

2021年 保険モニタリングレポート(主なポイント)

保険業の社会的意義

- 大数の法則に基づき、個人や企業の経済的リスクをヘッジする社会的機能を効率的・安定的に提供
- 機関投資家として活力ある資本市場と安定的な資産形成の実現に寄与

保険会社を取り巻く環境変化と諸課題

環境変化

- 人口減少・技術革新等により国内保険市場が縮小する可能性や、低金利環境の継続による収益環境の変化
- 消費者のライフスタイル・嗜好、デジタル化の進展等による顧客ニーズの変化
- 内外経済・市場の変動、気候変動リスクの増大、パンデミックの発生等によるリスクの変化

保険会社の諸課題

- 持続可能なビジネスモデルの構築
- グループガバナンスの高度化
- 自然災害の多発・激甚化への対応
- 財務の健全性の確保
- 顧客本位の業務運営
- 少額短期保険業者の態勢整備

金融庁の取組み

- 保険会社が社会的意義を将来にわたって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、金融庁としても諸課題を的確に把握した上で各社と深度ある対話・モニタリングを実施し、その取組みを促していく
- そのため、これまでのモニタリングの結果と本事務年度の方針を記載した「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、PDCA サイクルをより強く意識した運営を行っていく

持続可能なビジネスモデルについて(ビジネスモデル対話①)

金融行政上の課題

- 人口減少の進展や技術革新、低金利の継続、デジタル化の進展、自然災害の多発・激甚化などの気候変動リスクの増大といった**中長期的な環境変化に加え、ポストコロナを見据えた対応**が保険会社にも求められる中、事業環境等の変化やそれを受けた顧客ニーズの変化等を踏まえた**健全かつ持続可能なビジネスモデルを構築**することが重要。金融庁としても対話を通じてこれを促していく必要

昨事務年度の実績

① 生命保険会社

【各社の現状の認識】

- 昨事務年度においては、まずは、**営業職員チャンネルを主軸とする会社**を対象として、**コロナの影響**を踏まえた、ビジネスモデルの対話を実施した
- コロナの影響は、2020年度上半期新契約が減少したものの、保有契約の減少は限られたため、**足元では限定的**
- 各社とも顧客ニーズや行動・意識の変化等を踏まえ、営業職員チャンネルを中核に据えたビジネスモデルの抜本的な転換は行わず、**対面と非対面が融合した新たな営業活動モデルを構築**すべく、体制整備や営業プロセスを見直しを実施

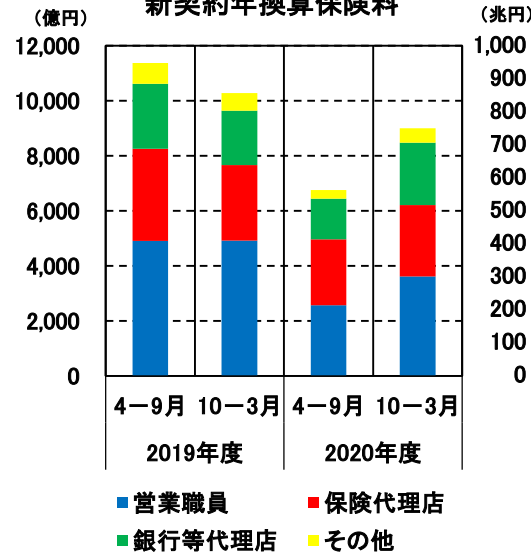
【各社の課題と対応】

- 対面営業活動の制限等により、**新規での顧客との接点の機会の減少**(課題1)
- 非対面営業等の**デジタル化に対応したコンサルティングサービス**を提供できる**人材育成やIT人材の確保**(課題2)

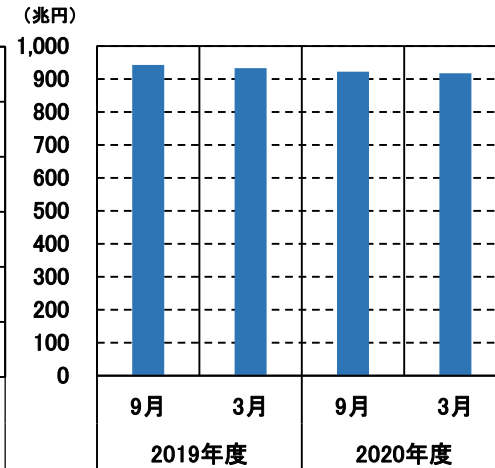


- (課題1への対応)
 - ✓ デジタル化による効率化で生じた余剰人員を顧客との接点構築に活用
 - ✓ 少額短期保険業者等を通じたデジタル完結型保険での集客
 - ✓ アプリ・メルマガ等を用いたデジタルマーケティング(ビッグデータ等)の活用
 - ✓ 企業向けの講演等のオンラインでのイベント企画 等
- (課題2への対応) 人材育成に向けた研修やIT人材の外部調達 等

