

信頼回復に向けた 当協会の取組みについて

2024年3月26日

一般社団法人 日本損害保険協会

はじめに

保険料調整行為、ビッグモーター社による保険金不正請求等の問題について、お客さま、および関係者の皆様にご迷惑とご心配をおかけし、改めて心よりお詫び申し上げます。

お客さまに安心と安全をお届けする損害保険の役割を果たすためには、社会からの信頼を欠かすことはできません。

日本損害保険協会および会員各社は、当業界が一日も早く信頼を回復することを目指して、各種取組みを進めており、本日は当協会の取組みの概要を説明させていただきます。

1. 保険料調整行為・保険金不正請求等の要因、および当協会としての取組み

- 当協会として取り組むべき課題を抽出し、対応策を検討・実施しています。
- また、下記の協会取組みに加え、会員各社においても、経営陣のリーダーシップの下で個社としての対応策を検討・実施しています。

保険料調整行為

保険金不正請求等

| 保険料調整行為 | | 保険金不正請求等 | | |
|---------------------------|---|------------------|---|------------------------|
| 主な要因 | 要因に対して複合的に対策 | 主な要因 | 要因に対して複合的に対策 | |
| 他社との接触機会が増加 | A 業界指針等 ① 「独禁法遵守のための指針」の改定 ② 「保険契約引受にかかる留意点」の新設 ③ 「行動規範」に独禁法遵守を明記 | 保険金支払管理態勢が不十分 | C 業界指針 ① 「損害保険の保険金支払いに関するガイドライン」の改定 | |
| 保険契約引受時に行ってはいけない行為が曖昧 | | P 4 | | 効率的な損害調査の実施の弊害 |
| 独禁法に関する啓発取組みの不足 | B 教育・啓発 会員会社向け ④ 「コンプライアンス・セミナー」の定期開催 ⑤ 若手職員等向け研修の実施 代理店・募集人向け ⑥ 「募集コンプライアンスガイド」の改定 ⑦ 「損保一般試験教育テキスト」の改訂 ⑧ 解説動画コンテンツの制作・周知 | 修理工場による不適切な保険金請求 | D 対策整理 ② 不正の手口の把握・研究、対策例の共有 ③ 既存の不正請求対策の点検・総括（およびレベルアップ策の検討） | |
| 代理店を含むコンプライアンスリスク管理態勢が不十分 | | P 5 | | 一部代理店におけるコンプライアンス意識の不足 |
| | | | E 教育・啓発 代理店・募集人向け ④ 「募集コンプライアンスガイド」の改定 ⑤ 「損保一般試験教育テキスト」の改訂 ⑥ 再教育の仕組みを導入（試験再受験など） | P 8 |

F 信頼回復に係るプロジェクトチームの設置

会員会社・代理店との関係や、商慣習の見直し、適切な競争環境などをより早期に整備するため、当協会内に、信頼回復に係る取組みを検討する「業務抜本改革推進 P T」を設置。

P 9

- 自然災害が頻発化・激甚化し、火災保険の大幅な赤字が常態化したことによって、一部の会員各社では、収支改善のために一定の保険料水準を確保したいとの意向が強まったと考えます。
- そうした環境とあわせて、業界再編等により、限られた営業担当者同士の接触機会も増加する中、独禁法についての意識が希薄となり、保険契約引受時に行ってはいけない行為が曖昧だったことが、保険料調整行為の要因の一つとして挙げられると考えます。
- そのため、保険契約引受業務等に関する「基本的な考え方」や「留意点」を示し、会員各社において適切なルール作りを進めることにより、独禁法上の不適切な行為を防止していきます。

① 「損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針」の改定 (2023年12月：参考P11)

- 本指針は、従前から、会員会社等が、独禁法等の競争ルールに対する理解を深めるために作成していたもの。
- 今般、「保険契約引受」の項目を新設し、**引受の際の情報交換等についての基本的な考え方**等を追加。

② 「保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点」の新設 (2024年3月：参考P12)

- ①の「保険契約引受」の内容について、**より具体的な解説を記載**。
- **共同保険を含む保険契約引受時や、日常の社員の活動等における他社接触、情報交換に関する留意点**を整理。
(ex. 共同保険の場合の留意点、契約関係者との接触における留意点、他社も参加するイベント・懇親会での留意点など)

③ 「行動規範」に独占禁止法遵守を明記 (2024年3月)

- 行動規範は、会員各社の**経営トップ自らが先頭に立って自主的に実践する**「基本原則」・「行動指針」を定めたもの。
- 今般、独禁法遵守に関する記載を追加。

- ▶ 独禁法全般に関する理解促進を図る観点から、会員会社社員や、代理店・募集人に対する教育を徹底し、業界全体として、募集時における違反行為の根絶に努めていきます。
- ▶ また、【A.業界指針等】に基づく会員各社の取組状況を確認し、好事例を共有することを通じて、会員各社の取組みを後押ししていきます。

