

# 損害保険業の課題

－近年の危機事例と環境変化を踏まえて－

鴻 上 喜 芳

## 1. はじめに

損害保険業はこの10年間でかつて経験したことのない大きな危機を立て続けに経験した。さらに、主力の自動車保険が少子化の進展や若者のクルマ離れなどの影響で採算が悪化し国内での成長が見込めない中、海外進出に活路を見出さなければならなくなっていることや、持続可能な社会の実現に向け保険に関連する原則が登場していることなど、損害保険業を取り巻く環境にも大きな変化が生じている。

本稿では、危機事例に対する損害保険業界の対応を整理したうえで、近年の環境変化を踏まえ、損害保険業の今後の課題を考察する。

## 2. 損害保険業の近年の危機事例とその対応

損害保険業の近年の大きな危機事例として、一つ目に保険金支払漏れ(不払い)問題による信頼の失墜、二つ目に東日本大震災およびタイ洪水といった大災害との遭遇、三つ目に世界金融危機に伴う米国最大の保険会社 AIG の実質的経営破たんを挙げたい。これらは損保の業績にも大きな影響を与えている。主要6損保の保険引受損益の合算値は、2007年3月期に保険金支払漏れ(不払い)問題への対応を主因として赤字に陥り、その後回復を見せたものの2011年3月期は東日本大震災の支払いを主因として再び赤字

に陥り、さらに2011年10月に発生したタイ洪水の支払いが追い打ちとなって2012年3月期には過去最悪の赤字となった<sup>1</sup>。

### (1) 保険金支払漏れ（不払い）問題

2005年以降、生損保で保険金の支払漏れや不適切な保険金不払いが多数あることが表面化して社会問題となり、保険業界は大きく信頼を失墜した。一連の問題は、保険契約者からの保険金請求がなかったため一部の保険金を支払っていなかった保険金支払漏れと、保険契約者からの保険金請求に対し不適切に不払いを決めていた保険金不払いに大別される。損保における問題は、付随的な保険金の支払漏れと、第三分野商品における不適切な保険金不払いであった。また、保険金関係以外にも主に火災保険において保険料の取りすぎ問題もあった（図表1参照）。

代表的な支払漏れの例としては、自動車保険で対人賠償保険金は支払っていたが臨時費用保険金を支払っていなかったとか、搭乗者傷害保険金は支払っていたが人身傷害保険金を支払っていなかったなどが挙げられる。第三分野商品不払いは、医療保険における始期前発病<sup>2</sup>の取扱いについて、損保約款は発病時期を「医師の診断時」としていたところ、被保険者が発病を認識していた場合などは、医師の診断をとることなく不払いとしていたことが不適切であるとされた。なお、生保の約款は単に「発病」と規定していたため、損保同様の取り扱いとして不払いを決定しても不適切ではないこととなる。また、告知義務違反と因果関係のない保険事故について、損保約款は広く免責とできる内容になっており、このこと自体商法上問題はなかったが、そのような厳しい規定であることの説明が不十分であることが不適切であるとされた。なお、生保の約款には、いわゆる因果関係不存在の場合の特則<sup>3</sup>の趣旨を含んでおり、免責とされる保険事故は告知義

---

<sup>1</sup> 日本経済新聞、2012年5月19日。

<sup>2</sup> 保険事故である入院は保険期間開始後であるが、当該入院の原因となる疾病の発病時期が保険期間開始前であるもの。

図表1 保険金支払漏れ（不払い）等問題一覧

	報告命令	対象会社	報告期限	調査対象期間	該当会社数	件数	金額	主な内容	備考
生保不払い	2005年7月	生保39社	2005年9月30日	2000年度～2004年度	39社	1,488		詐欺無効	明治安田生命が1,053件と突出 2005年2月と10月に2週間の業務停止命令
損保支払漏れ	① 2005年9月30日	損保48社	2005年10月14日	2002年4月～2005年6月	26社	18万件	84億円	臨時費用等請求なしにより未払い	再調査  再々調査 人身傷害等で他社とデータ交換
	② 2006年8月11日	損保26社	2006年9月30日	2002年4月～2005年6月	26社	32万件	188億円		
	③ 2006年11月17日	損保26社		2002年4月～2005年6月	26社	50万件	382億円		
損保第三分野不払い	2006年7月14日	損保48社	2006年10月31日	2001年7月～2006年6月	21社	5,760	16億円	始期前発病告知義務違反と因果関係なし	2007年4月東海日動、日本興亜に3ヶ月業務停止命令 これに先立ち三井住友は2006年7月に業務停止命令
保険料取りすぎ	2006年12月21日	損保30社	2007年3月31日	保有契約	26社	153万件	371億円	等級誤り 割引不適用	金融庁要請による自主調査 26社すべてが出そろったのは2008年7月4日
生保支払漏れ	2007年2月1日	生保38社	2007年4月13日	2001年度～2005年度	38社	135万件	973億円	三大疾病特約 通院特約 失効返戻金	38社すべてが出そろったのは2007年12月7日
かんぽ生命支払漏れ				2007年10月の民営化以降		10万件	100億円		2012年11月13日報道発表

(出典：金融庁公表資料等をもとに作成)

務違反と因果関係のあるものに限られていたため、損保のように厳しく告知義務違反を問うことはなかったのである。

これらの問題について、損害保険業界は2006年以降信頼回復が最優先の課題と位置づけ改善に取り組んできた。まず、業界団体である日本損害保険協会の対応としては、「消費者の声諮問会議」の設置（2006年9月）、消費者への情報提供としての「損害保険の契約にあたっての手引き（バイヤー

