

保険モニタリングレポート【概要】

2025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
（外貨建保険の募集管理の高度化、乗合代理店向け保険商品の販売手数料等に関するモニタリングなど）
- 保険業界の信頼回復に向けた取組み 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。

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

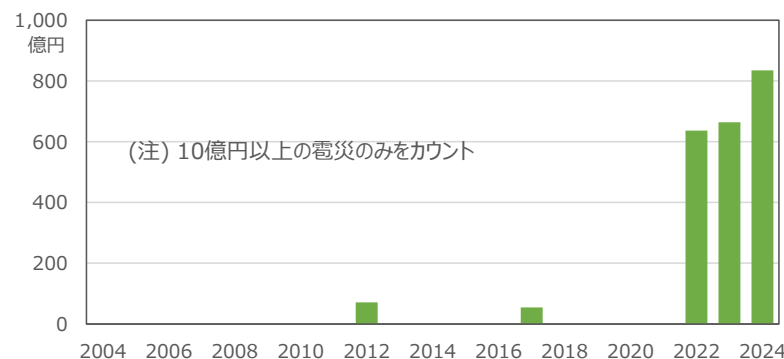
- 生命保険会社を巡る少子高齢化やDXの進展、経済価値ベースのソルベンシー規制の導入等の事業環境の変化を踏まえ、非保険領域へのビジネス展開、海外進出・拡大、デジタル化の進展、生命再保険、営業職員管理、相互会社のガバナンス・契約者配当等の取組について対話を実施
 - ➡ 大手生命保険会社では、持続可能なビジネスモデルの構築に向け、介護やヘルスケア業域に加え、収益の多角化を目的とした福利厚生事業者の買収等の非保険領域へのビジネス展開や海外事業の進出・拡大を加速する動きが見られた。今後は、事業の維持・拡大に向けた、子会社管理態勢等の構築や事業の持続可能性の確保等の取組みが一層重要。
 - ➡ 対話の対象とした生命保険会社24社では、InsurTech及びAIの活用として、AIによる保険手続きの効率化を図った事例や、顧客データの利活用により個人保険の引受基準の緩和を行った事例等が見られた。一方、社外企業との更なる連携やリスク管理を含むデジタル分野に知見を有する専門人材の確保等が課題。
 - ➡ 日本の生命保険会社では、財務戦略の高度化やグループ経営効率化に加え、資産運用戦略の観点から、一定の再保険取引量があることが判明。一方、生命再保険にあたっては、適切な内部管理体制の構築、リスク・リターン分析、第2線・3線からのけん制機能の発揮、リスクアパタイトに応じた適切かつ合理的な機関決定等のリスク管理の高度化が課題。
 - ➡ 営業職員チャネルを主軸とする生命保険会社では、営業職員の質の向上に向け、管理職員への教育の強化、デジタルを活用した業務効率化、営業職員の働きがいの醸成といった取組みに加えて、金融商品等の紹介・勧誘行為により金銭を詐取するといった新たな手口の不適切事案への対応が見られた。今後は引き続き、営業職員の定着率改善に向けた取組みの浸透や様々な手法を活用した不適切事案の未然防止・早期検知に取り組むことが重要。
 - ➡ 相互会社形態の生命保険会社では、蓄積された剰余金等に基づく契約者配当を新たに導入する会社が見られるなど契約者配当を充実させる動きや、総代会等における契約者との対話の活発化に向けた取組みが見られた。今後も引き続き、総代会等で適切な情報提供がなされた上で、相互会社と契約者との対話が活発化し、ガバナンスの向上が図られていくことが重要。