B 教育・啓発

会員会社向け

④ 「コンプライアンス・セミナー」の定期開催

(継続取組)

- ・ 損保実務に則した独禁法上の留意点を、時事的な情報とともに、**専門家から解説。**

⑤ 若手職員等向け研修の実施

(2024年度～)

- ・ **若手職員等が受講する研修において**、独禁法の基礎知識、過去の損保業界における事案等を解説予定。

代理店・募集人向け

⑥ 「募集コンプライアンスガイド」の改定

(2024年2月：参考P13)

- ・ **独禁法上の留意点を追記。**

⑦ 「損保一般試験教育テキスト」の改訂

(2024年4月改訂予定、2024年7月試験から導入予定)

- ・ 独禁法の基礎知識等を追記し、試験範囲に含めることにより、**定期的に学習を行う仕組みを構築。**

⑧ 解説動画コンテンツの制作・周知

(2024年3月：参考P14)

- ・ 独禁法の基礎知識、保険募集における留意点を分かりやすく解説する、**動画コンテンツを制作し、募集人向けの教育支援サイト（協会HP）に掲載。**

- 事故車の修理先紹介（入庫紹介）において、お客さま利益よりも保険契約獲得を優先したと受け止められても仕方がない事象や、不正請求が疑われた後も十分な調査を行わず、保険金不正請求に対する牽制機能が不十分だった事象が、確認されました。
- そのため、お客さまの意向に沿った入庫紹介や、事案に応じた適切な損害調査手法の採用がなされるよう、ガイドラインにおいて必要な考え方の明確化を図りました。

① 「損害保険の保険金支払いに関するガイドライン」の改定 (2023年11月：参考P15～18)

- **「入庫紹介に関する考え方」**として、整備業者の紹介にかかる態勢の整備、紹介にあたっての留意事項に関する記載を追記。
- **「損害調査の手法に関する考え方」**として、事案に応じた調査の実施や、不当・不正な保険金請求への対応に関する記載を追記。
- 「ビッグモーター社の事例」を踏まえ、不正請求が疑われた場合には当該事案の精査を行うことなどの改善策を追記。

⇒加えて、同ガイドラインに基づく会員各社の取組みを後押しするために、
現在、会員会社における**取組状況のフォローアップを実施中**。

⇒また、フォローアップに先立ち、一部会員会社における課題分析の結果や対応策について個別にヒアリングを実施し、
会員会社に紹介。会員全社での取組みを着実に進めていく。

- 修理工場による不適切な保険金請求の手口を見抜けなかったことが、ビッグモーター社による保険金不正請求を許してしまった要因の一つとして挙げられると考えます。
- そのため、不正請求に対する対策例の整理や、既存の不正請求対策の点検等を実施しています。

② 不正請求の手口の把握・研究、対策例の共有

(2023年11月：参考P19)

- 不正請求への**牽制機能の発揮や必要な損害調査の実施に向け、参考となる対策例等**をとりまとめ、会員各社へ共有。

③ 既存の不正請求対策の点検・総括（およびレベルアップ策の検討）

(2023年11月点検・総括、～2024年3月レベルアップ策検討：参考P20)

- 従来から、不正請求対策として、「情報交換制度」「知見共有」「啓発活動」「警察との連携強化」を実施。これらについて、**改善の余地・必要があるかどうかの観点から検証**を実施。
- 検証結果を踏まえ、「情報交換制度」「啓発活動」について、レベルアップ策を検討。

(レベルアップ策の例)

「不正請求防止システム」：不正検知に活用するデータ項目を拡充することなどを通じた不正検知精度の向上を検討。

「保険金不正請求ホットライン」：消費者の方々が通報情報をより具体的に入力しやすいよう、ホームページ画面を改良。

(ご参考) 自動車保険の等級訂正を円滑に進めるための方策の整理

(2023年11月)

- お客さま負担を軽減するため、継続契約が複数保険会社をまたぐ場合の等級訂正(※)の対応策を整理。
- また、各社共通で必要になる事務処理の考え方や、保険会社間の連絡窓口を整理。

※「本来の修理費」（不正がなかった場合にA社がお支払するはずだった保険金の額）と、保険金を請求することで等級ダウンした継続契約（B社での継続契約）における保険金請求をしなかった場合の「差額保険料」を比較して、お客さまが保険金の請求を取り下げる（＝B社での継続契約の等級を訂正する）ことがあり得る。