<sup>3</sup> 商法においては645条2項ただし書、保険法においては31条2項1号ただし書、59条2項1号ただし書、88条2項1号ただし書。それぞれ本文において、告知義務違反解除の場合保険会社にはてん補責任がないことを規定しているが、ただし書において、保険契約者が不告知事項と危険の発生との間に因果関係がないことを証明した場合にはその例外であると規定している。

ズガイド)」の整備，保険金支払いをはじめとする各種ガイドラインの整備<sup>4</sup>，そんぽADRセンターの業務開始（2010年10月）<sup>5</sup>などがある。会員各社も信頼回復に向けた取組みを徹底し，適切な保険募集，適時・適切な保険金支払い，お客様の声を起点にした業務品質の向上等に取り組んできた。特に2007年，2008年の各社CSR報告書では，特集を組み対応内容を公表していた。これらの取組みの中で支払漏れに特に効果を発揮するものとして，すべての支払項目の確認がないと支払業務がクローズできないシステムの導入が挙げられる。

## (2) 大災害

2011年の東日本大震災の保険金支払いは，損保の地震保険で約1兆2,000億円<sup>6</sup>，企業地震で約6,000億円，共済は約9,000億円<sup>7</sup>であった。同年タイで発生した洪水被害<sup>8</sup>では，日本の大手3グループの支払いは合計で約9,000億円となっている<sup>9</sup>。

大災害に関する対応を，東日本大震災の地震保険についてみると，図表2に示す通り，震災後3か月間で約50万件，約1兆円の支払いを終えており，迅速な支払いであったことは間違いない。

---

<sup>4</sup> 「損害保険の保険金支払いに関するガイドライン」，「契約情報・注意喚起情報に関するガイドライン」，「第三分野商品に関するガイドライン」および「保険約款および募集文書等の用語に関するガイドライン」等を整備した。

<sup>5</sup> そんぽADRは，金融ADR（裁判外紛争解決手続き）の一つであり，日本損害保険協会が指定紛争解決機関として指定を受け，損害保険会社と顧客との間の苦情・紛争について裁判外での解決にあたるものである。金融ADRは，2009年公布の「金融商品取引法等の一部改正に関する法律」によって，金融商品取引法のほか保険業法，銀行法，信託業法，貸金業法，農業協同組合法など15の業法改正が行われ，金融業態ごとに指定金融ADRの創設が可能となった（竹井（2011）pp130-131）。

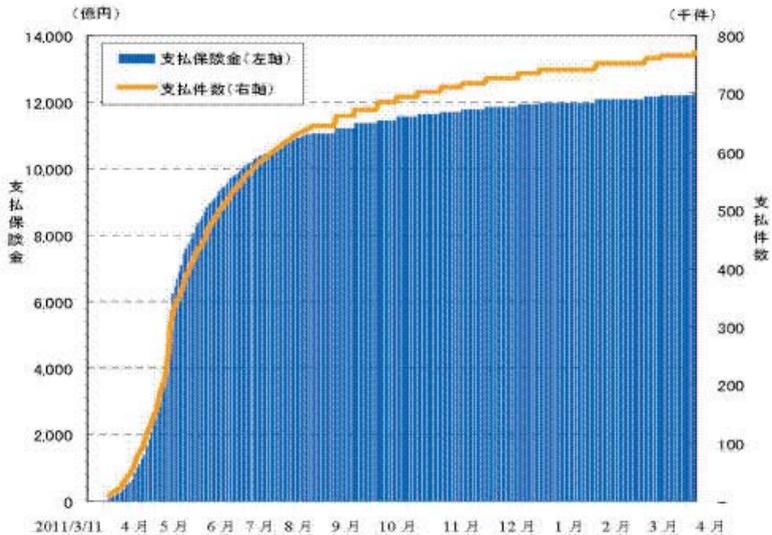
<sup>6</sup> 一般社団法人日本損害保険協会，日本地震再保険会社（2012）では，2012年4月2日現在の支払保険金を約1兆2,241億円としている。

<sup>7</sup> 金融庁「東日本大震災に係る保険金・共済金の支払見込み額，支払い実績等」による。

<sup>8</sup> 7月後半から12月上旬にかけ，タイ全国77県中65県，国土面積の43%あまりが洪水の影響を受け，被害総額は465億ドルと見込まれている。7つの工業団地において日系450社を含む約800社に浸水被害が及んだ（江利口耕治（2013）pp. 137-139）。

<sup>9</sup> 日本経済新聞，2012年2月14日。

図表2 地震保険の支払件数・支払保険金の推移



(出典：「安定的な地震保険制度の運営に向けて」(第2回地震保険に関するプロジェクトチーム資料)(2012))

このような迅速な保険金支払いがなされたのは、発災後、各損害保険会社において、事故受付・相談体制を拡充し、保険金支払いのための応援要員を全国から現地に派遣し休日返上で対応した結果である。また、日本損害保険協会は、震災当日の3月11日に、事前に策定していた「地震保険損害処理総合基本計画」に基づき「大規模地震損害処理体制」の実施を決定し、損保協会本部内に地震保険中央対策本部を、損保協会東北支部内に地震保険現地対策本部を設置し、所轄官庁とも連携を取りながら業界としての取組みに総力を挙げた。地震保険の保険金支払いについては、被災家屋を現場調査し全損・半損・一部損の認定に基づき支払いを行うこととなっているが、この通り運用すれば今回の未曾有の規模の被災では迅速な支払いができず、地震保険の目的である当座の生活資金にあててもらふことさえ不可能となる。日本損害保険協会では、迅速な支払いを達成するため、

