

# 自己申告方式に関する事後検証について

令和5年5月31日

一般社団法人 日本損害保険協会

# 1. 自己申告方式の概要

- 本方式は、お客様から提出いただいた「自己申告書」と「写真」に基づき損害調査を行うもので、立会調査と組み合わせることで、大規模地震等の発生時にも迅速かつ適切に地震保険金をお支払いし、被災者の生活の安定に寄与することを目的としている。
- 本方式の対象となる事案は、立会調査と同様に適正な損害認定が可能な事案に限定しており、事故受付時に申告書の提出をご案内した事案であっても、申告された損傷状況が写真から確認できない等、保険会社において立会調査が必要と判断する場合は、立会調査へ切り替え、認定の適切性を確保している。
- 新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から本方式を活用した令和3年福島県沖を震源とする地震において、本方式を適用した事案は「一部損」が大多数を占めた。

## 【自己申告方式による手続きの流れ】

### 手順1 申告書を記入する



申告書の質問項目に沿って、建物または家財の所有状況や損傷状況等を記入。

### 手順2 損傷箇所を撮影する



カメラやスマートフォンなどで、損傷箇所等の写真を撮影。

### 手順3 書類を返送する



保険会社での必要書類の確認



## 保険金のお受け取り

## 2. 事後検証の実施

### (1) 実施概要

- 自己申告方式を適用した事案の損害認定が適切になされているかを確認するため、令和3年福島県沖地震の自己申告事案をサンプリングし、以下の観点で検証した。
  - ・自己申告方式による認定が適切な精度を確保できているか。
- 検証の正確性・客観性・透明性を担保する観点から、公益社団法人日本損害鑑定協会に検証業務を委託し、鑑定協会の会員鑑定事務所に所属する損害鑑定人により検証した。

### (2) 検証結果

- 保険会社における損害調査書の作成や電話聴取内容の記録等において、事務的な不備が一部あったものの、適切な認定結果が得られていることを確認した。

### (3) その他

- 保険会社からの電話連絡等により認定の適切性は確保しているものの、お客様による申告書の記入不備や、申告書に記入された損傷状況が確認できる写真の提出漏れ等が一定数確認されたことから、お客様への分かりやすさ、記入不備等の未然防止の観点から改善の余地がある。

### 3. 今後の対応方針

#### (1) 総括

- 検証の結果から、自己申告方式における認定精度の確保が確認された。
- 一方で、一部の事案で確認された保険会社における事務的な不備、およびお客様による申告書の記入不備や写真の提出漏れについて、未然防止やお客様への分かりやすさの観点から改善策を検討し、自己申告方式を適切に活用した迅速・適正な保険金支払いを実現していく。
- 具体的な改善策として、自己申告書等の書式改訂や、システム開発（WEB申告の導入）による改善が考えられる（P4、P5）。
- 引き続き自己申告方式の運用改善・制度検証を実施していく。

【改善策の全体像】

: 書式・マニュアルの改訂による改善
  : システム開発による改善

課題の類型	改善策	
保険会社の事務手続きに関する課題	保険会社向けマニュアルの拡充	損害調査書関連ツールの改善
	自己申告方式のWEB化	
お客様の分かりやすさに関する課題	申告書・記入要領の改訂 (一部は既に対応済)	

### 3. 今後の対応方針

#### (2) 書式・マニュアルの改訂

- ①保険会社の事務手続きに関する課題
  - ・保険会社向けのマニュアル等を拡充し、申告内容の確認に関する運用方法等を明確化することで、適正な損害認定を確保する。
  - ・損害調査書および関連ツールを改善することで、人為的なミス未然防止を図る。
- ②お客様の分かりやすさに関する課題
  - ・お客様から提出いただく申告書の記入不備や写真の提出漏れは、本地震対応後の保険会社向けアンケート中で課題認識を持ち、2022年10月および12月に申告書および記入要領を改訂済み。

今回の検証で確認された記入不備事象（一例）	申告書・記入要領の改訂概要
損傷程度を選択する欄の記入漏れ	選択肢ごとにチェック欄を設けて記入方法を明確化
損傷程度の選択誤り	損傷程度を示すイラストをより分かりやすく修正

## 3. 今後の対応方針

### (3) 自己申告方式のWEB化

- 現在、自己申告方式のWEB化に向けた検討を業界共同で進めており、システム仕様の検討や開発を委託するベンダーの選定を実施している。
- 自己申告方式のWEB化により、お客様・保険会社・本方式全体に対して、更なる適正性の向上に資する効果が期待される。

<p><b>お客様への効果</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申告内容の入力や写真提出のしやすさが向上し、今回の検証において確認された入力不備や提出漏れの防止につながる。</li> <li>・ お客様が損害状況等を申告する際のガイド機能を搭載し、より適切な損害申告を支援する。</li> </ul>
<p><b>保険会社への効果</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客様が入力した申告内容の確認を支援する機能を搭載し、適切な損害確認をサポートする。</li> <li>・ お客様の申告に基づく、損害調査書の自動作成機能により、転記誤りなどの事務ミスを防ぐ。</li> <li>・ 将来的には、デジタル技術等をさらに活用することで、損害認定の適切性の向上も追求していく。（例）提出される写真の解析、各地の震度情報と申告内容のチェック等</li> </ul>
<p><b>本方式全体への効果</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自己申告方式のWEB化によりデータ収集や検証が容易となり、データ・情報等の蓄積により、多角的・効率的に自己申告事案を検証する体制の構築が可能となる。</li> </ul>