生保全社販売チャンネル別
新契約年換算保険料



生保全社保有契約高



持続可能なビジネスモデルについて(ビジネスモデル対話②)

② 損害保険会社

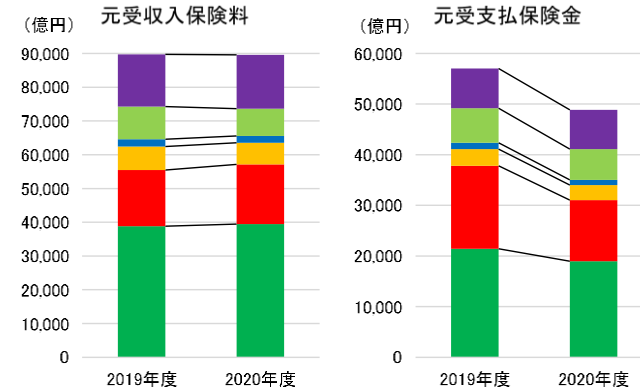
【各社の現状の認識】

- コロナに伴う海外旅行の減少による傷害保険の減収等はあったが**保険料収入全体は横ばい**。また、コロナによる外出自粛で自動車保険の保険金支払が減少
- ペーパーレス化、AIによる支払査定、事故連絡・請求のスマホ手続きの導入や非対面での手続きの一層の推進等、業務の効率化と顧客の利便性を考慮した、コロナ以前からの**デジタル化の取組みを加速**

【各社の課題】

- デジタル化に伴う業務フローの変化等による**新たなリスクの発現**の検証、**対面・非対面のバランス**(高齢者への対応等)、**パンデミックリスクの出再**が困難な中で**ポストコロナの新たな顧客ニーズに沿った商品開発**を行うことなどが課題

■自動車保険 ■火災保険 ■傷害保険 ■海上保険 ■自賠責保険 ■その他



本事務年度の方針

【生命保険会社】

- 人口減少や低金利環境の継続等の**中長期的な事業環境の変化**に応じた**持続可能なビジネスモデルの構築**や、**環境や顧客ニーズの変化に即した商品開発**が行われること、また、短期的には**コロナが経営に与える影響**や、デジタル化の進展や業務フローの変更に伴う**新たなリスクの発現**に各社が十分に対応することが必要であることから、これらの実現を目指してモニタリングを継続する
- なお、昨事務年度は、大手社および営業職員チャンネルを主軸とする中堅社を対象として対話を行ってきたが、**代理店チャンネル等を主軸とする会社**についても、持続可能なビジネスモデルの構築に向けた各社の対応について対話を実施していく

【損害保険会社】

- 自然災害の多発・激甚化などの**気候変動リスクの増大**、自動運転技術等による将来的な自動車保険市場の縮小、デジタル化の進展等の**事業環境の変化**に応じて**持続可能なビジネスモデルを構築**すること、**環境、顧客ニーズの変化に即した商品開発**が行われることが重要。これらの実現を目指し、各社が中期経営計画でどのような戦略を立てているのか、大手社を中心に確認しつつ対話を実施
- **非対面・効率的な業務運営は今後も求められる**ことが予想される中、ポストコロナを見据えた上で、昨事務年度に確認した課題に対して十分な対応が行われることが重要であることから、引き続きモニタリングを行う

財務・リスク管理について(グループガバナンスの高度化)

金融行政上の課題

- 大手保険グループを中心に、海外事業展開を含めた**保険グループ形成が進んでいる中、グループ全体としての経営管理態勢及びリスク管理態勢の高度化**を図っていく必要

昨事務年度の実績

- **監督指針を改正**(「VII.グループベースでの監督等」追加)し、「**IAIGs等向けモニタリングレポート**」を公表
- 子会社等の各種情報を適時入手する体制の強化等、一定の進捗が認められたものの、以下の点等の課題を確認
 - ✓ **海外子会社によるM&A先の管理**
 - ✓ **内部統制及び内部監査に係るグループ共通の枠組みの整備・運用**