航空写真・衛星写真によって全損地域を一括して認定したり、立ち入りできない原発周辺地域や一部損に該当する被害については契約者の自主申告での支払いを可能としたり、地震による通常の破損被害とは質の異なる津波浸水被害、液状化被害に関して認定基準を明確化したりするなどして対応した。このような対応が地震保険の迅速な支払いに大きく寄与したことは間違いない。

契約面においても、自動車保険・火災保険・傷害保険・自賠責保険の継続契約手続きや保険料払込に猶予期間を設ける特別措置を決定して各保険会社がこれを実施したり、契約会社が不明の場合契約会社を照会する仕組みを立ち上げたりするなどして被災者の利便を図ったのである<sup>10</sup> (図表3参照)。

図表3 東日本大震災における地震保険の対応

	損害保険業界の取組み
保険金支払面	<ul style="list-style-type: none"> <li>・航空写真・衛星写真による全損認定、共同調査団による現場調査</li> <li>・契約者の自己申告に基づく損害調査 (原発周辺地域、一部損等)</li> <li>・津波による浸水被害、液状化の被害等の認定基準の明確化 等</li> </ul>
契約引受面	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続契約の手続き猶予、保険料の払込猶予</li> <li>・相談窓口の周知 (避難所等にポスター掲示、新聞広告・CM)</li> <li>・契約会社が不明の場合、契約会社を照会する仕組みの立ち上げ 等</li> </ul>

(出典：「安定的な地震保険制度の運営に向けて」(第2回地震保険に関するプロジェクトチーム資料) (2012) をもとに作成)

### (3) リスクの大きい金融商品

サブプライムローンに端を発した世界金融危機でAIGも多額の損失を抱えた。リーマンブラザーズが破たんした2008年9月15日には経営危機説が急浮上し、翌16日にはFRBが公的資金投入によるAIG救済を決定した<sup>11</sup>。

<sup>10</sup> 東日本大震災時の日本損害保険協会の取組みの詳細は、日本損害保険協会 (2012) を参照されたい。

<sup>11</sup> 850億ドルの担保付リボルビング信用供与がなされた。

AIGは、10月3日中核事業である損保事業に経営資源を集中して再出発する経営方針を発表した<sup>12</sup>。2008年通期の純損失は993億ドルと史上最悪の決算となったが、その内訳は、損保事業57億ドル、生保事業374億ドル、金融サービス事業408億ドルであった。金融サービス事業における損失の主たるものは、AIGFP<sup>13</sup>が扱っていたCDS（クレジット・デフォルト・スワップ）<sup>14</sup>であった<sup>15 16</sup>。世界金融危機の構造は概略図表4に示す通りであるが、中古住宅価格の下落で信用不安を抱えたサブプライムローンは、当該ローンが不良債権化するにとどまらず、投資銀行による証券化、再証券化によって住宅ローン担保証券（RMBS）や債務担保証券（CDO）に組み込まれていたために、それらの組成商品にも影響を与えたのである。それらの金融商品を保有する主体はこのようリスクがあることを想定しており、いわゆるモノライン<sup>17</sup>が提供する金融保証保険やAIGFPなどが提供するCDSを買いリスクヘッジをしていた。金融保証保険やCDSは、こ

---

<sup>12</sup> 日本における生命保険子会社も売却され、アリコジャパンは2010年11月メットライフに、AIGスターとAIGエジソンは、2011年2月プルデンシャルに売却された。

<sup>13</sup> AIG Financial Products Corporation。AIGの子会社で、主にロンドンにおいて金融商品を取り扱っていた。

<sup>14</sup> CDSとは、参照主体（企業や国）の倒産リスク、デフォルトリスクを回避したい金融機関・投資家（プロテクションの買い手）と、AIGFPなどプロテクションの売り手が結ぶデリバティブ契約であり、プロテクションの売り手は、保証料を受け取る代わりに、参照主体にクレジット・イベントが生じた場合には、プロテクションの買い手に補償を行う。

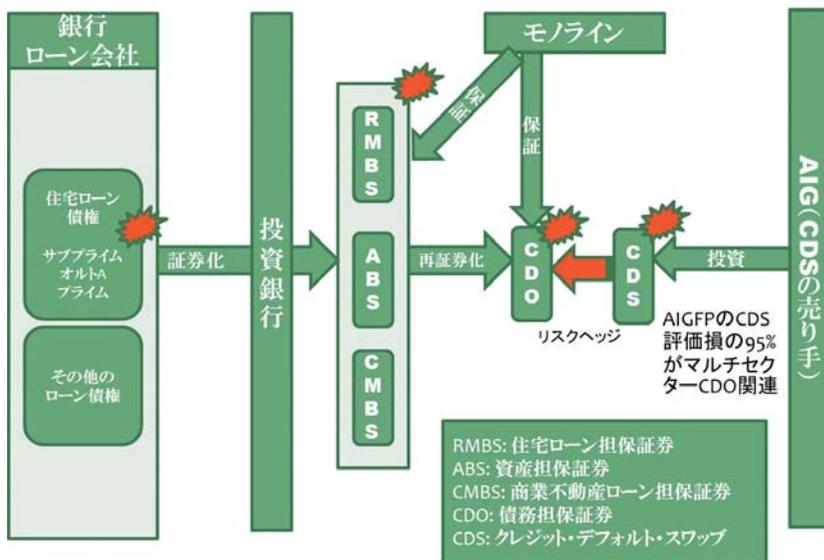
<sup>15</sup> AIGFPの引受額は、サブプライムローンを含むマルチセクターCDO関連の保証が614億ドル（2007年12月時点）、CDO関連のすべての保証が4,410億ドル（2008年6月時点）であった（野村資本市場研究所）。そして、その保証料は、将来の保証債務の負担に見合っているはずで、大半を引き当て処理する必要があったにもかかわらず、AIGは大半を利益計上しており、2005年にはAIG全体の利益の17.5%を稼ぎ出していたという（滝川（2011）p.89）。AIGの流動性危機との関係は、CDS契約時価評価による評価損、ならびにAIGが格下げされた場合、信用補完の意味で拠出していた担保金の追加拠出が必要となること（2008年9月15日にはS&P等が格下げ実施）であった。