- ▶ 一部の代理店におけるコンプライアンス意識が不足していたことに鑑み、改めて代理店や募集人に対して、不正請求の事例や当協会・会員各社の対策についての理解向上を図り、業界全体として取組みを着実に進めていきます。

④ 「募集コンプライアンスガイド」の改定

(2024年2月：参考P21～22)

- ・ **「不正請求の事例」や対応ルール・留意点**を周知するとともに、「契約締結」などの項目の見直しを実施。

⑤ 「損保一般試験教育テキスト」の改訂

(2024年4月予定、2024年7月試験から導入予定)

- ・ 過去の不正請求事件に係る学習内容を追記し、試験範囲に含めることにより、**定期的に学習を行う仕組みを構築**。

⑥ 再教育の仕組みを導入(試験再受験など)

(2023年12月)

- ・ 著しく不適切な行為があった代理店の募集人に、**損害保険募集人一般試験の再受験を求める(※)**など。

(※) 代理店について、一定の金融行政処分が行われたとき、または保険料の流用・費消もしくは保険金等の不正請求に関する事故により代理店主（不祥事件届出上の事故者である場合に限る。）が「代理店廃止等情報制度」に登録されたときに、当該代理店の募集人（過去の一定期間内に募集人であった者を含む。）について、引き続き保険募集に従事する場合には、改めて募集人としての適格性を確認するため、一定期間内に「再教育」を実施。

4. 信頼回復に係るプロジェクトチーム（業務抜本改革推進PT）の設置【F】

- ▶ これまで実施している取組みに加え、業界としても、今後更なる追加検討が必要と認識しています。
- ▶ そのため、2024年3月、保険料調整行為・保険金不正請求の両問題を踏まえ、
会員会社・代理店との関係や、商慣習の見直し、適正な競争環境などをより早期に整備する観点から、当協会内に、3月21日付にて**業務抜本改革推進PT**を設置しました。
- ▶ 本有識者会議でのご議論も踏まえながら、課題解決を進めていきます。

F プロジェクトチーム

<概要>

- 信頼回復に向けた諸課題について、当協会の他の委員会とも密に連携した検討を実施。
- 各社経営管理部門の課長クラスをメンバーとし（手上げ制）、部門横断での検討を実施。
- 「業界ガイドライン」や「再発防止に向けたツール」などを策定・作成予定。
- 信頼回復に向けた業界スタンスや取組状況を、国民の皆様に適時適切にお伝えし、理解を深めていただくための広報活動を実施予定。

お客様の声・有識者諮問会議との連携

- ・ PTで検討した各種取組みについては、当協会内に設置している、外部有識者から構成される「お客様の声・有識者諮問会議」の委員からご意見をいただき、お客さま目線での適切性を確保していく。

ご参考資料

(ご参考) 「損害保険会社の独占禁止法遵守のための指針」の改定内容【A-①】

| 「指針」目次 | |
|---|--|
| はじめに | 第3章 損害保険業に係る独占禁止法の留意点 |
| 第1章 独占禁止法コンプライアンスの推進 | 第1節 <新設> 保険引受に係るもの |
| 第1節 独占禁止法コンプライアンスとは何か | 第2節 損害調査に係るもの |
| 第2節 独占禁止法コンプライアンスの内容 (1) 会社の経営方針としての宣言 (2) 遵守マニュアル(指針)の作成 (3) 社内体制等の整備 | 第3節 情報交換に係るもの 第4節 保険募集に係るもの 第5節 行政指導に係るもの 第6節 事業者団体の活動に係るもの |
| 第2章 独占禁止法と景品表示法 | |



「指針」新設部分の概要

保険契約引受の際の競合他社との接触、情報交換（以下「情報交換等」）は、原則として行ってはならない。

- ① 共同保険契約の引受に際しては、制度特性上、保険会社間での接触機会が生じやすいため、一層の注意が必要である。
- ② 情報交換等には、営業部門（引受担当部門）以外の商品部門、保険金支払部門、営業推進部門等におけるものも含む。
- ③ 業務に関係のない懇親（業務時間外の会合、私的な友人・知人関係等）においても、情報交換等とならないよう、公私混同をしない。
- ④ 情報交換等が行われる状況になった場合、速やかにその場を辞去する、電話を切る等の回避手段をとり、情報交換等には応じない。
- ⑤ 自社他社を問わず、独占禁止法上の疑義がある対応を発見した場合は、法務部門、コンプライアンス部門、弁護士への相談や内部通報制度の利用等しかるべき対応を行う。
- ⑥ 保険契約引受の各業務プロセスにおける独占禁止法遵守にかかる社内ルールを充実する。



