第８回
「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」
説明資料

2020年10月21日

一般社団法人　日本損害保険協会

説明概要

【第１部】損害保険業界の取組み状況

１．損害保険事業の特徴

２．損害保険業界の取組み事例

【第２部】会員各社の現在の取組み状況

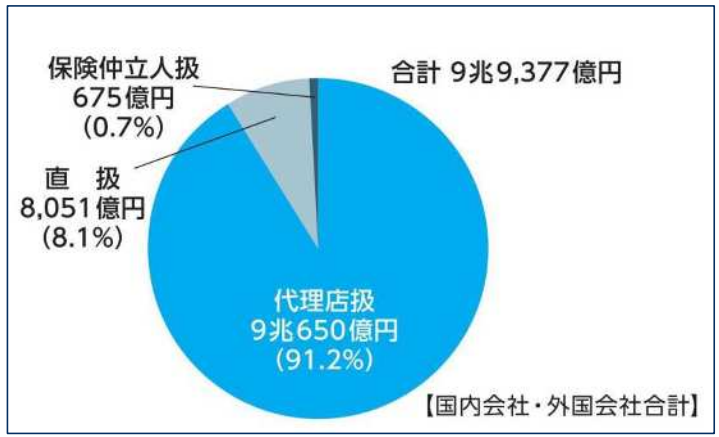
１．会員各社の取組み状況アンケート結果

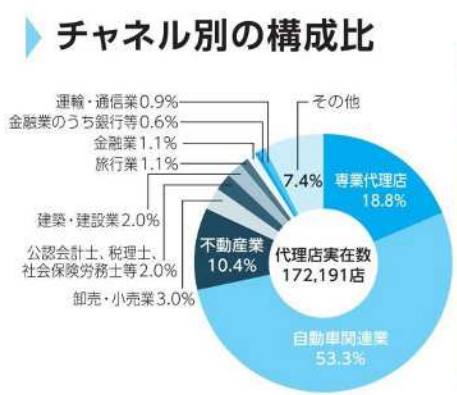
２．東京海上日動の取組み

● ご参考（主な取組み事例）

1．損害保険事業の特徴

■代理店による販売形態が91.2%
（2019年度募集形態別元受正味保険料割合）
⇒お客さまとの直接の接点は、
損害保険代理店にある。





参考 損害保険が契約できるお店・場所について（2020年3月末現在）

損害保険契約ができるお店・場所の種類		店数	構成比
保険商品の販売を専門に行う代理店（専業代理店）		32,366	18.8%
専業代理店以外の代理店（副業代理店）	自動車関連業（自動車販売店、自動車整備工場）	91,807	53.3%
	不動産業（賃貸住宅取扱会社、住宅販売会社）	17,976	10.4%
	卸売・小売業（自動車関連業を除く）	5,100	3.0%
	公認会計士、税理士、社会保険労務士等	3,411	2.0%
	建築・建設業	3,387	2.0%
	旅行業（旅行会社、旅行代理店）	1,926	1.1%
	金融業（銀行等、銀行等の子会社、生命保険会社、消費者金融会社）	1,830	1.1%
	うち銀行等（銀行、信用金庫、信用組合、農協）	(1,053)	(0.6%)
	運輸・通信業	1,554	0.9%
	その他（製造業、サービス業等）	12,834	7.4%
合計		172,191	100.0%

（注1）「2019年度末 代理店数の内訳」図中の専業代理店数（31,748店）と、上記表中の専業代理店数（32,366店）が異なっている。これは、「代理店数の内訳」と「チャネル別の構成比」の統計において、損害保険と生命保険の両方を販売している代理店の計上方法（専業または副業の区分）が異なっていることが理由。
（注2）専業代理店以外の代理店の場合は、その代理店の業務に関連する保険商品のみを取り扱っている場合がある。

■多様な販売チャネル

⇒チャネルによりお客様と接する場面、取扱う保険種目、アプローチ方法などが異なる。（自動車関連業、不動産業、旅行業、金融業など）

1．損害保険事業の特徴

■保険種目により、必要な手続きや提出いただく書類などが異なる。
⇒自動車保険、火災保険、傷害保険、旅行保険、所得補償保険、事業者向けの各種保険（施設賠償責任保険、サイバー保険）など