<sup>16</sup> その後2012年12月14日、米国財務省が保有する残りすべてのAIG株式売り出しを完了し、AIG公的支援はすべて解消した。2008年9月以降の公的資金注入は、1,823億ドルであったが、米国政府は、注入額全額を回収し、さらに227億ドルの収益を獲得した。米国財務省にはAIG普通株式約270万株を購入するためのワラントがあり、これを売却した場合さらなる収益となる見込みである。（AIGジャパンウェブサイト）

<sup>17</sup> 金融保証保険を扱う保険会社は、通常他の保険を扱わず金融保証保険のみを取り扱うため、モノラインと呼ばれる。

のような金融リスクのいわば最後の砦だったのであり、それゆえ金融危機が顕在化するとこの引受手に最後のつけが大量に回ってきたことによって、引受手は多額の損失を負うこととなったのである。

図表4 金融危機の概観



(出典：「米金融大波乱 危機の構図と連鎖の行方」『週刊東洋経済』(2008)をもとに作成)

CDSと類似の補償を提供するものとして日本にも金融保証保険<sup>18</sup>があり、日本の損保も海外子会社による引受けや再保険による引受けがあった。同事業の扱いが大きかった損保ジャパンは2009年3月期決算で金融危機関連損失が2,489億円に上り大手7社中最悪の667億円の最終赤字となった<sup>19</sup>。損保ジャパンは、2008年5月27日に金融保証保険からの撤退を表明している<sup>20</sup>。

<sup>18</sup> 証券化商品や地方債などの保有者に対し、元利払いが滞った場合に保険金を支払うものである。

<sup>19</sup> 日本経済新聞、2009年5月21日。

<sup>20</sup> 日本経済新聞、2008年5月28日。

### 3. 危機事例における留意点

3つの危機事例の概要とそれへの損害保険業の対応は以上の通りであるが、損害保険業の今後の課題を導き出すために、それぞれの事例における留意点を整理しておく。

#### (1) 保険金支払漏れ（不払い）問題

支払漏れについては、リスク特定ができていなかったといえる。すなわち、損害保険会社には、請求のない特約保険金については、支払ってなくとも請求者側の問題であるとの認識があり、そのことで損害保険会社が非難を浴びる事態になるとは考えていなかったのである。しかしながら、類似の事例でも、担当者によっては請求勧奨を行い、もれなく支払っているケースもあった。これにより不公平な対応となり、契約者保護に欠ける結果となったのである。

第三分野不払いについては、新規参入リスクであり、生保商品の知識をベースにした消費者の理解と、商品内容にかい離があったといえる。具体的には、約款および査定マニュアルの不備によるところが大きい。始期前発病については、約款の規定に生保同様「医師の診断時」という文言がなければ、不適切な不払いとはならなかったし、また査定マニュアルにおいて、発病時期に関し本人の申告があった場合でも医師の診断の確認をとることが徹底されていれば、不適切な不払いとはならなかった。告知義務違反と因果関係のない保険事故については、約款に因果関係不存在の場合の特則の趣旨を盛り込んでいれば、不適切な不払いとはならなかった。

#### (2) 大災害（地震保険）

東日本大震災について、地震保険からは約1兆2,000億円が支払われたが、その支払いには、地震保険制度で過去の保険料をプールしておいた準備金が充てられており、損害保険会社の損益には影響していない。問題は、

その支払いにより準備金が半減したことであった。震災前には1兆円を超えていた民間準備金は、震災直後には約4,000億円にまで減少しており(図表5参照)、今後巨大地震が続発するようであれば準備金が枯渇し、ノース・ノープロフィットで制度に参加してきた損害保険会社に多額の支払債務が生じる可能性が出てきたのである。

図表5 地震保険準備金の減少

(単位: 億円)

	制度計	政府	民間
震災前準備金残高	23,819	13,428	10,391
震災直後準備金残高	12,186	8,003	4,183
減少額	▲11,633	▲5,425	▲6,208

(出典:「安定的な地震保険制度の運営に向けて」(第2回地震保険に関するプロジェクトチーム資料)(2012))