本事務年度の主な実績

【損害保険会社】

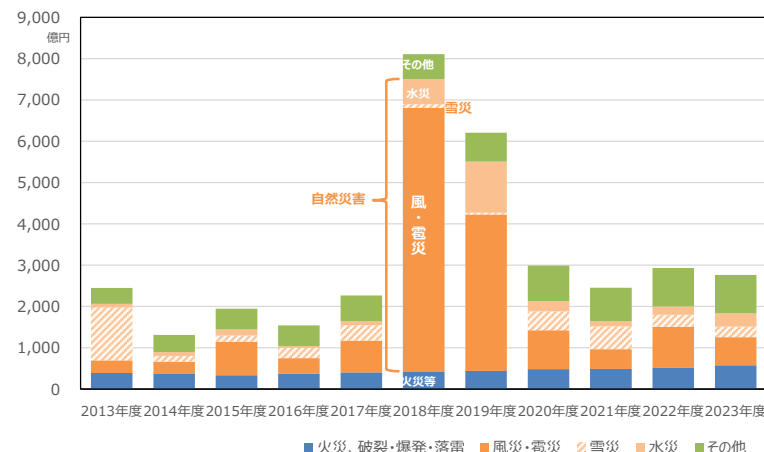
- 本事務年度は、大手3グループ及びダイレクト自動車保険会社7社を対象に、「テレマティクス自動車保険と自動車保険の損害サービス」をテーマにして対話を実施。
- ➡ テレマティクス自動車保険は2024年3月末で440万件(自動車保険付保台数の7.1%)を超えた。販売社は、専用ドライブレコーダーを使用するタイプで、事故削減効果(▲15%～▲20%)や事故解決日数短縮効果(15日前後)があるとしている。
- ➡ 一般のドライブレコーダーの普及率も50%を超えたとの調査結果もあり、各社とも、その映像を活用した損害サービス業務を推奨している。担当者の目視により映像確認している社が多いが、外部ベンダーのAI解析システムを活用している社も見られた。
- ➡ 2022～2024年度は3年連続で大規模な雹災が発生し、自動車保険(車両保険)で多額の保険金支払が発生した。各社は、米国・豪州・欧州のような雹災が多く発生している地域の防災・減災または損害サービスの事例研究を進める必要がある。
- 損害保険会社における自然災害リスク管理の状況等についてもモニタリングを実施。
- ➡ 2024年度も自然災害による支払保険金は高止まりしているが、近年の保険料改定の効果で火災保険の損害率は改善しており、異常危険準備金の取崩減・残高増に繋がった。再保険市場もソフト化し、全体的に好条件で再保険更改が行われた。
- ➡ 損害保険会社19社と損害保険料率算出機構と連携し、「気候関連リスクに係る第2回シナリオ分析」を実施し、公表した。

＜自動車保険(車両保険)の雹災保険金推移＞



(出典) 2010～2023年度は損害保険料率算出機構データ、
2024年度は損害保険協会の公表資料を元に金融庁作成

＜事故種類別の保険金支払推移(家計火災保険)＞



2013年度 2014年度 2015年度 2016年度 2017年度 2018年度 2019年度 2020年度 2021年度 2022年度 2023年度

(出典) 料率算出機構データより金融庁作成

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ともに、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た作業を着実に進めるとともに、監督会計のあり方についても検討を進めていく。

本事務年度の主な実績

- 保険会社の財務状況
 - ➡ 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
 - ➡ 大手生命保険会社において、超長期国債の積み増しを進める動きがみられた一方、低利回り債の売却や海外クレジット資産及びオルタナティブ資産への投資といった動きも確認された。
 - ➡ 大手損害保険会社は、政策保有株式の売却により多額の売却益等を計上。また、海外クレジット資産や、オルタナティブ資産への投資といった動きも確認された。
 - ➡ 政府が策定した「資産運用立国実現プラン」を踏まえ、大手保険会社において、一部運用資産に係る運用機能をグループ内の資産運用会社集約する等、グループ一体で投資を進める取組みが確認された。
- 経済価値ベースのソルベンシー規制の導入
 - ➡ 新規制に関する法令等のパブリックコメントを実施、2025年度（2026年3月期決算）からの導入を予定。