■損害保険契約には、契約者・保険会社・代理店以外にも多様な関係者が存在する
⇒被害者、被保険者、修理業者、病院など（契約時点では登場せず、事故発生時に関係が生じる）

■対消費者の取組みの多くは、各社中心に進められている。
損保協会では、会員各社のペーパーレス・非対面取組みの進捗状況をアンケート調査し、フィードバックすることで、会員各社の一層の取組み推進に役立てている。（詳細は第２部）

■業界では、保険会社・代理店などに対する各社の取組みの支援を中心に取組んでいる。（P8～10の各種システムや、損保代理店が非対面募集をする際の留意点の整理など）

2．損害保険業界の取組み事例

（１）損害保険業界の取組みの歴史

■**1980年代～　共同システムの開発**
- 通信回線の自由化等に伴う高度情報社会に対応して、データ通信ネットワークを共同開発
- 各種事務処理の円滑化・効率化、保険金支払いの迅速化など

■ **2000年代～　システム開発の進展**
- 損害保険代理店試験
  従来の紙試験からコンピュータ試験に変更
  （試験会場に設置されたパソコンを用いた受験方式の導入）
- そんぽADRセンター
  苦情・相談対応のシステム化（コールセンターシステム等）
- 損害サービス業務
  巨大地震発生時の損害処理業務のペーパーレス化
  （広域災害ペーパーレスシステム等）

⇒損保業界は従来、「お客さまの利便性向上」や「会員各社の生産性向上」「ペーパーレス化」を推進

（２）書面・押印・対面手続き見直しへの対応

■共通化・標準化・共同化の取組み推進
損害保険業界では、新型コロナウイルス感染拡大以前から、各種対応の品質維持を前提として「お客様の利便性向上」「会員会社の生産性向上」「ペーパーレス化」のため、共通化・標準化・共同化の取組みを損保協会の中期計画に掲げ、事務手続きの見直し検討を推進してきた。

■2020年7月 事務検討特別部会を新設
事務領域における業界課題について、紙や押印を前提とした業務慣行を見直すことが従来以上に求められている環境になっていることも踏まえ、課題を解消するとともに、広く対策を検討・推進するために部会を設置した。

■書面・押印・対面手続き見直しへの対応
・事務検討特別部会において、事務領域の共通化・標準化に関する業界取組みについて、アンケートを実施。
・書面・押印・対面手続き見直しに関する案件も含め、現在整理中。

■消費者のみならず、代理店、行政機関との取引における見直しも進める。
（代理店登録・届出局面のペーパーレス化など）
法律または規制上の観点から、業界・会員各社のみで解消できない課題等については、今後相談させていただきたい。

（３）見直しに当たっての留意点

■書面・押印・対面手続きの見直しにあたっては、以下の点に留意しながら、検討を進める方向。

①消費者利便性、費用対効果の追求

・本検討会は「電子化を通じた事務手続の効率化を積極的に推進する」ことを方向性の一つとしている。
・その趣旨に鑑み、代替手段が煩雑化しないこと、見直しによりかえって非効率にならないようにすることに留意する。