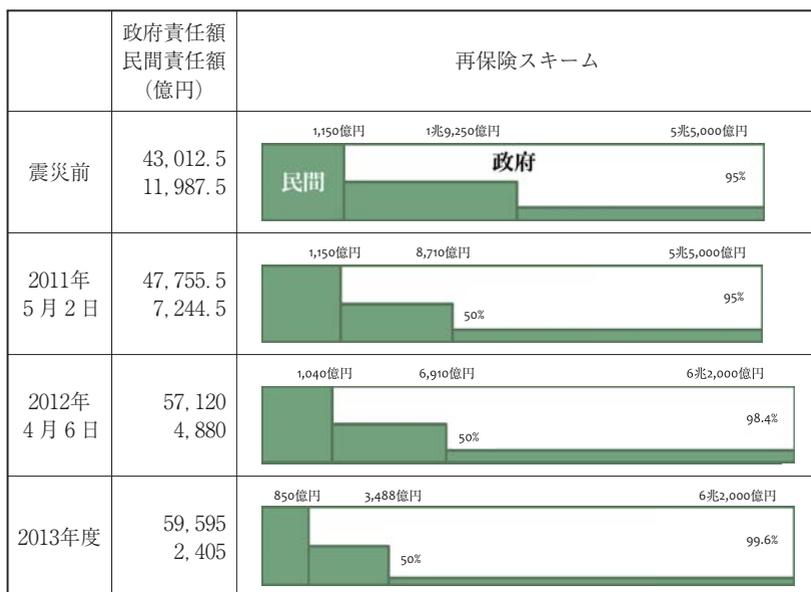
地震保険の官民責任負担額の構造は、地震保険再保険特別会計予算や地震保険法政省令で定められており、震災後は2011年度補正予算や2012年度予算において、徐々に民間責任負担額が減じられてきたが、2012年度の民間責任負担額は4,880億円であり、東日本大震災クラスの巨大地震が1回あれば準備金が枯渇する可能性がある。財務省の「地震保険制度に関するプロジェクトチーム」<sup>21</sup>では、地震保険の商品性見直しなどとともに、民間の責任負担に関しての地震保険制度の強靱性問題が喫緊の課題として議論され<sup>22</sup>、2012年11月の報告書<sup>23</sup>を受けて、財務省は2013年度予算において民

<sup>21</sup>「地震保険制度に関するプロジェクトチーム」は、2011年3月11日に発生した東日本大震災等を踏まえ、「総支払限度額及び官民責任額について早急に改定を行うとともに、地震保険の商品性についても検討を行うものとする」とされた「特別会計改革の基本方針」(2012年1月24日閣議決定)を受け、2012年4月に財務省内に設置された(栗原一福、永田光(2013) p. 20)。プロジェクトチームには、関連分野の専門家・有識者がメンバーとして参画しているが、日本損害保険協会、外国損害保険協会、日本地震再保険株式会社、損害保険料率算出機構および金融庁がオブザーバー参加している。

<sup>22</sup>報告書では、①喫緊の課題として「強靱性問題」、②速やかに対応すべき課題として「保険料・商品性の見直し」、③引き続き議論すべき課題として「立地割引・割増等」と区分している。なお、地震保険の見直しの方向性について包括的に議論されたのは、制度発足以来初めてのことである(佐藤主光(2013) p. 41)。

間責任負担額を2,405億円にまで下げる案を作成し、原案通り予算は成立した（2013年5月15日）。2014年3月末の民間準備金残高見込みは4,319億円である<sup>24</sup>ため、2回の巨大地震に耐えられることとなったのである（図表6参照）。

図表6 地震保険の再保険スキームの推移



（出典：「安定的な地震保険制度の運営に向けて」（第2回地震保険に関するプロジェクトチーム資料）（2012）等をもとに作成）

### (3) 大災害（企業地震、タイ洪水）・リスクの大きい金融商品

東日本大震災とタイ洪水によって、損害保険業界は保険引受リスク管理

<sup>23</sup> 報告書では、強靱性問題について、①民間準備金が枯渇した場合に補正予算によらない自動的なレイヤー改定により民間責任を減額する方法と、②当初のレイヤーの段階から準備金の水準よりも民間責任額を低く設定して、巨大地震の発生により民間準備金が減少しても次の巨大地震に対応できるよう保険金の支払能力に余力（バッファ）を持たせておくという方法が提示された。

<sup>24</sup> 栗原一福、永田光（2013）p. 27。

の重要性を再認識させられた。このうち、東日本大震災による企業地震については、巨大災害であったことは間違いのないものの、損害保険業界においては東日本大震災よりも被害規模が大きいとされる関東大震災の再来といったケースを想定して必要なリスク手配を行っていたことから、想定範囲内でスキームが機能したとされる<sup>25</sup>。しかしながら、タイ洪水については、少なくとも日本の損害保険会社が想定していた規模をはるかに上回る損害となり、日本の大手3グループの保険金支払額は東日本大震災の企業地震を上回り、まさに想定外の事態であった。想定外であった理由は、第一に洪水リスクはある程度認識されていたもののタイは比較的自然災害の少ない国と認識されていたこと、第二に氾濫したチャオプラヤ川の勾配は極端に緩やかで複数の工業団地が数日ごとに徐々に浸水していったために複数事故となり1事故限度額が機能しなかったこと、第三にタイ洪水に起因する保険金支払いは現地の損害にとどまらず、敷地外利益の引受けに伴って日本元受の利益保険の支払いにもつながり、かつその範囲がサプライチェーンの関係で広範囲であったこと、が挙げられる<sup>26</sup>。すなわち、タイ洪水においては、チャオプラヤ川流域の洪水リスクが時間的にも地理的にも集積していたことになる。まとめると、今回の大災害に関しては、まずタイ洪水の集積リスクが想定以上であったこと、さらに未曾有の大災害である東日本大震災とタイ洪水が連続する2事業年度に立て続けに発生したことである。

