

業界団体との意見交換会において金融庁が提起した主な論点 〔令和3年3月4日開催 外国損害保険協会〕

1. 自然災害リスクへの対応について

- 2月13日に発生した地震により被災された皆様に対して、心よりお見舞い申し上げます。
- 今回の災害に対し福島県に災害救助法の適用がなされ、これを受け、「金融上の措置要請」を関係金融機関等に発出させていただきました。
- 被災地域で活動されている社におかれては、対策本部の設置や、損害調査に係る体制構築など、迅速かつ適切な保険金の支払いに向けた取組みを行っていただいているところと承知。コロナ禍での損害調査活動は難しい側面があると承知しているが、先ほど申し上げた要請も踏まえ、引き続き、被災者の声やニーズを十分に把握の上、きめ細かな支援対応を改めてお願いしたい。
- 次に、自然災害に係る業界横断の取組みについて申し上げます。金融庁では、火災保険における水災リスクに応じた料率細分化のあり方について、外部有識者による懇談会の開催を検討しているところ。
- 水災リスクの料率細分化に当たっては、料率格差が拡大しリスクの高い契約者が保険に加入することが困難になること等も懸念されるため、保険の相互扶助性と保険料負担の公平性とのバランスなどについて、社会的影響、消費者目線なども含めた幅広い観点から検討を行うことが重要である。
- このため、有識者懇談会に学識経験者、消費者問題専門家、弁護士等に参加いただき、水災リスクに応じた料率細分化のあり方や水災料率細分化商品の導入における留意点等について外部の中立的な意見を取りまとめ、損保料率機構や各社における取組みの参考としていただきたいと考えているところ。

2. 新型コロナウイルス感染症への対応について

- 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、1月7日以降、大都市圏を対象として緊急事態宣言が順次発出された。その後、状況が改善した地域から解除が進められているものの、現在も首都圏を対象に発出されているところ。
- 緊急事態宣言を踏まえて、1月7日に、金融担当大臣より、緊急事態宣言下での対顧客業務について、緊急事態宣言対象区域に限らず、感染拡大防止に最大限努めていただくとともに、極力対面によるサービス提供を避け、リモート機能を最大限活用しつつ、必要な金融業務を継続していただきたい旨、要請させていただいた。
- こうしたことを受け、各社におかれては、前回の緊急事態宣言時と同様に、非対面手続きの範囲拡大や契約・支払い時の書類省略、契約更改手続きや保険料払込の猶予等の対応をいただいているものと承知している。
- あらためて迅速な対応に感謝申し上げるとともに、顧客対応の実効性をより高める観点から、前回の緊急事態宣言時の振り返りも含めて、気づきの点を申し上げる。
 - ・ 非対面手続きの弾力的対応については、従来から大規模自然災害等の緊急的な措置として実施していたものであるが、with コロナ・after コロナの環境下においては、感染拡大防止の観点からも、積極的に日常的な業務運営に取り込むことを検討いただきたい。各社とも、既に IT 活用等による非対面スキームの構築に注力されているところと承知しているが、取り組みをより加速し、対面・非対面のバランスのとれた顧客対応のあり方を確立していただきたい。
 - ・ 保険料払込猶予等については、緊急事態宣言に伴う営業時間短縮や移動制限等の影響により、様々な経済的な影響が想定される中、顧客に寄り添った対応として効果を期待している。各社におかれては、引き続き、第一線における運用状況を適宜に把握し、取扱いの実効性確保に努めていただきたい。
 - ・ 新型インフルエンザ等対策特別措置法等が改正され、本年2月13日に施行されたところ。この改正により、新型コロナウイルス感染症の法律上

の位置付けが変わったことにより、約款文言上、保険金支払い対象から外れることも考えられる。こうした中、柔軟な保険約款の適用を含め、引き続き、顧客ニーズを踏まえた補償の提供を継続していただきたい。

3. ビジネスモデルについて

- 2020 事務年度においては、自然災害の頻発化や激甚化等に加えて、新型コロナウイルス感染症の拡大を含めた事業環境の変化や、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の構築に向けて、取り組むべき課題とその対応状況について、対話をさせていただくこととしている。
- 事務年度前半においては、まず、国内大手社と経営陣を含め対話を実施させていただいているので、現時点の所感を申し上げたい。

(感染拡大による業績への影響)

- ・ 新型コロナ拡大等の業績への影響については、当年度において、国内事業では、各社とも軽微である、と認識している。
- ・ 新型コロナの終息が見えない状況下で、今後の事業環境の変化は不透明であり、既に各社ともさまざまな取組みを行っているところと認識しているが、デジタル化への一層の取組みや今後想定される新たな顧客ニーズの取り込みなど、先を見据えて早期に対策を検討していくことが重要ではないかと考えている。

(感染拡大への対応状況)

- ・ 各社のこれまでの対応としては、非対面・非接触の募集ニーズを踏まえ、代理店システムのインフラ整備等のデジタル化を更に推進。募集以外でも事務処理等の RPA 化や保険請求手続きの Web 完結など、従来から取り組んできたデジタル化の動きを一層加速させ、経営効率化に寄与してきていると認識している。

(対応状況を踏まえた課題)

- ・ 依然として、高齢者等で対面募集を望む顧客も少なくなく、対面・非対面のバランスが重要となっており、また、デジタル化に対応できない代理

店等の管理にも課題があると認識している。

- ・ また、こうした効率化の結果、業務フローが大きく変化しており、これに伴う新たなリスクの発現の有無の確認・対応も必要と考えている。

(感染拡大に伴う商品戦略)

- ・ 商品戦略については、with コロナ・after コロナにおける新たな顧客ニーズを想定し、各社とも新たな商品開発を展開しているものと認識している。
- ・ 今後とも、新しい生活様式・環境変化やこれに伴う新たな顧客ニーズ等を想定した上で、これをビジネスチャンスとして、積極的な商品の提供をお願いしたい。

- 金融庁としては、こうした課題認識を踏まえて、持続可能なビジネスモデルの構築に向けた今後の戦略等について、引き続き対話を継続してまいりたい。
- なお、新型コロナウイルスの影響については、現在、既に一部の社を対象にご提出いただいたアンケートをもとに分析を進めているところであり、今後対話を行ってまいりたいので、ご協力をお願いしたい。

4. 訪日外国人への対応について

- 2020年12月、自由民主党の訪日外国人観光客コロナ対策プロジェクトチームにより提言がとりまとめられた。
- その提言の中で、訪日外国人に対し、民間医療保険への加入を求めるとされており、外国損害保険会社の皆様方にも、同党主催の説明会にご参加いただいた。
- 今後とも、ご協力をお願いすることもあるかもしれないが、その際はよろしくお願いしたい。

(以 上)