本事務年度の方針

- これまで、グループ構造、事業計画や業績の管理、及びグループ内部監査等の様々な体制整備の状況についてモニタリングを実施してきた。これらは**有効なグループガバナンス態勢の各要素**(右記参照)を構成するものであり、適切なグループガバナンス態勢のためには、**各要素が有機的に結びつき、全体として有効に機能することが重要**
- 上記の観点から、過去のモニタリングを通じ、各保険グループと共有した課題のフォローアップを行うとともに、全体として有効なグループガバナンス態勢が整備・運用されているかどうかについて、改正監督指針に基づき検証していく

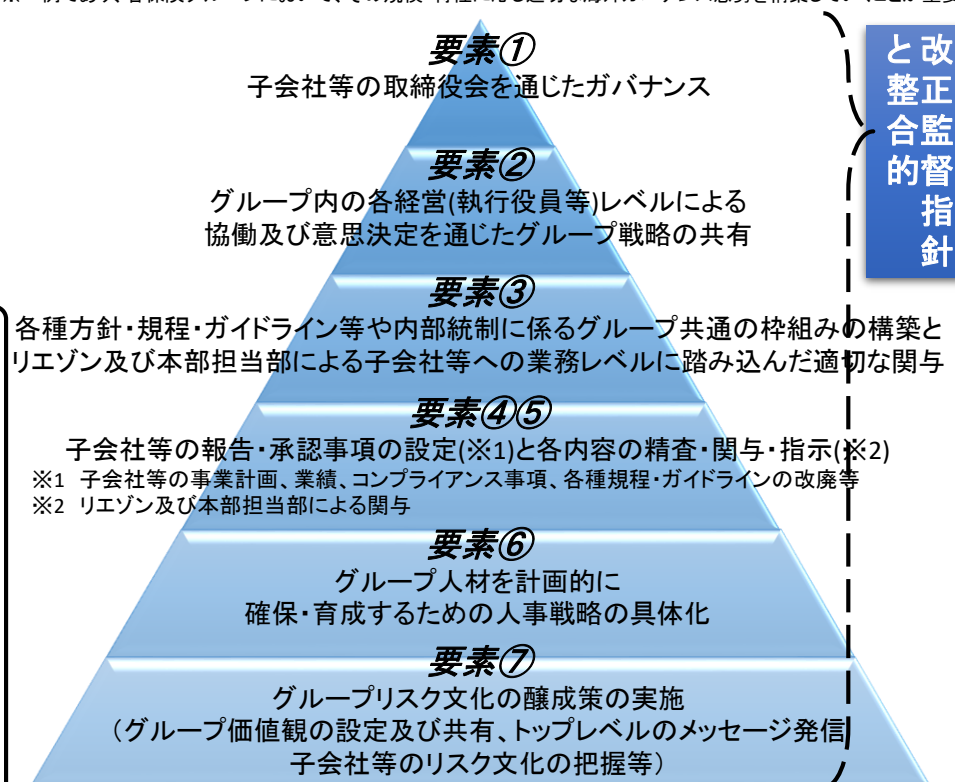
<日本の大手保険会社による直近の海外保険会社への大型M&A案件>

(2021年6月末時点 買収額1,000億円以上の案件のうち各社の最も直近のものを記載)

保険会社名	買収先	買収完了年月	買収額(億円)
第一生命	プロテクトティブ(米)	2015年2月	5,750
住友生命	シメトラ(米)	2016年2月	4,666
明治安田生命	スタンコープ(米)	2016年3月	6,246
日本生命	MLC(豪)	2016年10月	1,800
損保ジャパン	エンデュランス(バミューダ)	2017年3月	6,394
三井住友海上火災	ファーストキャピタル(星)	2017年12月	1,755
東京海上日動火災	ピュア(米)	2020年2月	3,255