＜主要生損保の令和7年3月期決算の概要＞

【主要生保】（注1）

（単位：億円）

	令和5年3月期	令和6年3月期	令和7年3月期	前年比
保険料等収入	324,047	365,908	358,152	▲7,756
基礎利益	27,400	37,316	41,780	4,463
キャピタル損益	▲457	▲2,292	▲4,569	▲2,277
臨時損益	▲2,750	▲4,978	▲6,636	▲1,657
特別損益	▲833	▲2,102	▲2,015	87
当期純利益（純剰余）	16,224	19,979	22,880	2,900

（単位：%）

	令和5年3月期	令和6年3月期	令和7年3月期	前年度末比
ソルベンシー・マージン比率	942.0	930.8	871.6	▲59.2Pt

（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5年3月期	令和6年3月期	令和7年3月期	前年比
正味収入保険料	120,739	127,771	139,960	12,189
経常利益	8,359	17,470	29,419	11,948
特別損益	307	166	▲399	▲566
親会社株主に帰属する当期純利益	6,120	14,811	21,698	6,887

（単位：%）

	令和5年3月期	令和6年3月期	令和7年3月期	前年度末比
ソルベンシー・マージン比率	742.7	759.3	779.2	19.9Pt

（注2）東京海上HD、MS&ADHD、SOMPOHD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）。

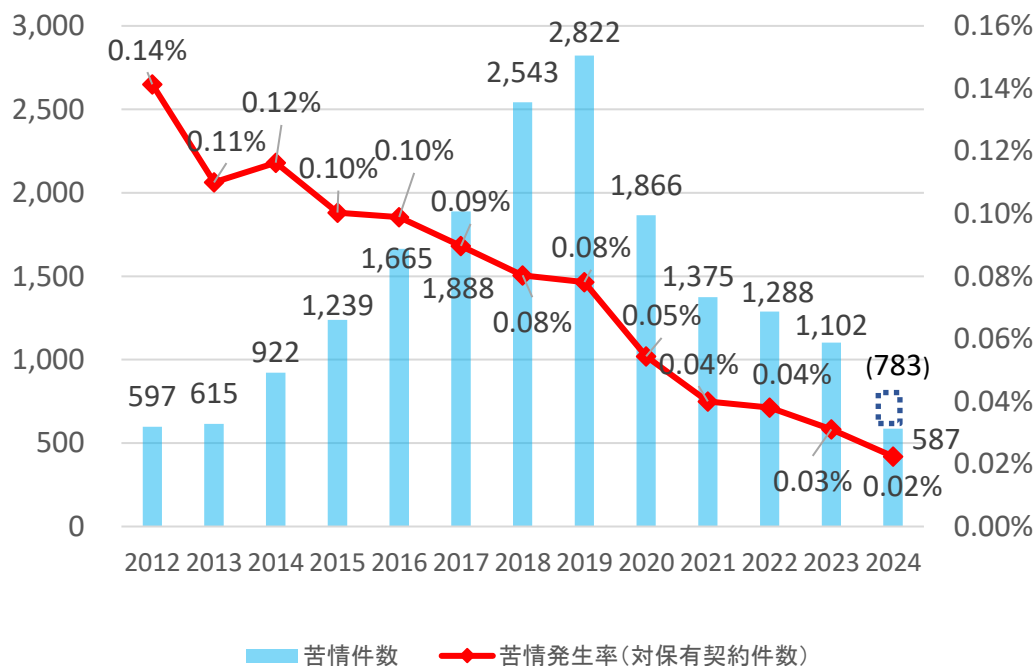
金融行政上の課題

- 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かか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

- 外貨建保険の販売等に関するモニタリングを実施。
 - ➡ 苦情抑制等に向け、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、多くの生命保険会社が1.5線・2線の部署も含めた代理店との個別対話を実施し、代理店の適合性確認基準や高齢者募集ルールの実効性向上を図っていた。
 - ➡ アフターフォローの規定状況・実施方法・取組状況など、代理店との個別対話で共有した課題について、生命保険会社が解決まで継続的にサポートし、代理店の態勢構築を支援する取組みが見られた。
 - ➡ 顧客本位の取組みが一部の社に留まらず全ての社に広がっていくことが重要。
- 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。
 - ➡ 156の金融事業者から報告を受け、円安進行による運用評価額増加等を要因とし運用損益プラスの顧客割合が約8割に上昇した等の分析結果を公表。