②対面・書面による取引を希望するお客さまへの配慮

対面・書面を希望する一定数のお客さまへのニーズにも配慮する。

（例）

・web約款・証券ではなく、紙での配付を希望するお客さま
・インターネット販売もある中で、代理店による対面での説明を希望するお客さま

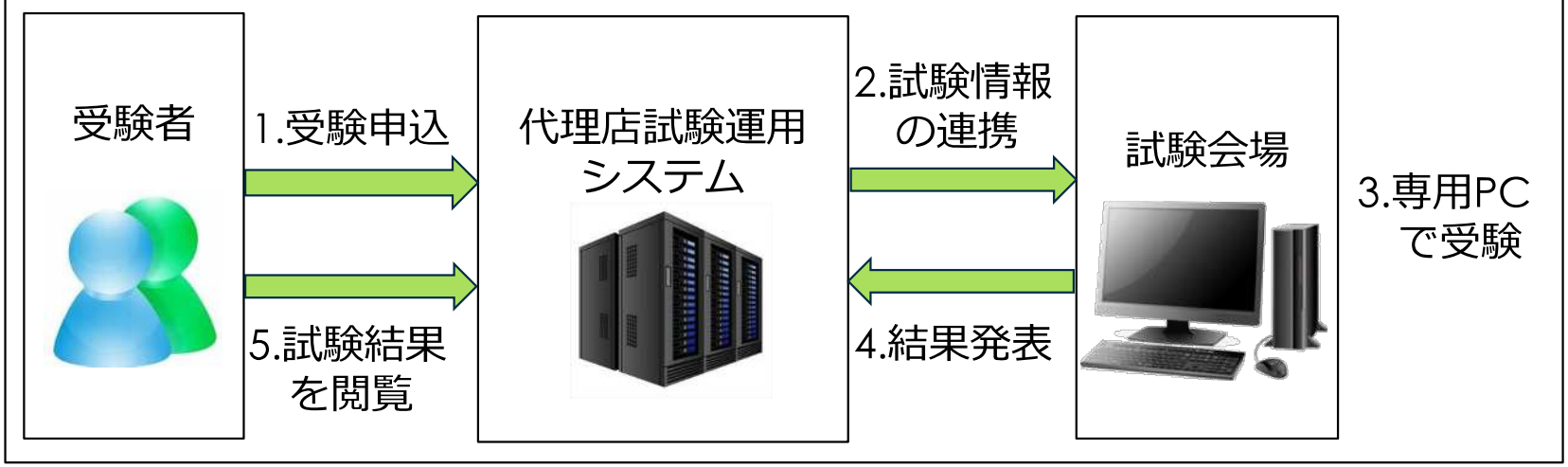
２．損害保険業界の取組み事例

＜業界のシステム開発の取組み事例＞

　損保協会は、「お客さまの利便性向上」や「会員各社の生産性向上」「ペーパーレス化」を目的に、業界のシステム開発を推進してきた。

■代理店試験運用システム（ＣＢＴ）

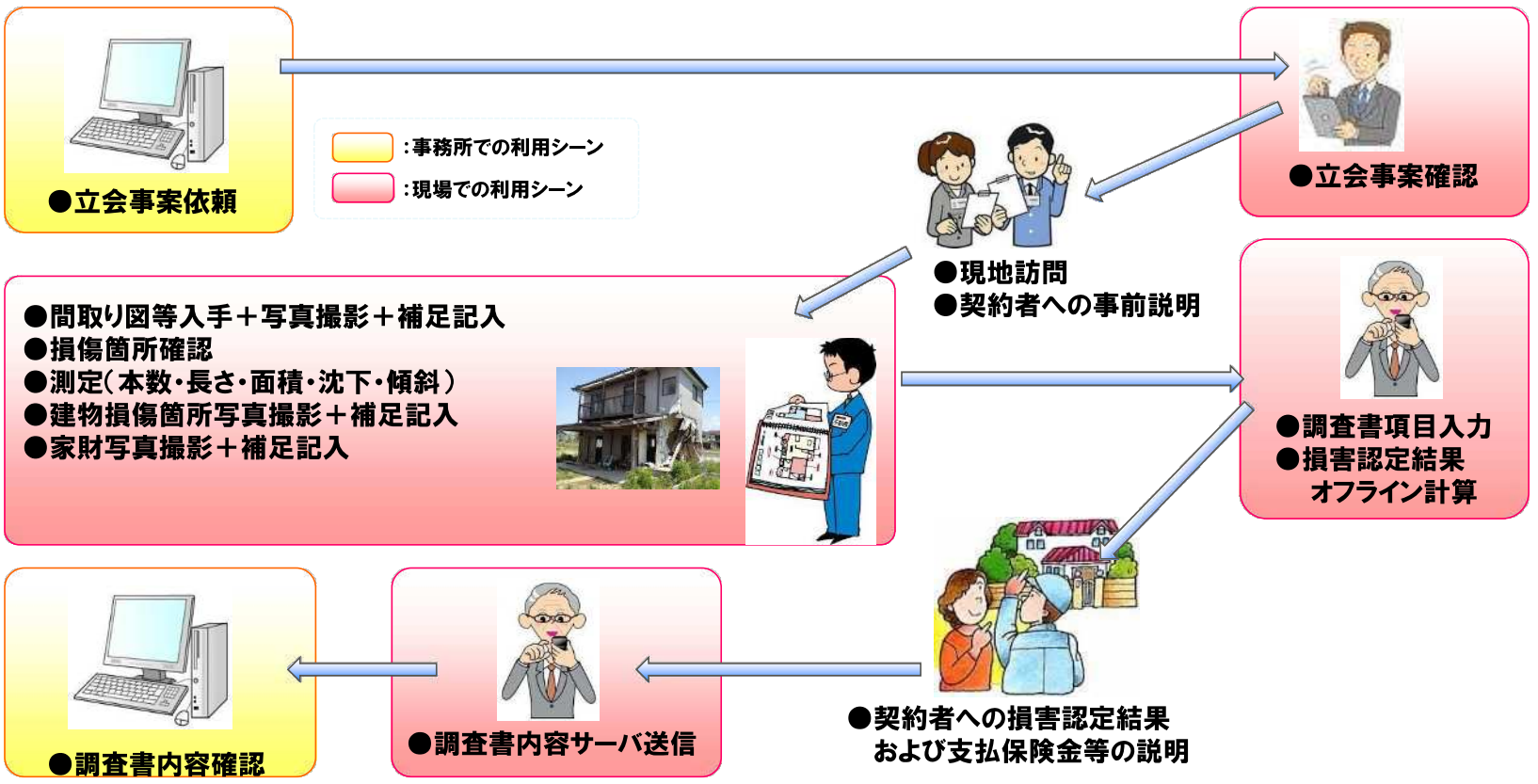
　ＣＢＴとは、コンピュータを利用した試験のこと。年間約70万人が受験する募集人試験に導入し、大幅なペーパーレス化を実現。また、全都道府県に試験会場があり、主要都市ではほぼ毎日試験を実施しているため、受験者の利便性が大きく向上した。