<グループガバナンス及びリスク管理を有効に機能させる要素>

※一例であり、各保険グループにおいて、その規模・特性に応じた適切な海外ガバナンス態勢を構築していくことが重要

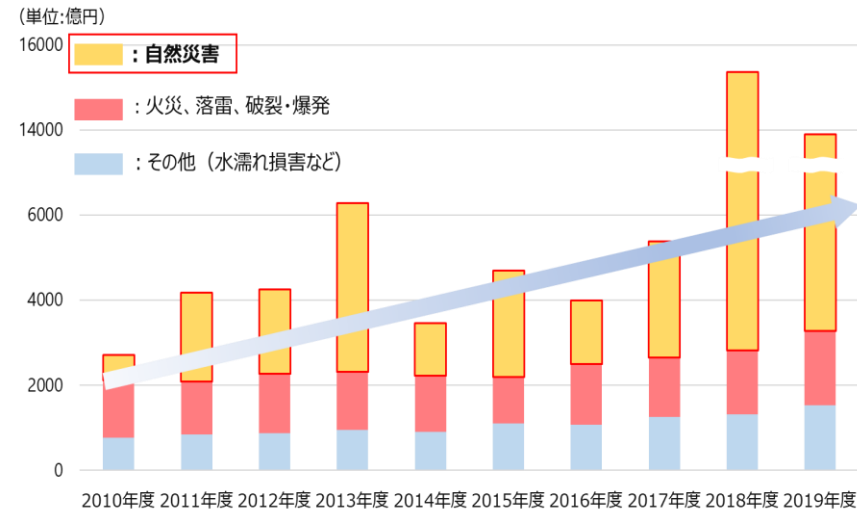


財務・リスク管理について(自然災害の多発・激甚化への対応①)

金融行政上の課題

- 近年、台風・水害等の大規模自然災害が多発し、損害保険会社において火災保険金の支払いが増加を続けている(図1)。過去の自然災害による保険金支払額上位10件のうち半数が2018年から2019年の2年間で発生している状況(図2)
- 損害保険会社は、自然災害等による巨額の保険金支払に備えて異常危険準備金を積み立てているが、**近年の自然災害頻発により、その残高は大きく減少**。また、再保険を手配することで、自ら保有するリスク量を減らし事業成績の安定化を図っているが、**近年の度重なる再保険金の回収を受けて再保険料が急騰し、コストが増加**
- このように、**自然災害の多発・激甚化は、損害保険会社の大きな経営課題となっている**
- こうした環境変化の中にあって、損害保険会社が将来にわたって持続的に補償を提供しつつ、自然災害に対する備えとしての機能をより適切に発揮していくためには、以下のような取組みが重要
 - ✓ 自然災害への補償を持続的・安定的に供給する観点から、**資本・リスク・リターン**のバランスを踏まえ、**統合的リスク管理態勢(ERM)**を高度化するほか、保険商品においても、**顧客のニーズやリスク実態等を踏まえた補償内容・保険料率の見直し**を行うこと
 - ✓ 被災者の迅速な経済的復旧の観点から、大規模自然災害のような大きな損害が同時多発的に発生する局面においても、**個々の保険金の支払いをより迅速かつ適正に行うことができる態勢を整備**すること

<図1: 国内損保会社の火災保険金支払額推移>



出典: 損害保険料率算出機構データをもとに日本損害保険協会作成。

<図2: 大規模自然災害による高額保険金支払事例(1970年以降)>

順位	災害名	支払件数	支払保険金
1	平成30年台風21号	857,284件	10,678億円
2	令和元年台風19号	295,186件	5,826億円
3	平成3年台風19号	607,324件	5,680億円
4	令和元年台風15号	383,585件	4,656億円
5	平成16年台風18号	427,954件	3,874億円
6	平成26年2月雪害	326,591件	3,224億円
7	平成11年台風18号	306,359件	3,147億円
8	平成30年台風24号	412,707件	3,061億円
9	平成30年7月豪雨	55,320件	1,956億円
10	平成27年台風15号	225,523件	1,642億円

出典: 日本損害保険協会データをもとに金融庁作成 (2021年3月末時点・見込みを含む)。

財務・リスク管理について(自然災害の多発・激甚化への対応②)

昨事務年度の実績

①自然災害リスク管理に関するモニタリング

- 数百～1千億円規模の風水雪害が複数発生し、異常危険準備金には一定の取り崩しが発生したが、多くの会社において追加積立等を行うことで前年と同程度の残高を確保した。また、再保険料が上昇を続ける中、効率的な再保険スキームの構築等により、ERM視点に基づき、経営レベルで資本・リスク・リターンバランスを図るための工夫を行っていることを確認した

②保険金支払いに関する損保業界横断の取組み

- 大規模自然災害発生時における保険金支払いの迅速性・適正性を確保するため、日本損害保険協会が推進する各種施策について、当面の整備目標や理想的な将来像、法令上の課題等にかかる検討に参画し、他省庁との協議等において協働することで、本事務年度以降、詳細なスキーム構築に向けた検討を進めるための道筋を整理した

