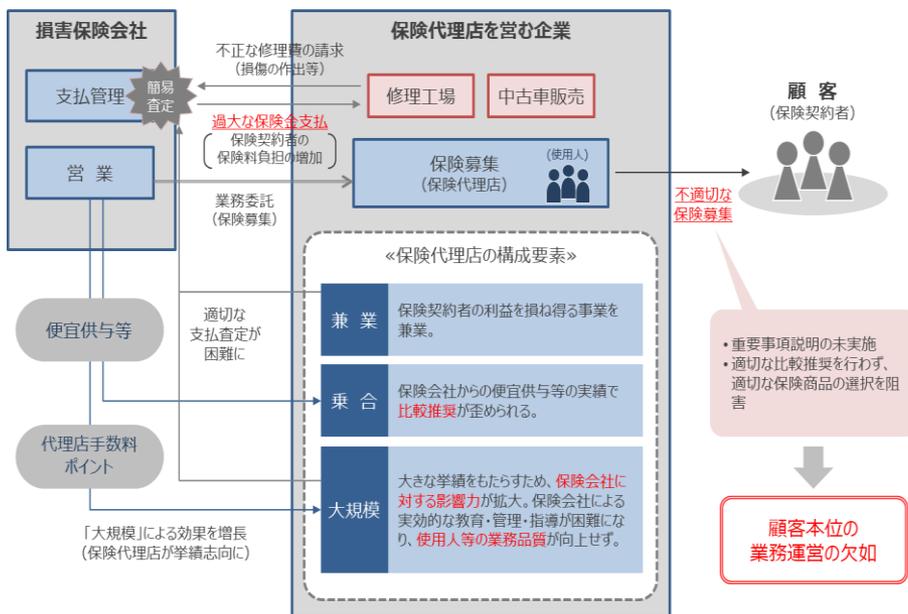
金融行政上の課題

- 業務改善命令の対象となった大手損害保険会社においては、業務改善計画にもとづき、一連の取組みを実効性のあるものとして進めていくことが必要であり、金融庁としても、当該計画の着実な実施に向け、モニタリングを行っていく。
- 一連の行政対応の中で認められた構造的課題等について、主に制度・監督上の観点から、必要な対応を検討していく。

本事務年度の主な実績

- 保険金不正請求事案に関し、一連の行政対応を実施。
- ➡ 損害保険代理店に対し、立入検査を行い、保険業法に定める損害保険代理店としての登録取消しを実施。
- ➡ 損害保険会社及びその親会社に対し、立入検査を行い、保険業法に基づき、経営責任の明確化や経営管理態勢の抜本的な強化を求める業務改善命令を発出。
- ➡ 「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」を3月～6月にかけて開催し、大規模代理店に対する損害保険会社による指導等の実効性確保のために必要な対応等に関する論点などについて幅広く議論を行い、報告書を公表（2024年6月25日）。

<今般の保険金不正請求事案に関する各種の課題の関係性>



<有識者会議報告書の主なポイント>

- #### 顧客本位の業務運営の徹底
- 1. 大規模代理店に対する指導等の実効性の確保**
 - 損保会社による代理店に対する指導等の実効性の確保
 - 金融庁・財務局のモニタリング強化
 - 第三者による代理店の業務品質の評価の枠組みの検討
 - 損保募集人の試験制度や継続教育の高度化・厳格化等
 - 態勢整備の厳格化、自主規制機関についての検討
 - 2. 代理店手数料ポイント制度**
 - 「規模・増収」に偏ることなく「業務品質」を重視する評価体系への変革
 - 「業務品質」の指標を顧客にとってのサービス向上に資するものとする
 - 3. 保険会社による代理店等への過度な便宜供与等の制限**
 - 自社の保険商品の優先的な取扱いを誘引する便宜供与等の解消（代理店の自立に向けた動きを阻害する出向等の解消を含む）
 - 4. 乗合代理店における適切な比較推奨販売の確保**
 - 顧客の最善の利益を勘案した比較推奨の確保
 - 顧客の保険リテラシー向上の支援（商品選択のガイドブックの作成 等）
 - 5. 代理店の兼業と保険金等支払管理部門の独立性確保等**
 - 代理店の兼業による弊害を防止するための措置の実施

