

○ 損保ジャパン 白川社長 顧客対応を AI に助言させる（22/4/13 日経朝）

- ・ 22 年下期に保険金支払部門で AI が顧客対応を助言するシステムを稼働させる
顧客対応に優れた社員の振る舞いを AI で解析、事故のパターンごとに表現や説明の仕方を社員の手元の画面に出す仕組みを構築 心理分析も組み合わせ、顧客のタイプに応じた対応をサポートする
- ・ 自動車走行データの解析も開始 将来的には認知機能の低下の把握や運転寿命延伸サービスの提供などにつなげる

○ あいおい 新納（にいろ）社長 組込型保険推進（22/4/13 日経朝）

- ・ エンベッドファイナンス（「組込型保険」本情報で既報）を推進する考えを表明 中小企業や個人会員を抱える企業と連携し、滑らかな加入手続きを実現 ネットビジネスを手掛ける会計ソフトや EC との提携を見込む
提携企業には顧客データ管理や販売戦略のノウハウも提供（注：ここに一般代理店が入り込む余地はないです）
- ・ 三井住友海上との合併は選択肢の一つにするが、今は考えていない 現在の「機能別再編」を深める
事務部門の共通化は一段進める

○ 自賠責収納済印 廃止（22/4 損保協会）

- ・ 自賠法施行規則改正を受け収納済印の押印が法令上不要に（押印廃止の国の方針を受けたもの）
8 月までは押印可能だが 9 月以降は不可に 収納年月日を記入する運用に変更（機械印字の場合は記入不要）社印・扱者印も押印必須ではなくなる 押印しない場合は代理店の称号・名称を記入
廃止により収納済印は重要物ではなくなるため、8 月までに廃棄要
- ・ 廃止に伴い、特約代理店と一般代理店の区分も廃止 印を機械印字するシステムも今後改修を予定（当面は現行の仕様で運用）

○ トヨタ 量産 EV 個人向けはサブスクで販売（22/4/13 朝日朝）

- ・ 初の EV「bZ4X」を 5 月 12 日から発売 EV の世界販売を 2030 年に 350 万台に引き上げ
個人向けにはサブスクの KINTO^{（注）} のみで提供 利用期間 4 年～10 年で設定 参考価格 600 万円
4 W650 万円 月額料金は 8 万 8220 円から
- ・ サブスクにすることで電池劣化に伴う転売時の値崩れリスクを避け、普及を図る
トヨタも車両の電池の回収・再利用を進める 但し、当面は年 5000 台の供給にとどまる
（注：KINTO だと車両所有者が利用者個人ではなくなるため、一般代理店が自動車保険を取り込むことはできなくなります）

○ 入院保険金 第 6 波で急増（22/4/19 日経朝）

- ・ 明安では第 5 波の 3 倍の 25,000 件に 住生他他社も同様の状況 2 月末で全社計 580 億円の支払い
日生では平時の 2 倍の査定担当者を増員しても支払いが追い付かず、5 営業日以内と約束している支払い

が遅延するケースも（遅れると年 3%の遅延利息支払いが必要）第 7 波に備えて人員増強の必要性も出ている
全体の 8 割を占める自宅療養する軽症者に「みなし入院」として保険金を支払うことの是非を問う声も浮上
生保協会長は現状維持の方向

○ サイバー保険「戦争免責」揺らぐ（22/4/20 日経朝）

- ・ サイバー保険は戦争に伴う攻撃は免責と定めるが、戦争に起因すると証明することが困難
欧米保険会社は免責条項の厳格化に動いており、企業活動のリスクが高まるおそれ 日本の損保にも影響
- ・ 22 年 1 月には世界の保険業界が注目していたアメリカンインシュアランス ACE とメルクの訴訟で保険会社が敗訴
1770 億円の保険金支払いを命じた ACE は「攻撃はロシア軍部によるもの」として戦争免責を主張したが、裁判所は認めず 攻撃主体を明確に特定することは困難な現実があり、約款改定（厳格化）は不可避な状況

○ 自動運転レベル 4 解禁へ 改正法成立（22/3/21 朝日朝）

- ・ 特定条件下で全自動運転を行う「レベル 4」の解禁や電動キックボードの新たな交通ルールを定めた改正道交法成立 レベル 4 の自動車は今年度中に施行され、運行可能に 過疎地などで公道の決まったルートを通る「無人自動運転移動サービス」の実用化に向けた対応
電動キックボードや自動配送ロボットなどのルールは 2 年以内に実施
- ・ 車両に運転者がいない自動運転を「特定自動走行」と定義 都道府県公安委員会における許可制に
遠隔で監視する「特定自動運行主任者」は事故時の救護など運転者と同様の義務を負うことに
- ・ 小型電動モビリティは、最高速度 20 ㎞以下で自転車相当の大きさの電動キックボードを「特定小型原付付き自転車」と定義 免許不要 16 歳未満の運転は禁止
- ・ 自動配送ロボットは、最高速度 6 ㎞以下とし、歩行者と同じく信号などに従うことをルール化
都道府県公安委員会への事前届出制に