③火災保険水災料率に関する有識者懇談会

- 保険料負担の公平性の向上の観点から、損害保険会社等が検討を行っている水災リスクに応じた火災保険料率の細分化について、細分化のあり方や取組みを進める上での留意点などに関する外部の中立的な意見を取りまとめ、より消費者目線に立った検討を促すため、学識経験者、弁護士、消費者問題専門家による有識者懇談会を立ち上げ、2021年6月に第1回会合を開催した

本事務年度の方針

①自然災害リスク管理に関するモニタリング

- 今後の大規模自然災害発生に備え、損害保険会社各社において、経営レベルでの論議に基づきどのようなリスク管理を行っているか引き続き注視する

②保険金支払いに関する損保業界横断の取組み

- 自然災害発生時の迅速かつ適正な保険金支払いに向けた態勢整備について、継続的に損害保険会社各社と対話・論議を行うことで各社の取組みを促すとともに、日本損害保険協会における業界横断でのインフラ整備について引き続き協働を行う

③火災保険水災料率に関する有識者懇談会

- 第1回会合における意見・論議を踏まえ、保険の相互扶助性と保険料負担の公平性とのバランスのあり方、損害保険会社に求められる取組みなどの論点についてより論議の深耕を図り、意見の取りまとめ・公表を行う

財務・リスク管理について(財務の健全性の確保)

金融行政上の課題

<財務上の実態把握と対話>

- 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**リスクや収益性に関するフォワードルッキングな分析を行い、早期に経営改善を促す必要**
- また、個別保険会社にとどまらず、**金融システム全体の視点を持って分析を行うことも重要**



<財務上の指標や規制の整備>

- モニタリングを的確に行っていくためには、財務上の指標や規制のあり方についても**不断の検討・見直しをしていく必要**
- その際、**保険会社自身が能動的にリスク管理を高度化することを促す**観点が重要

昨事務年度の実績

- コロナが保険会社の経営に及ぼした影響について注視
- **早期警戒制度に基づき**、リスクや収益力の分析を行い、原因及び改善策等について、**深度ある対話を実施**
- 保険監督者国際機構 (IAIS) で採択された「**システミックリスクに対する包括的枠組み (Holistic Framework)**」に基づき、大手保険会社の**流動性リスク管理態勢のモニタリングを実施**(システミックリスクにつながる要素は特段認められず)

- **経済価値ベース規制(ESR)について**、有識者会議報告を踏まえ、標準モデルや妥当性検証のあり方を中心に**制度設計上の論点や方向性の整理を行い、検討状況を公表**
- **外貨建て保険を標準責任準備金の対象とするため**、関係法令を改正(2022年4月1日以降の契約から適用)
- 基礎利益について、経済実態を反映し各社間の取扱いを統一させる観点から、**計算方法を明確化(2022年度から反映)**

本事務年度の方針

- 引き続き、主要保険会社の財務状況をフォローアップし、**早期警戒制度に基づき、保険会社に早め早めの経営改善を促す**
- **Holistic Frameworkに基づきモニタリングを継続**し、システミックリスクに関連性が高い要素に対する**リスク管理態勢の高度化を促す**ほか、保険セクター全体のシステミックリスクの積み上がりの状況について、**継続的にモニタリング**

- **ESRの導入に関しては**、2022年に制度の基本的な内容を暫定的に決定・公表することを目指し、**着実な検討を進める**(国内フィールドテストの継続実施、標準モデルの仕様、保険負債等の妥当性検証の基本的な考え方の提示)
- 外貨建て保険を標準責任準備金の対象にする制度改正を行ったこと踏まえ、**保険計理人の実務基準等の改定**に向けて、**公益社団法人日本アクチュアリー会と協議を進める**

顧客本位の業務運営について(営業職員管理態勢の高度化)

金融行政上の課題

- 生命保険会社の営業職員チャンネルでは、これまで金銭詐取問題がたびたび発生してきており、特に昨事務年度においては、突出した営業成績を誇った生命保険会社の元営業職員が、19億円を超える金額を顧客から詐取したという特異な事案が発覚
- 各社においては、営業職員の管理態勢を改めて検証し、改善すべき点が無いか確認することが重要。その際、経営陣のリーダーシップのもと、成績優秀者の特権意識等を生じさせない企業風土が醸成されることが必要であることに留意

昨事務年度の実績

【上記事案が発覚した会社への対応】

- 当該生命保険会社に対して継続的にヒアリングを実施し、その中で適切な被害者対応等を図るよう求めた。これを受け、当社は再発防止策等を公表し、被害額が確定している顧客に対し、被害額の全額を支払う旨を公表