日本の損害保険会社においては、何千年に一度の地震リスク、サプライチェーンの複雑化に伴う集積リスク等経営に影響の大きいリスクのリスク量を評価モデルを使用して把握し、適切にリスクヘッジを図るリスクベース経営に取り組んでいる<sup>27</sup>が、現時点ではモデルに充分反映されていない「非モデル化リスク」が残っており、今回のタイ洪水や敷地外利益などの

---

<sup>25</sup> 江利口耕治 (2013) pp.139-140。

<sup>26</sup> 同上。

<sup>27</sup> 東京海上日動火災社の例は、松尾繁 (2013) を参照されたい。

リスク集積はその代表であって、今後の課題ととらえている<sup>28</sup>。

さらに、AIGの例を見れば、保険引受リスクの集積と同時に保険引受以外のリスク（市場リスク）が発現することもありうることから、保険引受リスクと保険引受以外のリスクの統合管理が重要であることも再認識させられた<sup>29</sup>。

## 4. 近年の環境変化

損害保険業を取り巻く近年の環境変化として、海外事業の拡大とCSR意識の高まりを挙げたい。

### (1) 海外事業の拡大

東京海上HDは、世界金融危機後欧米の保険会社を巨額買収し、海外事業の比率を飛躍的に増大させており<sup>30</sup>、MS&ADHDは、アジア市場に積極的に進出している<sup>31</sup>。NKSJHDは、多少出遅れ感があるものの2009年以降南米・アジアを中心にM&Aを実施し海外事業の拡大に取り組んでいる<sup>32</sup>。報道によれば、3メガ損保(東京海上日動、三井住友海上、損保ジャ

---

<sup>28</sup> 松尾繁 (2013) pp. 113-114。

<sup>29</sup> 保険検査マニュアルの「統合的リスク管理態勢の確認検査用チェックリスト」には、統合的リスク管理を、「保険会社の直面するリスクに関して、潜在的に重要なリスクを含めて総体的に捉え、保険会社の自己資本等と比較・対照し、さらに保険引受や保険料率設定などフロー面を含めた事業全体としてリスクをコントロールする、自己管理型のリスク管理を行うことをいう。」と定義した上で、「保険会社がさらされているリスクは、それぞれが独立に存在するのではなく、相互に関連しあって保険会社に影響を及ぼしている上、複雑化、多様化している。保険会社は各リスク(保険引受リスク、市場リスク、信用リスク、オペレーショナル・リスク等)を個々に管理するのみならず、自らの業務の規模・特性やリスク・プロファイルを踏まえ、全体的な観点からリスクを包括的に評価し、適切に管理していくことが重要である。」としている。

<sup>30</sup> 2008年に英ロイズ「キルン社」を約950億円で買収し、さらに同年米損保「フィラデルフィア・コンソリディティッド社」を約4,987億円で買収している。

<sup>31</sup> 2004年英アヴィバ社のアジア損保事業を約500億円で買収している。

<sup>32</sup> 2009年以降、ブラジル、トルコ、シンガポール、インドネシア、マレーシアの保険会社をM&Aしている。

パン) 合計の収入保険料に占める海外比率は、2012年3月期予想で15%に達しようとしている<sup>33</sup>。

## (2) CSR意識の高まり

損害保険業は気候変動による影響を受けやすい業種であるため、従来から環境に関する取組みには定評があるところであるが、SR<sup>34</sup>に関して2010年11月に国際規格ISO26000が発行され全業種で取組み気運が高まっている。そのような中、保険に関しては今後の事業展開にあたって意識しなければならない行動原則が2つ公表された。2012年6月の国連環境計画・金融イニシアティブ (UNEP FI) の「持続可能な保険原則」(Principles for Sustainability Insurance: PSI)<sup>35 36</sup>と、2011年10月の日本国内の「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則 (21世紀金融行動原則)」<sup>37</sup>がそれである。

PSIにおいては、図表7の通り持続可能な保険原則として4つの原則を掲げ、その実施例を示している。

21世紀金融行動原則は、保険業務ガイドラインに取組事例の主な切り口

---

<sup>33</sup> 日本経済新聞、2011年7月12日。

<sup>34</sup> 企業を含めた組織の社会的責任。CSRは企業の社会的責任を指すが、ISO26000においては企業にとどまらず行政、NPOを含めたあらゆる組織のガイドラインとして活用してもらうべく、SRの用語を使用している。

<sup>35</sup> 2012年6月にリオ・デ・ジャネイロで開催された「国連持続可能な開発に関する会議(リオ+20)」でPSIが正式に発表された。近年保険会社は、ESG(環境・社会・ガバナンス)問題にさまざまなレベル・規模で対応することになっていることに鑑み、UNEP FIは、世界の保険会社を対象にした持続可能な保険原則の策定に6年をかけて取組んできたものである。PSIには、日本からは三井住友海上、あいおいニッセイ同和、日本興亜、損保ジャパン、東京海上日動の5社が署名している。

<sup>36</sup> UNEP FIの先行原則には、国連責任投資原則(PRI)があり、これは、機関投資家の意思決定プロセスにESG問題を受託者責任の範囲内で反映させる原則である。また、金融関連の原則として別に先行しているものとして、エクエーター原則(赤道原則)があり、これは、プロジェクトファイナンスにおいて、開発等にもなう環境負荷を回避・軽減するために、環境社会影響のリスクを評価・管理することを定めた、金融機関独自設定の国際的な原則である。