2．損害保険業界の取組み事例

■地震アプリ

地震保険の損害調査と報告書作成を電子的に作成できるツール。 ペーパーレスでの報告書作成や電子ベースでの提出を実現。

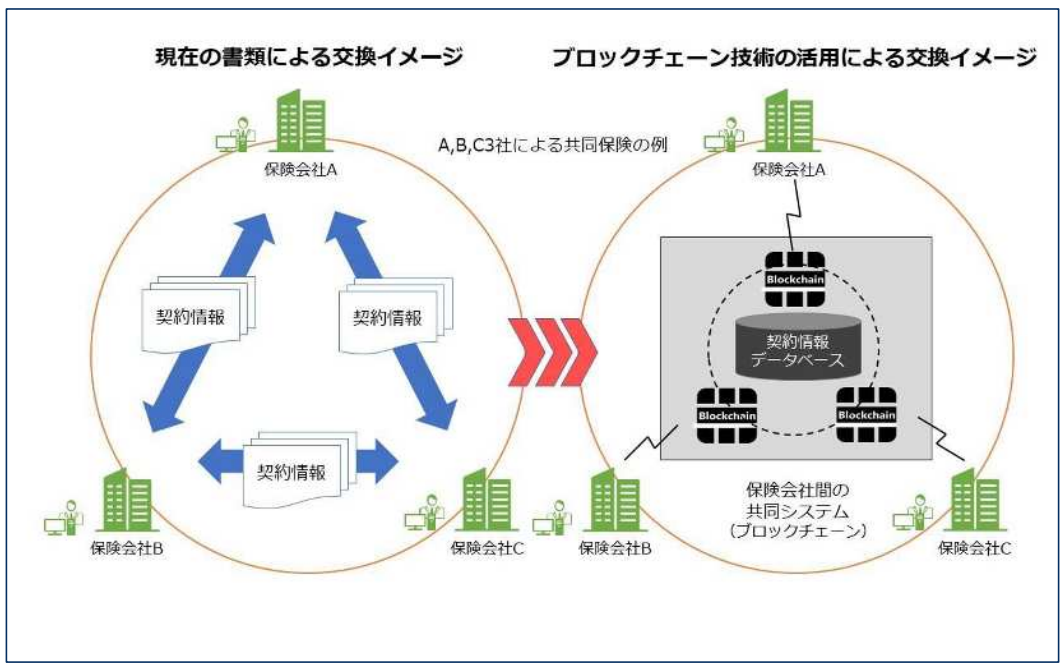


2．損害保険業界の取組み事例

＜事務検討特別部会の取組み事例＞

損保協会は、新しいテクノロジーの導入による業界横断での業務の共通化・標準化・共同化を通じて、社会インフラとして損害保険が持つ機能・役割をより発揮すべく、変革に努めていく方向。