【生命保険業界全体への対応】

- 生命保険協会との意見交換会において、各社自らが営業職員管理態勢の実態等やその検証状況を確認し、必要な対応を図るための具体策の検討を進めることを要請
- 上記要請を踏まえ、生命保険協会は全社に対して実態把握アンケートを実施し、その結果を営業職員管理態勢に係る留意点・事例集として公表
- 金融庁からは同協会に対し2021年度のうちに再度のアンケート(フォローアップ・アンケート)を実施するよう要請し、同協会は同意

本事務年度の方針

【特に顧客被害を生じさせた会社への対応】

- 特に顧客被害を生じさせた生命保険会社における再発防止策の実施状況やその後の顧客対応状況等をフォローアップしていく

【生命保険業界全体への対応】

- 各社の営業職員管理態勢の高度化に向けた取組状況について、顧客本位の業務運営の徹底を促す観点から、引き続き、モニタリング(必要に応じた立入検査を含む。)を実施し、営業職員管理態勢の見直し・改善及び更なる高度化を促していく

顧客本位の業務運営について(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、元本割れリスクの説明不十分等による苦情件数はコロナ前の2019年度まで大きく増加傾向。生保業界の努力等により、苦情発生率は減少傾向にあるものの、引き続き他の保険商品よりも苦情発生率は高い

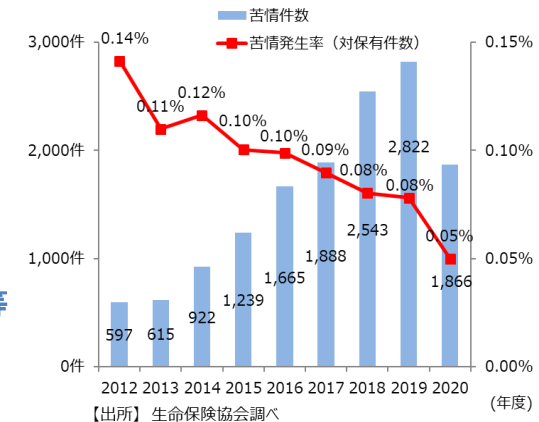
昨事務年度の実績

- 金融審議会「市場ワーキング・グループ」報告書の提言を踏まえた対応
 - ✓ 監督指針を改正し、保険募集人による商品内容の適切な把握や、個別商品が顧客属性等に適している合理的根拠があるかの検討・評価を着眼点に追加
 - ✓ 各業法の枠を超えて多様な商品を比較することを容易とする「重要情報シート」を導入
- 募集管理に係る保険会社や銀行との対話(下記論点に対し、さらなる改善を図るとの回答が多数得られた)
 - ✓ 保険募集人への研修…履修状況・理解状況の把握・管理が不十分な例が見られた
 - ✓ 適合性判断の態勢整備状況…適合性基準の妥当性を保険会社と金融機関代理店とで議論をしている例は多くなかった
 - ✓ アフターフォローの取組み…顧客に対するタイムリーな情報提供のため、システム導入等による体制整備が進展。また、顧客自身に加入目的の振返りを行っていただく取組みを導入した好事例も見られた
 - ✓ 解約時に顧客が負担しているタイムラグマージンの見直し…リスク管理の高度化等に照らして、合理的かつ妥当な水準とするとともに、募集資料にタイムラグマージンが及ぼす影響を記載。(対話を踏まえ、監督指針を改正)
- コロナの感染拡大を受けた非対面募集ニーズの高まり等を受け、契約締結前交付書面等の電磁的方法による交付を解禁

本事務年度の方針

- 昨事務年度に把握した論点を中心に、顧客本位の保険募集等のさらなる高度化に向け、保険会社・金融機関代理店との対話・アンケート等を引き続き実施
- タイムラグマージンに関する監督指針改正を踏まえた対応についてもフォローアップを実施
- 顧客が各金融商品を比較するための情報提供として、外貨建保険にも投信と同様の比較可能な共通KPIの導入を検討

銀行等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

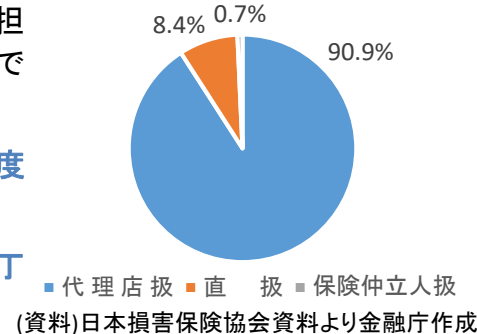


顧客本位の業務運営について(損害保険代理店との円滑な連携)