＜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＞



* 2024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

金融行政上の課題

- 金融庁による「リスク性金融商品の販売・組成会社による顧客本位の業務運営に関するモニタリング結果等について（2023事務年度）」（※1）を踏まえ、代理店における外貨建一時払保険の販売について、初年度の販売手数料を減額し、契約者へのフォローアップ等を充実すべく次年度以降の手数料を増額する取組み（以下「販売手数料フラット化」）が生命保険会社及び代理店において2025年度から進展している。顧客本位の業務運営における顧客の最善利益を追求する観点から、各生命保険会社等においてこのような取組みが進展して行くことが望ましい。
- また、2024年12月25日に公表された金融審議会「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」報告書において、乗合代理店向け保険商品の販売手数料に関する提言（※2）がなされた。本提言に沿って、「代理店手数料と保険会社の収益の関連性」や「代理店手数料と比較推奨販売の関係性」に関する分析を進めて行く必要性が生じている。

※1 https://www.fsa.go.jp/news/r6/kokyakuhoni/fdreport/fdreport_2024.html

※2 https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/tosin/20241225/1.pdf P8

本事務年度の主な実績

- 販売手数料フラット化を踏まえた契約初期費用や解約控除の引下げ
 - ➡ 販売手数料フラット化に伴う初年度販売手数料の減額を行った場合、保険会社向けの総合的な監督指針Ⅳ－5－1（6）①や同Ⅳ－5－3（1）と整合的に、契約初期費用や解約控除も併せて引下げることが考えられる。この点についてモニタリングを実施したところ、顧客の最善利益の追求の観点から、既に契約初期費用や解約控除を引下げた社やその引下げを決定している社が確認された。
 - ➡ 一方で、保険商品改定やパンフレット改定に伴うコスト等に鑑み、その引下げについては今後の検討課題としている社が見受けられた。
- 一般乗合代理店を含めた販売手数料フラット化の取組み等について
 - ➡ 顧客本位の業務運営の観点から、金融機関代理店向けの初年度販売手数料引下げと同時に一般乗合代理店（金融機関代理店ではない保険代理店を指す。）向けの販売手数料も引下げる社が確認された。
 - ➡ 一方で、金融機関代理店と一般乗合代理店とでは手数料構造が異なるとの理由や、初年度販売手数料引下げは金融機関代理店に限定された取組みであるとの理由から、一般乗合代理店については初年度販売手数料を据えおいている社が見受けられた。
- 金融審議会「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」等も踏まえた今後のモニタリング方針について
 - ➡ 一般乗合代理店においては、外貨建一時払保険以外の様々な保険商品が販売されている。「代理店手数料と保険会社の収益の関連性」や「代理店手数料と比較推奨販売の関係性」といった点について、モニタリングを検討して行く。

金融行政上の課題

- 損害保険業界において、保険金不正請求事案、保険料調整行為事案、情報漏えい事案等の不適切事案が発生。業務改善命令の対象となった保険会社・保険代理店においては、経営陣の責任の下、着実かつ実効的な改善を実施し、ビジネスモデルの変革及び健全な組織風土の醸成を進めることが重要。
- これらの事案の背景として認められた、業界全体の商慣行や市場環境に関する構造的な課題の是正に向けた取組みを、官民双方で進めていく必要がある。

本事務年度の主な実績

➤ 保険金不正請求事案・保険料調整行為事案への対応

- ➡ 大手損害保険会社 4 社の業務改善計画の実施状況について、フォローアップを実施し、以下の取組みに関する進捗を確認した。
 - ✓ 適切な競争環境の整備
 - ✓ 適正な営業推進態勢及び保険引受管理態勢の確立
 - ✓ 適切な法令遵守態勢の確立
 - ✓ コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成
 - ✓ 経営管理（ガバナンス態勢）の抜本的な強化