■ブロックチェーン技術を活用した共同保険の契約情報交換に関する検証の実施



■共同保険は、1つの保険契約を複数の保険会社で引き受けるもので、現在は年間数十万件に及ぶ契約情報を引受保険会社間で書面により交換し、各保険会社で契約計上業務を行っている。

■損保協会では、ブロックチェーン技術の活用による共同保険の事務効率化の効果を測るべく、共同検証を実施する予定。

■これにより、契約情報交換のペーパーレス化と契約計上業務の大幅な効率化が期待される。

【第２部】会員各社の現在の取組み状況

１．会員各社の取組み状況アンケート結果

２．東京海上日動の取組み

- ご参考（主な取組み事例）

1．会員各社の取組み状況アンケート結果

会員各社のペーパーレス・非対面取組みの進捗状況を概観することを目的としてアンケートを実施。

■個人向け商品においては、ペーパーレス・非対面の取組みが進展している。

■企業向け商品においては、個人向け商品と比べると取組みの進展が遅い傾向がある。

①非書面・非押印・非対面に関する全体的な取組状況について

■契約に関する各種手続きについて（個人向け商品）

契約に関する各種手続きについて	個人向け商品					
	◎	○	△	×	合計	－
	非対面・非書面完結	対面・非書面	未実施（検討予定あり）	未実施（検討予定なし）		回答対象外
新規契約時	18社	1社	3社	2社	24社	4社
	75%	4%	13%	8%	100%	－
契約更新時	20社	1社	1社	2社	24社	4社
	83%	4%	4%	8%	100%	－
契約内容変更時	19社	0社	4社	1社	24社	4社
	79%	0%	17%	4%	100%	－
解約手続き時	12社	1社	4社	7社	24社	4社
	50%	4%	17%	29%	100%	－

1．会員各社の取組み状況アンケート結果

■契約に関する各種手続きについて（企業向け商品）

契約に関する各種手続きについて	企業向け商品					
	◎	○	△	×	合計	－
	非対面・非書面完結	対面・非書面	未実施（検討予定あり）	未実施（検討予定なし）		回答対象外
新規契約時	1社	2社	10社	5社	18社	10社
	6%	11%	56%	28%	100%	－
契約更新時	5社	1社	9社	3社	18社	10社
	28%	6%	50%	17%	100%	－
契約内容変更時	6社	0社	10社	2社	18社	10社
	33%	0%	56%	11%	100%	－
解約手続き時	2社	1社	8社	7社	18社	10社
	11%	6%	44%	39%	100%	－

1．会員各社の取組み状況アンケート結果

■損害サービス（保険金支払い）に関する各種手続きについて（個人向け商品）

	個人向け商品			
	○	×		－
	可能としている	仕組みを用意していない	合計	回答対象外
事故報告の電子的手続きを可能としている	22社	3社	25社	3社
	88%	12%	100%	－
電子データによる保険金請求書類（損害確認資料等）の提出を可能としている	19社	6社	25社	3社
	76%	24%	100%	－

■損害サービス（保険金支払い）に関する各種手続きについて（企業向け商品）

	企業向け商品			
	○	×		－
	可能としている	仕組みを用意していない	合計	回答対象外
事故報告の電子的手続きを可能としている	14社	4社	18社	10社
	78%	22%	100%	－
電子データによる保険金請求書類（損害確認資料等）の提出を可能としている	11社	7社	18社	10社
	61%	39%	100%	－