金融行政上の課題

- 損害保険の販売チャネルは代理店が大宗を占めており、損保会社と顧客とをつなぐ重要な役割を担っていることから、顧客本位の業務運営の実現には代理店との建設的な協力関係の構築が重要である。
- 一方で、一部の代理店からは、損保会社による代理店統廃合の推進や代理店手数料ポイント制度等に対する不満の声が寄せられている
- 民間の契約であり当事者間の話し合いで解決すべき事項だが、損保会社においては代理店と丁寧に対話をする必要

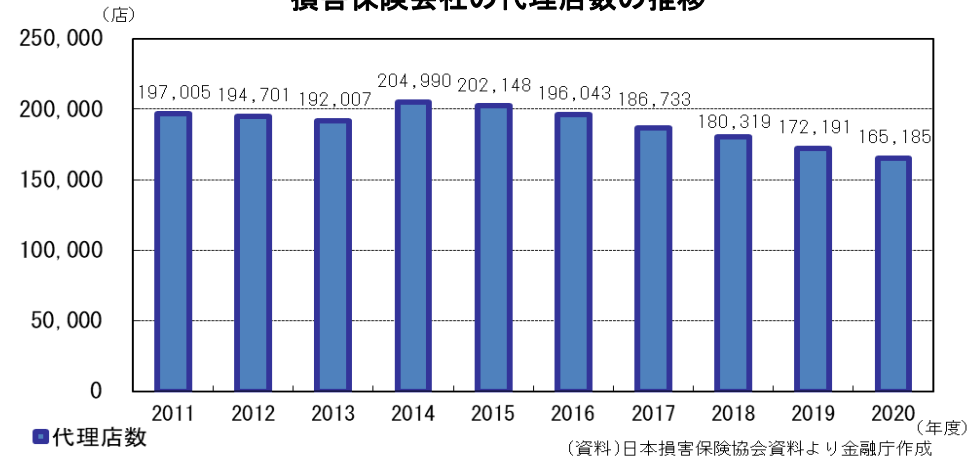
販売チャネル別の割合



昨事務年度の実績

- 日本損害保険代理業協会や傘下の都道府県代理業協会との意見交換会を実施。保険会社との良好な関係を築いているとの声がある一方で、代理店統廃合や手数料ポイントへの不満の声も引き続き聞かれた
- このような声を受け、日本損害保険協会との意見交換会の場において、必要に応じて日本損害保険代理業協会や個々の代理店とも対話するなど、課題解決に向けた一層の取組みを行うよう求めた
- こうした金融庁との対話を踏まえ、大手損保会社においては、代理店からの声を聞く相談窓口を設置

損害保険会社の代理店数の推移



本事務年度の方針

- 昨事務年度の対話等で認識された課題に対する損保各社の取組状況について、引き続きフォローアップを行うとともに、課題解決に向けた取組みを後押しする観点から、損害保険業界や日本損害保険代理業協会との対話を継続的に実施していく

少額短期保険業者について(適切な態勢を整備した業務運営)