<sup>37</sup> 環境省中央環境審議会「環境と金融に関する専門部会」の答申に基づいて、保険会社も含む日本の金融機関の有志が横断的に集って起草したものである(関正雄(2012) p. 88)。

図表 7 PSI

原則	内容	実施例
1	保険事業に関連する ESG 問題を意思決定に組み込む	<b>【リスク管理および引受】</b> ・リスク管理や引受到 ESG 問題を組み込む <b>【商品・サービス開発】</b> ・リスクを軽減し、ESG 問題に正の影響を与える商品・サービスを提供する <b>【保険金支払管理】</b> ・迅速かつ公平に、きめ細かく透明性をもって対応する など
2	顧客やビジネスパートナーと協働して、ESG 問題に対する関心を高め、リスクを管理し、解決策を生み出す	・ ESG 問題の対応に役立つ情報・ツールを顧客やサプライヤーに提供する など
3	政府や規制当局、他の主要なステークホルダーと協働して、ESG 問題について社会全体での幅広い行動を促す	・ 政府や規制当局と意見交換し、統合的なリスク管理手法およびリスク移転策を考案する など
4	本原則実施の進捗状況を定期的に一般に開示して、説明責任を果たし透明性を確保していることを示す	・ 政府や規制当局と意見交換し、統合的なリスク管理手法およびリスク移転策を考案する など

(出典：国連環境計画・金融イニシアティブ「持続可能な保険原則」)

を列記し、署名会社は当該切り口で主体的に取り組むことが推奨される、としているが、その内容は図表 8 の通りである。

商品関係で注目されるのは、PSI が「リスクを軽減し、ESG（環境・社会・ガバナンス）問題に正の影響を与える商品・サービスを提供する」、21 世紀金融行動原則が「現状の保険引受・料率算定プロセスと ESG 問題の関係性を評価」としていることである。PSI の方は、環境関連ビジネスへの商品提供といった現状でも取組まれていることを追認しただけのようにも見えるが、21 世紀金融行動原則の方は、引受と料率算定に ESG 問題との関係を持ち込むとしており、顧客企業の ESG 取組状況をアンダーライティングに組み込むことが推奨されている。

図表 8 21世紀金融行動原則保険業務ガイドライン

	切り口	例
(1)	本業の商品・サービスの開発において環境・社会への配慮を組み込む	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境ビジネス関連リスクを軽減する保険の普及</li> <li>・現状の保険引受・料率算定プロセスとESG問題の関係性を評価</li> <li>・リスクソリューションサービスとESGリスクを関連付け</li> </ul>
(2)	業務プロセスに環境・社会への配慮を組み込む	<ul style="list-style-type: none"> <li>・持続可能な資源使用の推進</li> <li>・CO2削減計画を立案、実践</li> </ul>
(3)	社会へ情報を発信し、さまざまなステークホルダーに働きかける	<ul style="list-style-type: none"> <li>・CSR報告書の発行</li> <li>・国際的イニシアティブに参加</li> <li>・社会貢献活動の推進</li> <li>・防災分野の人材育成、地震保険等の普及啓発</li> <li>・エコ安全ドライブの推進</li> <li>・リサイクル部品活用推進</li> <li>・医療・介護分野の人材育成、医療・介護保険等の普及啓発</li> <li>・病気予防・検診の普及啓発</li> </ul>

(出典：「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則」)

## 5. 損害保険業の課題

3つの危機事例ならびに海外事業の拡大・CSR意識の高まりといった近年の環境変化を踏まえ、損害保険業の今後の課題として以下の3点を指摘したい。

### (1) 苦情を活かす取組み

保険金支払漏れ問題は、リスク特定ができなかった事案であった。リスク特定が可能であったとすれば、契約者からの苦情を感度高く受け止め、約款や支払態勢に問題がないかどうかについて、社会の常識に照らして真摯に検討することによってのみ可能であったといえる。問題を経験してリスク特定ができたこと、ならびに再発防止策・品質向上運動を徹底したこ

とにより、今後は支払漏れ問題が生じることはないと思われるが、商品・サービスに関する新たなリスクは、苦情を見落とさないことによるのみ対応できる。損害保険業は、今回整備した苦情対応態勢を形骸化させることなく機能させることが重要である。

## (2) 共通化・標準化

自動車保険・火災保険・傷害保険などはかつて算定会種目と呼ばれ、自動車保険料率算定会や損害保険料率算定会が標準約款・標準料率を作成し、損害保険各社は標準約款・標準料率に基づいた営業を行っていたため、どの会社で契約をしようとも使用約款や保険料率は同一であった。しかしながら、保険自由化に伴い算定会料率の遵守義務が撤廃され各社が独自商品の開発を進める中で、自動車保険・火災保険・傷害保険は個人向け商品といえども約款は各社異なるものとなった。その結果、契約者の商品内容の把握はますます困難なものとなり、支払漏れ・不払いの原因ともなった。なお、申込書フォームなどは自由化以前から各社ばらばらであった。欧米においては、特に個人向け商品の約款や申込書は、アドバイザー団体等が提供するものが広く使用されており、契約者の商品内容把握を容易なものとしている<sup>38</sup>。第三分野不払いでは、生保との内容乖離が不適切な不払いの原因となったが、今後は損保内での商品・契約方法の多様性が問題とされる可能性も否定できない。多様化を推し進めた後の再共通化・標準化には困難が伴うが、契約者保護のため、独占禁止法に触れない項目での共通化・標準化を業界として検討していく必要があるだろう<sup>39</sup>。