別冊の「留意点」(P12)を新設し、具体的に解説



保険会社が自主ルール策定・見直しに活用

(ご参考)「保険契約引受けにかかる独占禁止法上の留意点」(抜粋)【A-②】

| | | |
|------------------------|----------------------------|---|
| 保険契約引受時の留意点 | (1) 基本的な考え方 | <ul style="list-style-type: none"> 他社との接触、情報交換は、原則として行ってはならない。 例外的に情報交換等を行わなければならない場合には、例えば、情報交換等が「公正な競争を制限するものではない」こと、および、「業務上正当な必要性がある」ことを確認したうえで、保険契約者経由等による情報交換等とする運用が考えられる。 |
| | (2) 共同保険の場合の留意点 | <ul style="list-style-type: none"> 共同保険の制度特性上、保険会社社員間で接触する機会が発生する場合が想定されるが、基本的には自社単独契約と同じレベルで留意していく必要がある。 現在、共同保険契約が締結されている場合でも、次年度の契約については保険会社間の潜在的な競争があると考えるべきである。従って、現在契約締結済みの共同保険の維持管理に必要な情報を超えて幹事保険会社から非幹事保険会社への情報提供や代理店経由の情報交換等も原則として行わないよう徹底する必要がある。 |
| | (3) 契約関係者との接触における留意点 | <ul style="list-style-type: none"> (下記項目について留意点を記載) ①情報の収集・共有、②保険契約者との関わり方、③代理店との関わり方、④他社との関わり方 |
| | (4) 商品部門・営業推進部門等他部門における留意点 | <ul style="list-style-type: none"> 商品部門等が営業部門に対して、保険会社間の競争を阻害するような他社の保険設計や保険料水準等の情報を求め、それら情報を入手してしまった場合には、営業部門が自社の引受け条件や保険料水準等を顧客に提案することによっても、他社との合意が認定され、独占禁止法上問題となる可能性がある。 |
| | (5) 疑義案件を発見した場合の対応 | <ul style="list-style-type: none"> 独占禁止法上問題となる可能性がある場合(他社対応を含む)には、法務部門、コンプライアンス部門、弁護士への相談や内部通報制度の利用等しかるべき対応を行わなければならない。 |
| 日常の社員活動時における留意点 | (1) 基本的な考え方 | <ul style="list-style-type: none"> 保険契約者・代理店の要請に基づく懇親、契約引受業務とは直接関わらない情報提供であっても、他社と接触する場合には、競争を実質的に制限する暗黙の合意を形成したとの推認を受けないよう、慎重な判断・対応が必要である。 |
| | (2) 各場面における対応例 | <ul style="list-style-type: none"> (下記区分について基本的な対応例を記載)ただし、あくまで一般的な例であり、以下の分類・基本的な対応例に限らず、個々のケースに応じて適切に判断する必要がある。 ①他社も参加する会議・研修や他社との連絡一般 ②他社も参加する保険契約者や代理店との打ち合わせ、イベント、懇親会、③慶弔対応等 |

(ア) 保険募集における独占禁止法上の留意点

独占禁止法上の規制のうち、保険募集においては、特に「不当な取引制限の禁止」および「不公正な取引方法の禁止」の観点に留意する必要があります。代理店（保険募集人）を通じてこれらの行為が行われていたと認められた場合、代理店（保険募集人）も独占禁止法違反を問われるおそれがあることから留意が必要です。

(注) 損害保険業においては、航空保険、原子力保険、自賠責保険、地震保険に関する共同行為については独占禁止法の適用除外制度が設けられています。

a. 「不当な取引制限の禁止」に関する留意点**(a) 保険契約引受の際の情報交換等**

保険契約の引受に際し、損害保険会社同士の接触、情報交換（以下「情報交換等」）は、原則として行ってはなりません。代理店による情報交換等についても同様です。例外的に情報交換等を行わなければならない場合には、例えば、情報交換等が「公正な競争を制限するものではない」こと、および、「業務上正当な必要性がある」ことを確認したうえで、保険契約者経由等による情報交換等とする運用が考えられます。共同保険契約の引受に際しては、制度の特性上、損害保険会社間での接触機会が生じやすいことから、一層の注意が必要です。特に、幹事保険会社から非幹事保険会社への情報提供や代理店経由の情報交換等も原則として行わないよう徹底する必要があります。