金融行政上の課題

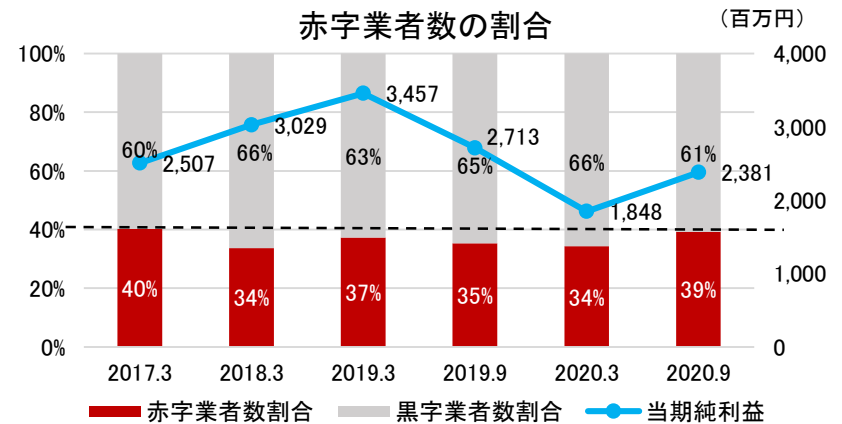
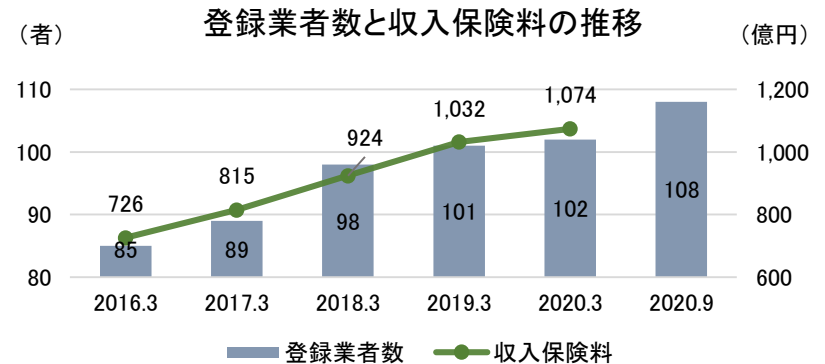
- 少額短期保険業の業者数は増加しており、市場規模は拡大傾向にあるものの、赤字業者が一定程度存在
- これまでの財務局による検査・監督等の過程において、必要となる態勢等に不備が多数認められている
- このため、規模・特性を踏まえた経営管理態勢や財務の健全性、業務の適切性を確保するためのモニタリングが重要

昨事務年度の実績

- 財務局と連携して赤字業者を中心に財務分析を行い、家財保険やペット保険の元受損害率上昇や高い出再率等を確認。更に、財務状況に課題がある業者に対し、ヒアリングを実施し、経営レベルでの改善に向けた議論を促した
- 財務状況の改善に関し、財務局と連携して保険計理人と対話を実施し、課題(意見書作成基準が一部不明確である等)を把握。保険計理人の更なる機能発揮のため、この課題を日本アクチュアリー会に対しフィードバック
- 法令違反等の問題が認められた業者に行政処分を実施。また、法令遵守の重要性に関して、全業者に対して周知・徹底したほか、自主点検の実施状況を踏まえた指導を実施

本事務年度の方針

- 保険契約者等の保護を図る観点から、経営管理や財務の健全性、業務の適切性についてモニタリングを実施
- 経営管理態勢の強化など、必要となる態勢等の整備について経営陣と対話を実施



少額短期保険業者について(経過措置適用業者)

金融行政上の課題

- 経過措置適用業者(注)に対し、経過措置終了に向けた対応計画を確実に履行するよう求めていく必要
- その際、顧客が十分な準備期間をもって対応できるよう早期かつ十分な周知・説明を顧客に対して行うことが重要

(注)2005年保険業法改正時に、それまで共済事業を行っていた者が新たに保険業法の規制対象となったが、激変緩和のため、保険引受けの上限金額に経過措置が規定された。当該経過措置を適用して、一被保険者当たりの法定の保険金額上限を超える保険引受けを行っている少額短期保険業者をいう

経過措置の概要

保険区分	2005年改正時		2012年改正時		2018年改正時	
	本則	経過措置 2006.4~ 2013.3	経過措置 2013.4~2018.3		経過措置 2018.4~2023.3	
			既契約	新規契約	既契約	新規契約
死亡	300万円	1,500万円	1,500万円	900万円	更新前の 金額	600万円
傷害死亡	600万円	3,000万円	3,000万円	1,800万円		1,200万円
医療	80万円	240万円	240万円	160万円		160万円
損害保険・ 低発生率保険	1,000万円	5,000万円	5,000万円	3,000万円		2,000万円

昨事務年度の実績

- 対応計画が、経過措置の終了期限(2023年3月末)に向けて適用契約を減少させていくものになっているか、適用契約が順調に減少しているか、保険料収入の減少を補うための対応策を検討・実施しているかの確認を実施
- 経過措置の終了期限到来に伴う、引受上限額の減額について、顧客に適切に周知・説明しているか確認を実施
- 上記の結果、新たに本則への移行を完了した適用業者が見られるなど取組みは前進しており、適用業者の計画の履行状況も大宗において良好であることを確認。一部の対応に遅れが見られる適用業者に対しては、本則移行の障害となる事由やその対処策について対話をし、早急に必要な措置を講ずるよう慫慂

本事務年度の方針

- 対応計画の実行状況や顧客への周知の状況を確認し、特に遅れが見られる適用業者に対しては、必要な措置を講じるよう求める
- きめ細やかな顧客対応のほか、保険料収入の減少を補うための対応策についても確認を実施していく