➤ 情報漏えい事案への対応

- ➡ 大手損害保険会社 4 社に対し、業務改善命令を発出。相次いで不適切事案が発生したことも踏まえた真因分析、適切な顧客情報管理態勢の確立、適切な法令等遵守態勢の確立を求めるとともに、これらについての外部専門家のレビューを求めた。

➤ 保険代理店への業務改善命令

- ➡ 保険募集管理態勢等に問題がある可能性がある保険代理店をリスクベースで選定し、立入検査を実施。保険代理店として適切に保険募集を行うために必要となる経営管理態勢、保険募集管理態勢等に特に問題が認められた代理店に対し、業務改善命令を発出。

業務改善計画に基づく実効的な取組みが行われるよう、進捗状況のフォローアップを継続していく。

本事務年度の主な実績

- 金融審議会に「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」を設置し、法律改正が必要と考えられる論点を中心に検討を行い、報告書を取りまとめ・公表（2024年12月25日）。
- 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の対象範囲を拡大する措置を講ずる「保険業法の一部を改正する法律」が成立（2025年5月30日）。
- 代理店手数料の算出方法適正化、保険会社から代理店への出向見直し、代理店への過度な便宜供与の防止、顧客情報等の適切な管理、政策保有株式の縮減、保険仲立人の活用促進等の措置を講ずる「保険会社向けの総合的な監督指針」の改正案を公表（2025年5月12日）。
- 監督指針の更なる改正についても引き続き検討を進めるとともに、代理店管理の実効性に着眼したモニタリングや企業向け損害保険商品のモニタリング高度化に取り組んでいく。

保険業法の一部を改正する法律の概要

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）

健全な競争環境の実現（保険料調整行為事案関連）

損害保険代理店に対する体制整備義務の強化

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

- 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
 - ・苦情の適切なかつ迅速な処理のために必要な体制整備

- 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）

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

「保険会社向けの総合的な監督指針」改正案（令和7年5月パブリック・コメント開始分）の概要

改正項目	背景・内容
①代理店手数料の算出方法適正化	・代理店の手数料の算出方法が、規模・増収面に偏り、コンプライアンスの観点から十分に考慮していないため、不適切な保険募集のインセンティブとなっているおそれ。 ⇒ 代理店手数料の算出に当たって、顧客にとってのサービス向上等の「業務品質」を重視することや、コンプライアンス上疑義のある事案の発生状況等を考慮することを求める。
②保険会社から代理店への出向見直し	・保険会社から代理店への出向により、顧客の適切な商品選択が阻害されているおそれ。 ・出向者による出向元への顧客情報の不適切な共有等が発生。 ⇒ 保険募集に直接関与させないことを含めた出向方針の策定や出向者管理等の態勢整備を求める。
③代理店への過度な便宜供与の防止	・保険会社から代理店への便宜供与により、顧客の適切な商品選択が阻害されているおそれ。 ⇒ 過度な便宜供与の防止に向けて、社内規則の策定や内部監査の実施等の態勢整備を求める。
④顧客等情報の適切な管理	・情報漏えい事案（代理店事案・出向者事案）の発生。 ⇒ 保険会社に対して、コンプライアンス部門の下での適時・適切な検証も含め、顧客等の情報を適切に管理するための態勢整備を求める。これに当たっては、顧客等に関する情報の利用は業務遂行上の必要性のある役職員に限定されるべき、という原則も踏まえる。
⑤政策保有株式の縮減	・政策保有株式が企業保険の入れ等に影響し、公正な競争を阻害しているおそれ。 ⇒ 保険会社の政策保有株式に関して、早期に縮減する方針の策定や、保有する場合の適切な開示を求める。
⑥保険仲立人の活用促進	・販売チャネルが代理店に集中し、保険仲立人が活用されていない。 ⇒ 保険仲立人の顧客からの媒介手数料受領（※）を解禁。 （※）現在は、保険会社からの媒介手数料受領のみを認めている。