(b) 保険料率に関する情報交換

適用保険料率（団体割引率を含む）を損害保険会社同士が話し合っ取り決めることは、原則として、不当な取引制限（カルテル）に該当し、独占禁止法違反となります。そのため、競争関係にある損害保険会社の間で、保険料率に関する情報交換を行う場合、相互の予測が可能となり保険料率が揃う可能性があることから、事業活動を制限することについての意思の連絡（暗黙の合意を含みます）が存在し、損害保険会社間の自由な競争を制限する行為と評価され、独占禁止法違反となるおそれがあります。代理店による情報交換についても同様です。

b. 「不公正な取引方法の禁止」に関する留意点**(a) 抱き合わせ販売**

取引の相手方に対し、不当に、商品または役務の供給にあわせて他の商品または役務を自己または自己の指定する事業者から購入させたり、自己または自己の指定する事業者と取引するように強制したりすることは、原則として、「抱き合わせ販売」に該当し、独占禁止法違反になります。

【具体例】不動産仲介業を営む代理店が、賃貸アパートの入居希望者に対して、自己（当該不動産代理店）を通じて借家人賠償責任保険付の火災保険に入ることを条件に賃貸物件の仲介を行い、当該火災保険への加入を余儀なくさせた。

(b) 優越的地位の濫用

自己の取引上の地位が相手方に対して優越していることを利用して、正常な商慣習に照らして、不当な行為を行うことは、原則として、優越的地位の濫用に該当し、独占禁止法違反になります。

【具体例】小売業を営む代理店が、自己への取引依存度が高い取引先（仕入先）の企業に対して、当該仕入先が製造販売する製品の取扱いを停止する等、製品取引に関する不利な取扱いを示唆し、当該代理店を通じた保険加入の申込みを事実上余儀なくさせた。

募集人向けの教育支援サイト



募集コンプライアンス



情報セキュリティ



気候変動に関する取組み



悪質な業者トラブルからお守りする
取組み



損害保険契約に関する知識



損害賠償に関する知識



社会保険制度



人権に関する取組み



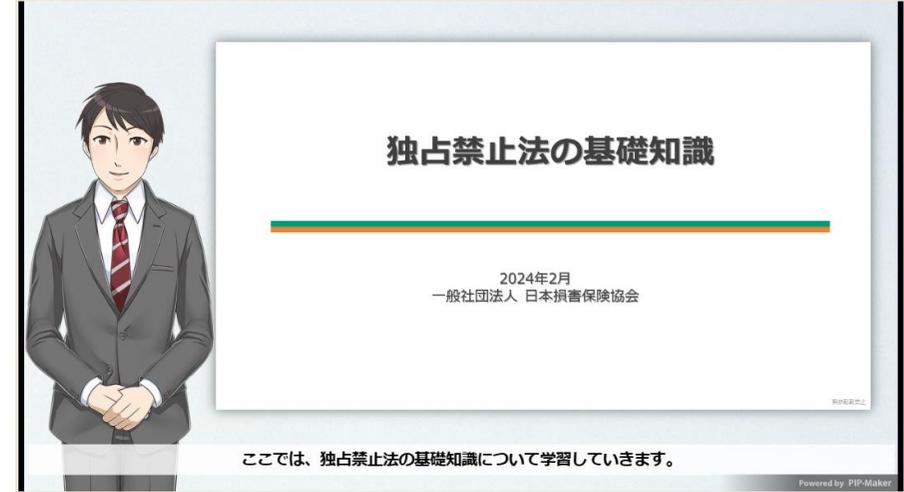
相続に関する知識



税金の基礎知識



独占禁止法の基礎知識



コンテンツの内容

- I . 独占禁止法の規制の概要
- II . 近時の法執行の動向
- III . 損害保険業界と独占禁止法
- IV . 保険募集における独占禁止法上の留意点
- V . 違反を防止するには

1. 入庫紹介に関する考え方

- 自動車修理工場などの業者を保険会社が紹介する場合、お客さまの意向や要望に沿った紹介にする必要があることから、業者の紹介にかかる態勢の整備、紹介にあたっての留意事項に関する記載を追記した。

※下線が追記箇所

Ⅲ. 適切な保険金支払のための態勢整備

4. 保険金支払に関連する態勢の整備

(3) 業者の紹介にかかる態勢の整備

業者を紹介する場合には、保険金支払担当部門と関連部門が密接に連携のうえ、お客さまの意向や要望を優先した紹介となるよう態勢を整備する必要がある。

この態勢の整備にあたっては、よりよいお客さまサービスを提供する観点から、定期的に業者の業務状況などの確認を通じて紹介先としての適切性の確認や、適宜、当該業者の紹介の適否を見直すなど必要な対応を実施することも重要である。

Ⅳ. 事故発生から保険金の支払に至るまでの留意事項

1. 基本的な留意事項

(1 2) 業者の紹介

保険金支払業務に関連して業者を紹介する場合、契約者等の意向・要望および事案の特性等を正確に把握し、紹介の実施適否を判断することや業者の選定を行う必要があることに留意する。