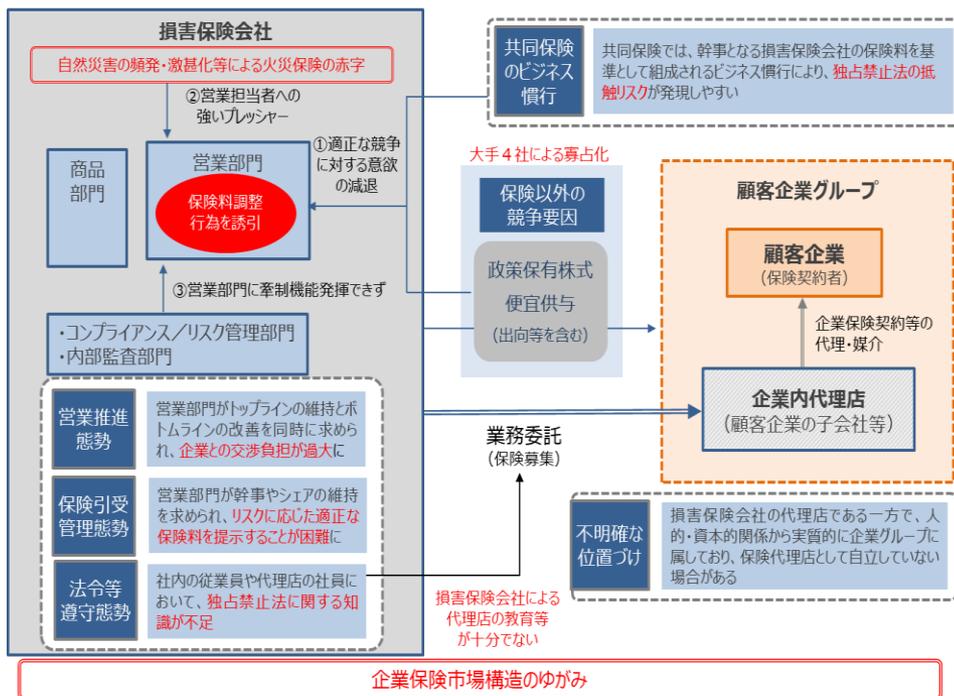


不適切事案を踏まえた対応（保険料調整行為事案）

本事務年度の主な実績

- 保険料調整行為事案に関し、一連の行政対応を実施。
- ➔ 大手損害保険会社4社に対し、保険業法に基づき、経営責任等の明確化や経営管理態勢の抜本的な強化を含む業務改善命令を发出。
- ➔ 「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」を3月～6月にかけて開催し、適正な競争環境確保のために必要な対応等に関する論点などについて幅広く議論を行い、報告書を公表（2024年6月25日）。

<今般の保険料調整行為事案に関する各種の論点の関係性>



<有識者会議報告書の主なポイント>

健全な競争環境の実現

1. 競争環境の歪みの是正

- 独占禁止法抵触リスクをはらむ共同保険のビジネス慣行の適正化
- 政策保有株式の縮減及び不適切な便宜供与の解消

2. 損保会社における態勢の確保

- 独占禁止法等を遵守するための適切な法令等遵守態勢の確保
- コンプライアンス上不適切なインセンティブとならない評価体系の策定等、適正な営業推進態勢の確保
- リスクに応じた適切な保険料を提示するための保険引受管理態勢の強化

3. 企業内代理店のあり方

- 企業内代理店の立場の明確化、情報共有ルールの方策
- 企業内代理店の実務能力の向上（損保会社による指導等の態勢整備、不適切な代行の解消等）
- 企業内代理店の自立の促進（特定契約比率の見直し等）



少額短期保険業者の態勢整備

金融行政上の課題

- 業者数の増加や取扱商品の多様化とともに、収入保険料等の市場規模も一貫して拡大傾向にある一方、経営管理態勢等に係る問題事案が認められる中、引き続き少短業者の財務の健全性及び業務の適切性を確保するための態勢整備を促していく必要がある。

本事務年度の主な実績

- 2023年4月に改正した監督指針に基づいて、少短業者を的確に運営できる人的構成や資金繰り管理等を意識した登録審査及びモニタリングを実施。
 - ➡ 少短業者の経営状況等について、収益性や流動性リスクの管理態勢、業務運営態勢について、財務局と連携し月次でモニタリングを実施。月次モニタリング等により、保険契約者等保護の観点から懸念がある少短業者を特定し、ヒアリング等により詳細に実態把握をしたうえで、必要に応じ、改善を促した。
 - ➡ 保険契約者等保護とイノベーションの推進を両立させる観点から、迅速かつポイントを押さえた適切な登録審査を実施。
- 商品審査の効率化の観点から、少短業者の商品開発に係る一層の態勢整備を促した。
 - ➡ インシュアテックを活用した商品等の開発が進む一方、商品開発態勢整備が不十分なまま商品の届出に関する相談を行う事例が一定程度確認されたことを受け、少短協会を通じ、商品審査の全体の流れや、過去の具体的な不備事例を共有するための資料をまとめて周知。

＜少短業者数と収入保険料の推移＞



(出典) 各社決算資料等より金融庁作成