（注）保険金不正請求事案は①・②・③に、保険料調整行為事案は⑤・⑥に、情報漏えい事案は④・⑥に関連する。
 なお、今後、監督指針改正を予定している項目案のうち、①内容調整中のもの（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立（保険料調整行為事案関連）等）、②法改正を踏まえて対応するもの（保険会社による保険契約者等への過度な便宜供与の禁止（保険料調整行為事案関連）等）についても、今後、順次パブリック・コメント予定。

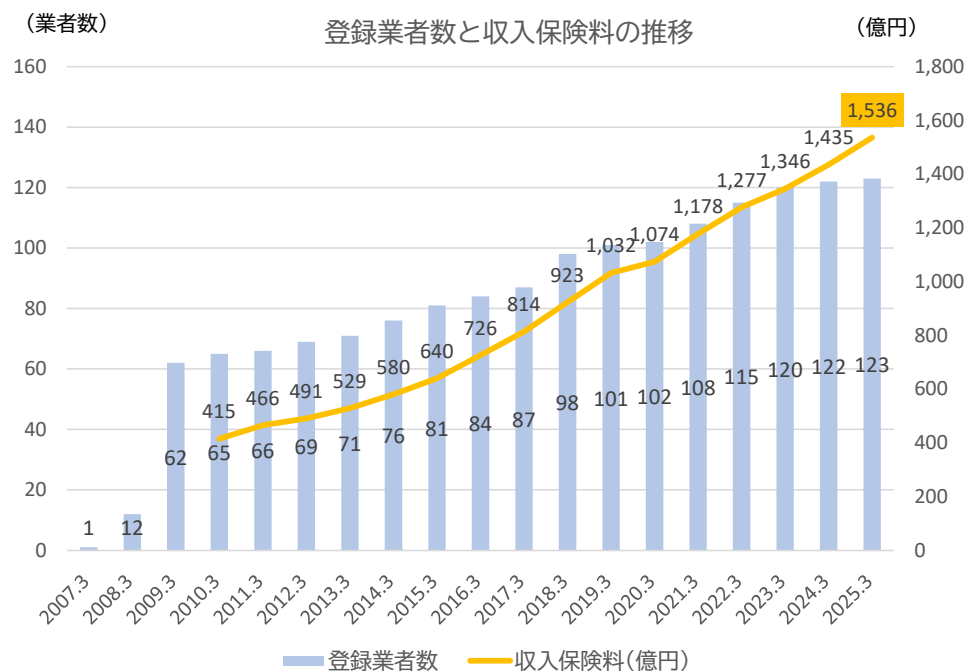
金融行政上の課題

- 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、赤字経営から脱出できず、事業撤退に追い込まれる業者が一定存在し、引き続き少短業者の財務の健全性及び業務の適切性の確保が重要な課題となっている。

本事務年度の主な実績

- 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モニタリング及び登録審査を実施。
 - ➡ 特に資金繰りに懸念のある少短業者については、主要株主に対しても経営方針等に係るヒアリングを行い、不測の事態にも対応できるだけの資金確保や適切な業務運営に向けた態勢整備の必要性を説明し、具体的な支援手法や時期等について対話を行った。
 - ➡ 近年の損保業界における不適切事案を踏まえ、少短業者における顧客本位の業務運営の徹底や代理店における適正募集を確保するための代理店管理態勢の構築を強く求めた。
- 少短業者の商品開発に係る一層の態勢整備を促した。
 - ➡ InsurTechを活用した商品等の開発が進む一方、商品開発に向けた必要な態勢整備を行わないまま届出を行う事例が多く、協会と不備事例を共有し研修等により基礎的管理態勢の確立を促すとともに、少短業者と適時の意見交換を実施し論点整理を行うなど、その適切かつスムーズな商品開発を支援した。

＜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