2. 損害調査の手法に関する考え方

➤ (1) 事案に応じた調査の実施

効率的な損害調査態勢を構築する場合でも、牽制機能を発揮する態勢の構築や事案に応じた調査手法を選択することが必要であることから、効率的な損害調査を行う場合の態勢の整備、損害調査の手法の決定等に関する留意事項に関する記載を追記した。

※下線が追記箇所

Ⅲ. 適切な保険金支払のための態勢整備

2. 保険金支払態勢の整備

(1) 損害調査態勢の整備

保険事故について、被保険者・事故の相手方・事故現場・警察・病院などから公平・公正に事実関係を確認できるよう留意する必要があるほか、損害額の算定にあたっては、火災保険の場合には鑑定人等、自動車保険の場合にはアジャスター等の専門家による十分な調査を行うことのできる態勢を整備する必要がある。

また、画像・映像等を活用した効率的な損害調査態勢を構築するにあたっては、必要に応じて事案の特性を踏まえた追加調査を実施する態勢を整備することも重要である。

Ⅳ. 事故発生から保険金の支払に至るまでの留意事項

1. 基本的な留意事項

(6) 損害調査の手法の決定

損害調査にあたっては、適時・適切な保険金支払を実現する観点から、適正性および効率性のいずれも考慮のうえ、事案の特性に応じた手法を採用する。

2. 損害調査の手法に関する考え方

➤ (2) 不当・不正な保険金請求への対応

不当・不正な保険金請求事案に対しては、保険制度の健全な運営や社会正義の実現に大きな影響を与えることから、不当・不正な保険金請求に対する態勢の整備、不当・不正な保険金請求に対応する場合の留意事項に関する記載を追記した。

※下線が追記箇所

Ⅲ. 適切な保険金支払のための態勢整備

2. 保険金支払態勢の整備

(4) 不当・不正な保険金請求に対する態勢の整備

不当・不正な保険金請求事案に対しては、厳正な対応を行うことが求められることから、不当な請求に応じない態勢を整備すること、および不正の事実の立証可否を慎重に判断し適切な調査を実施できる態勢を整備することが必要である。

Ⅳ. 事故発生から保険金の支払に至るまでの留意事項

1. 基本的な留意事項

(7) 不当・不正な保険金請求事案への対応

不当な保険金請求は、事実関係や法的整理に基づく主張をするなどしながら、毅然とした態度で対応する。

また、不正な保険金請求が疑われる事案は、事故状況、事故と損害の因果関係、修理・治療内容等を特に精査する必要があることから、不正な保険金請求の立証に必要な損害調査手法を採用する。

さらに、不当・不正な保険金請求事案への対応にあたり必要な場合には、関連部門と密に連携を取るとともに、弁護士・医師・鑑定人等の専門家の関与の下で損害調査を行う。

3. 具体的事例の考え方の追記

- 苦情事例として今般のビッグモーター社の事例を掲載し、保険契約の獲得を優先するあまりお客さまの意向・要望に合致しないような紹介を抑えるべき旨の記載、効率的な調査態勢を構築している場合であっても、一律に損害調査を省略するのではなく必要に応じて専門的な確認を実施するべき旨の記載、不正請求が疑われた場合には当該事案の精査などの対応や、不正請求が判明した場合には紹介行為の停止を含めた厳正な対応を行うことが重要である旨の記載を追記した。

| 苦情事例 | 原因 | 改善策 |
|--|---|---|
| <p>【業者の紹介】 複数の保険会社が紹介先として選定している自動車修理工場(兼業代理店)における保険金不正請求が判明したことを受け、自動車修理工場の紹介を受けたお客さまから「自身も被害に巻き込まれているのではないか」とのご不安の表明があった。</p> | <p>当該自動車修理工場は、保険会社と同等の損害調査態勢を有していることを前提に、保険会社による損害調査が簡易的に実施されていたが、それを逆手に取るなどの不正請求を行っていた。</p> <p>不正請求が疑われた後も、一部保険会社において、当該自動車修理工場に対する十分な調査を行わず、保険契約の獲得の観点から営業協力を優先して当該自動車修理工場の紹介が行われていたことが確認された。</p> | <p>紹介先の自動車修理工場に入庫した事故車両の損害調査にあたっては、当該自動車修理工場の専門性、技術水準等に応じた効率的な調査態勢を構築している場合であっても、一律に損害調査を省略するのではなく必要に応じて専門的な確認を実施するなど、適正な保険金支払を確保するための損害調査を実施すべきである。会員会社は、お客さまが不利益を被らないよう、不正請求を未然防止する牽制機能を発揮するための態勢の整備や、事案に応じた必要な損害調査を行うことが重要である。</p> <p>また、不正請求が疑われた場合には当該事案の精査を行うこと、運営状況のモニタリングを強化すること、不正請求が判明した場合には紹介の停止を含めた厳正な対応を行うことも重要である。</p> <p>当該自動車修理工場が兼業代理店である場合、保険契約の獲得を優先するあまりお客さまの意向・要望に合致せず、結果としてお客さまが不利益を被るような紹介につながらないように、関連部門と認識を合わせ、適切な紹介を行うことも重要である。</p> |