1．会員各社の取組み状況アンケート結果

②各手続局面における非書面・非押印・非対面の現状

		個人向け商品				企業向け商品			
		◎	×		－	◎	×		－
(1)非対面に関する手続きについて		対応可能／対応あり	対応不可能／対応していない	合計	回答対象外	対応可能／対応あり	対応不可能／対応していない	合計	回答対象外
1-1	電話募集の対応可否	16社	8社	24社	4社	8社	10社	18社	10社
		67%	33%	100%	－	44%	56%	100%	－
1-2	郵送募集の対応可否	22社	2社	24社	4社	14社	4社	18社	10社
		92%	8%	100%	－	78%	22%	100%	－
1-3	ネット(アプリ含む)の対応可否	21社	2社	23社	5社	3社	13社	16社	12社
		91%	9%	100%	－	19%	81%	100%	－
(2)非書面に関する手続きについて									
2-1	Web証券の発行対応可否	18社	6社	24社	4社	2社	16社	18社	10社
		75%	25%	100%	－	11%	89%	100%	－
2-2	Web約款の発行対応可否	20社	4社	24社	4社	7社	11社	18社	10社
		83%	17%	100%	－	39%	61%	100%	－
2-3	マイページの設置の有無	19社	5社	24社	4社	1社	17社	18社	10社
		79%	21%	100%	－	6%	94%	100%	－
2-4	書面取付を不要とする決済手段（注）を利用した決済の可否	22社	2社	24社	4社	9社	9社	18社	10社
		92%	8%	100%	－	50%	50%	100%	－
(3)3.非押印に関する手続きについて									
3-1	契約申込書の押印要否	22社	1社	23社	5社	7社	11社	18社	10社
		96%	4%	100%	－	39%	61%	100%	－
3-2	保険金請求書の押印要否	18社	6社	24社	4社	9社	9社	18社	10社
		75%	25%	100%	－	50%	50%	100%	－