---

<sup>38</sup> 米国においては、個人向け・企業向けを問わず、アドバイザー団体が作成した標準約款が広く使用されており、申込書も個人向けを中心に非営利団体の統一フォームが広く使用されているため、契約者が商品内容を把握することが容易になっている。また、ドイツではドイツ保険協会が個人向け商品から企業向け商品まで広い範囲で標準約款を作成している（損害保険事業総合研究所研究部（2010）p. 93, p. 133, p. 141）。

### (3) 顧客企業の ESG 配慮行動促進

PSI の起草に携わった損保ジャパンの関正雄は、PSI と21世紀金融行動原則の保険会社での実際の活用にあたっての課題として、次の5点を挙げている。①原則の意義・性格の正しい理解、②CSR に対する考え方の問題、③グローバルな動向との整合、④ステークホルダーとの戦略的連携、⑤社内浸透と教育である<sup>40</sup>。原則を正しく理解した上で、本業と一体となったCSR を NGO・研究機関などとも連携しながら全社で一丸となって取り組んでいくことが志向されており、その取組みに期待したい。

金融機関は幅広い顧客企業があることから、金融機関のCSR では顧客企業への ESG 配慮行動促進の働きかけが重要となる。隣接業界では、銀行業の赤道原則、環境にやさしい企業への金利優遇、証券業のSRI (社会的責任投資) 商品の設定など、本業を通じた顧客企業の ESG 配慮行動促進の取組みが行われている。損害保険業では、エコドライブの推進など本業周辺での取組みはあるものの、本業を通じたものとしては環境関連ビジネスへの商品提供等に限られており、顧客企業の ESG 配慮行動促進に幅広く貢献できているとは言えない状況にある<sup>41</sup>。PSI と21世紀金融行動原則に共通するのは、保険の引受けにあたって ESG 問題に良い影響を与える引受けをしていくことが標榜されていることである。今後は、顧客企業の ESG 配慮行動促進が保険の大きな役割の一つになっていくと思われ、顧客企業の ESG 評価を保険引受に反映できるか否かについて検討を進めていく必要があろう。また、損保の海外進出は今後も拡大すると思われるが、進出先の社会・環境問題に影響を与える顧客企業への本業を通じた ESG 配慮行動促進は、損保のCSR にとってますます重要なものとなる。

<sup>39</sup> 日本損害保険協会の第6次中期計画 (2012~2014) には、3カ年の重要課題の一つに「共通化・標準化」が掲げられている。協会の常務理事を務めた栗山は、自由化以降各社が後戻りできないほど商品やシステムの個別化に大きな資源を投入し続けてきたために「共通化・標準化」には困難が伴うことを認めつつ、将来のシステム関連の大きな変化や大型商品の開発を契機に、各社が「共通化・標準化」に着手することを提案している (栗山泰史 (2013) p. 21)。

<sup>40</sup> 関正雄 (2012) pp. 94-98。

<sup>41</sup> 詳しくは、鴻上喜芳 (2012) p. 216。

(本稿は、2013年6月1日に開催された危機管理システム研究会全国大会での報告をもとにしたものである。)

(筆者は長崎県立大学経済学部准教授)

#### 【参考文献】

- ・一般社団法人日本損害保険協会 (2012)「東日本大震災に対する損害保険業界の対応」『損害保険研究』第74巻第1号。
- ・一般社団法人日本損害保険協会、日本地震再保険会社 (2012)「安定的な地震保険制度の運営に向けて (第2回地震保険制度に関するプロジェクトチーム資料)」5月25日。
- ・江利口耕治 (2013)「巨大災害・巨大リスクと再保険の課題」『保険学雑誌』第620号。
- ・栗原一福、永田光(2013)「地震保険制度に関するプロジェクトチーム報告書について」『ファイナンス』2月。
- ・栗山泰史 (2013)「損害保険事業における「共通化・標準化」の意義と今後の展開」Inswatch Professional Report 第112号、2月22日。
- ・鴻上喜芳 (2012)「損害保険会社のCSR」『保険学雑誌』第617号。
- ・財団法人損害保険事業研究所研究部 (2010)『欧米諸国における業務標準化等のための共同取組・制度とその法的位置づけについて』。
- ・佐藤主光 (2013)「地震保険制度見直しの方向性」『金融財政事情』1月14日。
- ・関正雄 (2012)「持続可能な発展と保険会社の役割-国連「持続可能な保険原則」を中心に-」『損害保険研究』第74巻第3号。
- ・滝川好夫 (2011)『サブプライム金融危機のメカニズム』千倉書房。
- ・竹井直樹 (2011)「損害保険に係る相談と苦情・紛争解決に関する考察-損保ADR序説とサステナビリティ-」『大谷孝一博士古希記念 保険学保険法学の課題と展望』成文堂。
- ・松尾繁 (2013)「損害保険会社における巨大リスクの引受け」『保険学雑誌』第620号。
- ・「米金融大波乱 危機の構図と連鎖の行方」『週刊東洋経済』2008年10月11日。
- ・「地震保険制度に関するプロジェクトチーム報告書」2012年11月。
- ・金融庁「東日本大震災に係る保険金・共済金の支払見込み額、支払い実績等」