(ご参考) 不正請求の手口の把握・研究、対策例の共有 【D-②】

| 業務内容 | 手口類型 | 手口の例 |
|------------|------------------------|---|
| 損傷確認段階 | 損傷の作出 | ゴルフボール・サンドペーパー等を用いて、雹災損傷や擦過傷を偽装して故意に損傷を作出 |
| | 損傷の存在や範囲を誤認させる写真撮影 | 損傷の有無・範囲を誤認させる写真を撮影・提出 |
| 板金段階 | タワー牽引の偽装、不要なタワー牽引の実施 | タワー牽引が不要であるがタワー牽引を実施したかのように偽装 |
| | ダミーサフ・ダミーパテを用いた塗装作業の偽装 | 損傷がない箇所にダミーのサフ（下地処理）やパテ（補修処理）を行い、塗装を行ったかのように偽装 |
| | レンズリフォーマーの偽装 | レンズ（ヘッドライト）に損傷がないにもかかわらず、交換作業を行ったかのように偽装 |
| | 不要な板金作業や部品交換 | 不要な板金や部品交換を実施 |
| 塗装段階 | 高機能塗装施工の偽装 | 塗装の空き缶等を撮影するなどして、高機能塗装（耐スリ）を行ったかのように偽装 |
| | 不要な塗装作業 | 不要な塗装を実施 |
| 損保会社との協定段階 | 事故に起因しない損傷の修理費用請求 | 事故に起因しない損傷を、事故により損傷が起きたものとして修理し、費用を請求 |
| | 未交換部品の費用請求 | 部品伝票の偽造を行うなどして、交換を行っていない部品の費用を請求 |
| | 新品部品の使用を偽った費用請求 | リサイクルパーツを利用したが、発注伝票の偽造を行うなどして、新品部品の交換と偽り差額を請求 |
| | ボディコーティング施工証明書の偽造 | 施工証明書を偽造して、コーティング費用を請求 |
| | 再封印費用の架空計上 | ナンバープレートが損傷していないにもかかわらず、陸運局への申請書を偽造して再封印の手続き費用を請求 |



牽制機能の発揮、事案に応じた必要な損害調査の実施に向けた対策例

(調査手法に関する対策例)

- 作業中の画像確認の実施
- 事案に応じた立ち合い調査の実施

(状況・証拠確認に関する対策例)

- 初期対応時に事故・損傷状況の詳細確認
- 部品・塗料の発注伝票の確認
- お客さまに入庫前画像の撮影を依頼

(調査態勢に関する対策例)

- 社員、アジャスターによる保険金支払判断の徹底
- 後日のサンプリング調査の実施

(システム開発に関する対策例)

- お客さまによる写真撮影ツールの提供
- システムによる不正請求検知の施策検討

(ご参考) 既存の不正請求対策の点検・総括 (およびレベルアップ策の検討) 【D-③】

| No | カテゴリ | 不正請求対策事業 | 事業の内容 | 検証結果 |
|----|----------|-----------------------------|--|--|
| 1 | 情報交換制度 | 保険金請求歴および不正請求防止に関する情報交換制度 | 損害保険会社等の中で、保険金等の請求歴、保険金不正請求およびその疑いのある事案について情報交換を行うことにより、公平・公正な損害額算定および適正な保険金等の支払いに資することを目的として、本制度を運営している。 | 制度自体は有効に機能しているものの、現在当協会で運用している不正請求を検知するシステムの検知精度を上げるなどの改善の余地がある。 |
| 2 | | 保険金不正請求通報制度 (保険金不正請求ホットライン) | 損保協会に寄せられた保険金不正請求またはそのおそれに関する一般消費者からの通報を、損害保険会社等に共有するために本制度を運営している。 | |
| 3 | 知見共有 | 保険犯罪防止セミナー | 損害保険会社等の社員を対象に、不正請求への対応力強化を目的として、弁護士や調査会社等を講師に招いたセミナーを開催している。 | 損害保険会社社員から不正請求対策に有効であるとの評価を多数受けており、有効に機能している。 |
| 4 | 啓発活動 | <現在は実施事業無し> | 2020年11月に、一般消費者の方に保険金不正請求防止に関する理解を深めていただくともに、保険金不正請求ホットラインを周知することを目的として、保険金不正請求防止を訴える動画を作成し、YouTubeに公開した。現在は、悪質業者の消費者トラブルに関する注意喚起活動を重点的に行っている。 | 2020年11月以降、新規の啓発活動を実施しておらず、継続した啓発活動を行う観点で改善の必要がある。 |
| 5 | 警察との連携強化 | 損害保険防犯対策協議会 | 地域の警察と損害保険会社等の中で、損害保険を悪用した犯罪の排除に必要な情報交換、警察への捜査協力等を行っている。 | 警察との連携の維持・強化を図れており、有効に機能している。実効性を一層高められるよう、対話を継続する。 |
| 6 | | 保険金不正請求防止事案担当者表彰制度 | 警察と連携を図り保険金不正請求防止に貢献した損害保険会社の担当者を、業界として表彰している。 | |