（注）インターネットバンキング、クレカ、ペイジー、「〇〇pay」のようなアプリ等

２．東京海上日動の取組み

（１）損害保険契約における各種手続きの概要と紙書類

①契約手続き
- ■商品選択：パンフレット
- ■申し込み手続き：契約申込書
- ■契約の証：保険証券または契約証

②契約内容変更手続き
- ■変更内容のお申し出：契約内容変更依頼書

③保険金請求手続き
- ■保険金請求意思表示：保険金請求書
- ■事故の立証：被害物件の写真・修理見積書等

2．東京海上日動の取組み

①契約手続き

■従来の契約手続き

【対面募集】

（紙利用）

代理店がお客様に対面で契約手続き

（タブレット利用）

ペーパーレス

代理店がお客様と対面で、タブレットを使って契約手続き。

【郵送募集】

【電話募集】

【インターネット募集】

ペーパーレス

団体契約又は団体扱い契約において、従業員がweb画面上で保険商品の確認から契約手続きまでを実施。

■新たな契約手続き（オンライン商談手続き）

●代理店がお客様をWEB会議にご招待
●WEB会議上で商談・募集を実施。
●保険を契約されるご意向を確認できた場合に、メールもしくはQRで手続き方法をご案内

お客様はご自身のスマートフォンで申し込み手続きを完了。署名・捺印レス。

代理店

お客様

証券はペーパーレス

2．東京海上日動の取組み

ペーパーレス・非対面の取組み推進のためのツールのご案内

従来は、電話や紙に頼っていた各種お手続きを、ペーパーレス・非対面でできるよう各種対応を進めている。

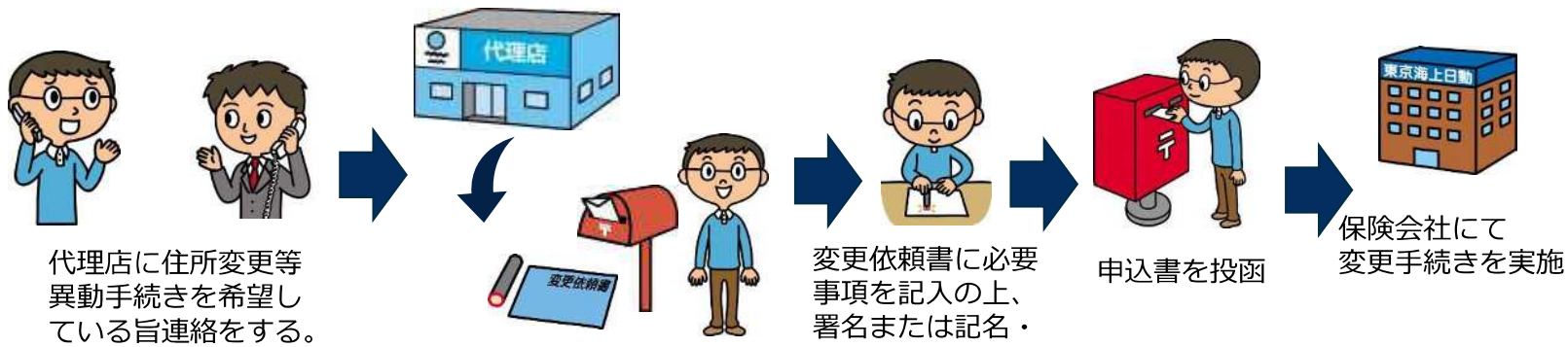
■モバイルエージェント：お客様向けアプリケーション。各種機能への入り口を集めている。