○ あんしん生命 AI で顧客分析 営業員紹介（22.4.22/日経朝）

- ・ 販促サイト「オウンドメディア」で顧客の関心分野や属性を AI で分析、相性のよい営業員を紹介する機能を新システムに組み込む WEB と対面の両面で販売競争の激化に対応

○ 金融庁 名ばかり ESG 投信 抑止 顧客への説明要請（22/4/22 日経朝）

- ・ 実態を伴わない「グリーンウォッシュ」、「ESG ウォッシュ」が世界中で問題になっていることを受け、金融庁では重点的に監視する項目をまとめ、資産運用会社に対し、顧客への十分な説明を求める
アンケートやモニタリングを通じて実施状況をモニタリング、取り組みの改善を促し、名ばかり ESG 投信を抑止する

○ 携帯販売員 3 割 顧客に高いプラン勧誘 総務省調査（22/4/25 朝日朝）

- ・ 販売員の 3 割が昨年 6 月以降も利用者の利用実態に合わない高い料金プランを勧誘したことがあると回答
不要な補償などのオプション契約を勧めたとの回答も 3 割 昨年 5 月末に大手 3 社に不適切な行為がないよう指導したにもかかわらず、不適切な販売が続いていたことが判明
- ・ 調査は現店員と離職後 1 年以内の元店員 425 人を対象に総務省が実施 不適正販売の背景について、「代理店経営層の営業目標」を挙げた人が 6 割、「店長や上司の指示」が 3 割

○ 損保ジャパン 38 都道府県に「住宅修理トラブル相談窓口」開設 年中無休（22/5/10 保毎）

- ・ 顧客専用サービスとして開設 業界最多レベルの対面可能な相談拠点を設置 9 時～17 時対応
地域密着の窓口設置は業界初 地域ごとの災害特性に応じた相談対応を実施
- ・ 電話・対面相談から開始し、今後はデジタル技術を活用してトラブル未然防止のためのメッセージ発信や優良修理業者紹介サービスを提供予定（注：業者紹介は既にあいおい他、他損保で先行事例有り）

○ ロシア「押収」のリース飛行機 補償めぐりリース会社と保険会社との間に溝（22/5/10 日経朝）

- ・ ロシアの押収で世界のリース会社がロシアに貸し出している航空機が取り返せず 500 機が露の実効支配下に
このまま取り返せないと損失は 2 兆円に この負担を巡り保険会社とリース会社の溝が深まっている
- ・ 保険約款では、戦争に伴う押収リスクなどに対し、保険会社は契約者に通告して 7 日間の猶予期間を経て補償解除できる ロシアによる航空機の押収が始まった日付が重要で、請求を巡る裁判の論点になる見通し
今後の展開によっては航空保険全体の保険料率上昇につながる可能性もあり業界は注視

○ 金融庁 公的保険ポータルサイト開設・厚労省「公的年金シミュレーター」運用開始（22/5/11 保毎）

- ・ ポータルサイトは、民間保険加入にあたり、公的保険の保障内容を理解した上で必要な保険に加入すべきことを解説するために作成
- ・ 公的保険シミュレーターは、年金について、働き方や暮らし方の変化に応じて将来受給可能な年金額を簡単に試算できるツールとして開発 現在は試験運用で、今後本格実施を予定
- ・ 金融庁は昨年 12 月末に監督指針を改正し、募集人に対する公的保険の教育と顧客対応時の公的保険・公的年金の適切な情報提供などを要請、今回の取り組みは改正監督指針に沿った対応を支援するツールとなる
（注：消費者自身が利用できるツールですので、募集人も記載されている内容や年金の試算の仕方などを学び、お客さまに情報提供を行うとともに、顧客に活用を促すことが必要になります。是非サイトを覗いて下さい）

＜金融庁：公的保険ポータルサイト＞

<https://www.fsa.go.jp/ordinary/insurance-portal.html>

＜厚労省：公的年金シミュレーター＞

https://www.mhlw.go.jp/stf/kouteki_nenkin_simulator.html

○ 家屋被災 認定に損保活用品（22/6/6 朝日朝）

- ・ 災害時に行政が行う住宅の被害認定調査について、内閣府は損保等の民間の調査を活用できないか検討開始
行政の調査には時間がかかることが課題となっており、年度内に自治体向けの手引きをまとめる方針
具体的には保険金調査で得たデータを自治体に提供してもらうことを想定、住宅メーカーからの情報提供も検討
- ・ 公的支援を得るために必要な「罹災証明書」については、これまでも標準的な指針を示したり、航空写真の活用やスマホ画像での判定、コンビニでの証明書の受取など、様々な効率化策を講じてきたが、担い手不足と担い手の健康上の負担などが課題に
- ・ 公的支援につながるため民間調査活用の際は公平性の確保と契約者以外の被災者対応が大きな課題に

以上