改善施策の検討
(レベルアップ策)

改善施策の検討
(レベルアップ策)

不祥事件に該当する行為

次のような行為は不祥事件に該当する可能性があります。

b. 保険金不正請求・着服（およびそれらの幫助・教唆(それぞれ未遂を含む)）

- ・ 保険金の請求・受領手続時に、虚偽の申告等の不正行為を行った。
- ・ 保険事故発生後に締結した保険契約を、保険事故前に締結したかのように偽った。
- ・ 上記の保険金不正請求・着服行為を契約者等にアドバイスした。
- ・ 保険契約者と連絡が取れず満期失効した後に事故が起きたにもかかわらず、事故日を偽って報告した。
- ・ 追突事故が発生した際、使用していないレッカー・レンタカーの費用が保険金で支払われるよう、虚偽の内容で事故報告した。
- ・ 保険事故により、保険の対象（自動車や家屋）の修理をお客さまから依頼された際、故意に損壊を拡大することにより修理費用を水増しし、お客さまに保険金請求させた。

不祥事件があった場合の代理店への措置

代理店（保険募集人）が不祥事件等（不祥事件届出に至らない法令違反行為を含む）を起こした場合、不祥事件等の程度に応じて、保険会社は代理店委託契約の解除や業務改善計画書の提出を求めるなどの措置を行います。

（注1）保険会社によって措置の内容は異なります。

（注2）所轄財務局が当該代理店や保険募集人に直接ヒアリングを実施したり、当該代理店に報告徴求命令や業務改善命令・業務停止命令などの行政処分を科す場合があります。

（注3）不祥事件があった場合には、原則として、損害保険大学課程（専門コース・コンサルティングコース）の認定が取り消されます。

保険金不正請求への対応

保険募集人（代理店）が、自己の利得を目的として保険金を不正に請求することはもちろんのこと、契約者のためと思って助言や幫助をすることや、不正を知りながら契約者の不正請求を手伝うことなども、犯罪行為になりえます。保険金不正請求や着服、また、その幫助や教唆（それぞれ未遂を含む）を行うことは、保険業法に違反するだけでなく、詐欺や横領といった犯罪行為にもなりうる重大な違反行為ですので、一切行ってはなりません。保険募集人が保険金不正請求を行って保険業法上の不祥事件届出となった場合、「代理店廃止等情報制度」に当該不正行為を行った者の情報が20年間、登載されます。

保険会社と代理店の関係

保険会社が代理店に対し、定められている代理店手数料基準以外の報酬や費用の負担、代理店の本業への売上貢献、役務(社員出向)の過度な供与等を行うことは、監督指針の規定に反する過当競争の弊害を招く行為とみなされるため、行ってはなりません。

【具体例】

- 代理店の広告媒体に、広告効果が期待できないにも関わらず保険会社が広告を掲載し、広告費を支払った。
- 高額なノベルティを特定の代理店にのみ供与した。
- 特定の代理店に対して、出向負担金なしで保険会社の社員を出向させ、保険募集を行った。

契約締結(架空契約・名義借り契約)

架空契約(保険の対象が実在しない契約)、名義借り契約(募集人が第三者から名義を借りて締結した契約)といった不適切な保険契約を行ってはなりません。

【具体例】

- 募集人が、自己の成績を挙げるために、保険契約の申込意思がない他人の承諾を得て、その者を保険契約者とする保険契約の申込み手続きを行った。
- 実在しない車両または廃車予定の車両を被保険自動車とする、被保険利益のない自動車保険を締結した。
- 実在しない人物を保険契約者・被保険者として保険申込書を作成し、募集人が契約者署名のうえで契約を計上した。
- 自動車保険の等級制度を悪用するために、架空の車両を被保険自動車とする、保険料の安価な契約を締結した。