■契約者さま専用ページ（マイページ）：ご契約者に各種手続きを実施いただくwebページ。

2．東京海上日動の取組み

②契約内容変更手続き

■従来の契約内容変更手続き



代理店に住所変更等異動手続きを希望している旨連絡をする。

保険会社より必要書類が郵送されてくる

変更依頼書に必要事項を記入の上、署名または記名・押印

申込書を投函

保険会社にて変更手続きを実施

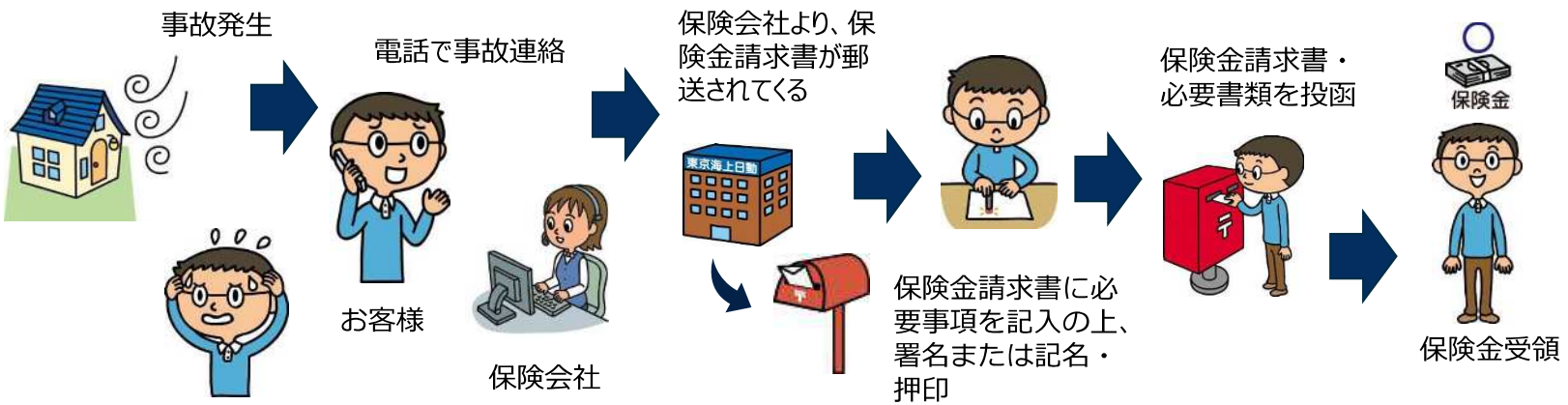
■現在の契約内容変更手続き

契約者さま専用ページ（マイページ）上で手続きを完了できる

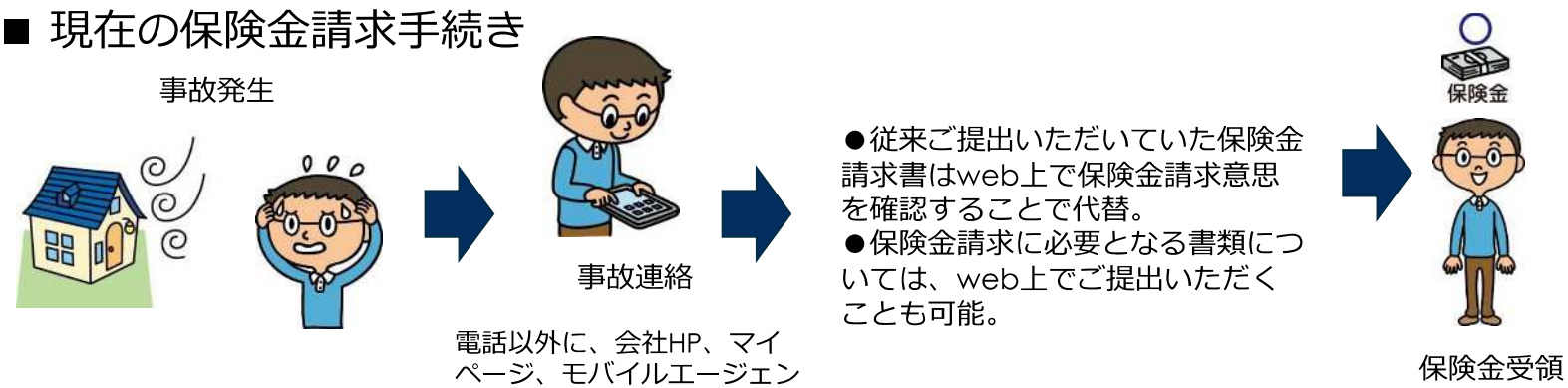
2．東京海上日動の取組み

③保険金請求手続き

■従来の保険金請求手続き



■ 現在の保険金請求手続き



ご参考（主な取組み事例）

契約手続き	Web手続きシステム （らくるまネット手続き）	あいおいニッセイ同和 損害保険株式会社	代理店がお客さまの意向に応じた契約プランの申込書をWEB上にアップロードし、お客さま自身のスマートフォン等から確認のうえ、サインレスで契約手続きが可能。なお、重要事項説明書をはじめとした募集関連資料もメール等の電子ファイルで提供。また、非対面募集時の提案・募集をより丁寧におこなうため、パーソナライズド動画を生成・配信する仕組みも新たに導入。 2020年8月25日　ニュースリリース **「新しい生活様式」に対応した新たな保険募集スキームの開発について** ～WEB手続きシステム（らくまるネット手続き）とパーソナライズド動画生成・配信システム（らくっとMovie）～
保険金 請求手続き	ＬＩＮＥ チャットシステム	損害保険ジャパン 株式会社	お客さまからの事故のご連絡や必要書類のご提出、保険会社からの経過のご案内等、 災害に関する保険金請求手続きの全てを、電話や郵送を介さずＷＥＢで完結することが可能。 2018年10月15日　ニュースリリース **「LINE」を活用した事故受付・事故対応サービスの開始**
	ビデオチャット による調査	三井住友海上火災保険 株式会社	自動車保険の保険金請求における損害の程度の確認を、スマートフォンのビデオチャットを活用して保険会社とリアルタイムで接続して実施。従来は、お客様が修理工場に入庫された後に、損害確認担当者が修理工場に出向いたり、修理工場が撮影した画像を保険会社に郵送またはメール送信することで実施していた。これにより、保険金支払いまでの時間を大幅に圧縮することができるようになった。 2017年3月13日　ニュースリリース ～スマホのビデオチャットで保険金支払いを迅速化～ **「FaceHub」を活用した損害調査の開始について**

まとめ

■書面・押印・対面手続きの見直しを、業界全体で推進する。

■「会員各社の取組み状況アンケート」のフィードバックによる各社取組みの事例共有や、事務検討特別部会における議論・整理などをふまえ、各社において、具体的な施策を推進する。

■死亡保険金受取人指定の押印廃止や、代理店登録・届出局面のペーパーレス化など、顧客接点および業界内事務手続きの様々な局面において、消費者利便・費用対効果・お客さまニーズに配慮しつつ、関係者と連携し積極的に見直しを推進する。