

《生命保険業界における震災対応への取組み》

被災されたお客さま

1. 被災されたお客さまの状況に応じた取組み

①被災者の生活支援、安心感の提供

- 物資の不足
- 家屋の倒壊
- ライフラインの寸断

- 【生命保険】
- 保険金支払いに対する不安
 - 保険料払込困難
 - 急用資金ニーズ

生命保険協会

- 震災に対する基本方針の策定
- 義援金の寄贈（3億円）

- <生命保険契約上の措置>
- 免責条項等の不適用の検討依頼
 - 保険料払込猶予期間の延長決定
 - 簡易・迅速な保険金、契約者貸付金支払いの決定



会員会社

- お客さまの安否確認、連絡先の確認
- 支援物資の提供
- 義援金の寄贈

- <生命保険契約上の措置>
- 免責条項等の不適用の取扱決定（全社）
 - 保険料払込猶予期間延長の取扱開始
 - 契約者貸付に対する特別金利の設定
 - 被災地企業等への返済猶予・返済条件の変更等

②保険に関する照会・請求手続き

- 加入契約の把握困難
- 必要書類の不足
- 所在確認の困難さ

生命保険協会

- 生命保険相談所における相談受付
- 保険金等各種支払に関するガイドラインの策定
 - ・保険金等支払における簡易取扱基準
 - ・みなし入院等の特別取扱
- 災害地域生保契約照会制度の運営



会員会社

- コールセンターの受付時間の延長
- アウトバウンドコール等によるお客さま状況の確認
- お客さまからの照会、請求手続きへの丁寧な対応
- 簡易なお手続きによる保険金等の支払いの実施

2. 確実に保険金をお支払いするためのセーフティーネットの構築

- 多くの行方不明者の存在
- 保険加入を知る方の安否不明
- 所在確認の困難さ

生命保険協会

- 業界共通データベースの構築
 - ・警察庁が公表したリスト
 - ・災害地域生保契約照会センターにて把握する情報
 - ・会員会社にて把握する被保険者の死亡に関する情報



会員会社

- 該当契約の調査・確認
- 未請求契約の把握
- 請求のないお客さまに対する能動的な請求案内

複線的な周知活動

- 生命保険募集人・代理店による電話、個別訪問
- Eメール、アウトバウンドコールによる連絡、DMの発送
- 避難所での張り紙等
- 行政機関等（自治体・消費生活センター等）との連携
- 全国紙・地方紙への広告の掲載
- ラジオCMの実施
- インターネット広告の実施

関係省庁への要望

- 戸籍情報、住民票の開示
- 危難失踪宣告の短期化 等

《生命保険業界における震災対応への取組み》

～ 生命保険に対する安心の提供 ～

災害関係保険金・給付金の全額お支払

○今回の東日本大震災により被災されたお客さまのご契約については、全ての生命保険会社において、地震による免責条項等は適用せず、災害関係保険金・給付金の全額をお支払することを決定しています。

保険料払込猶予期間の延長

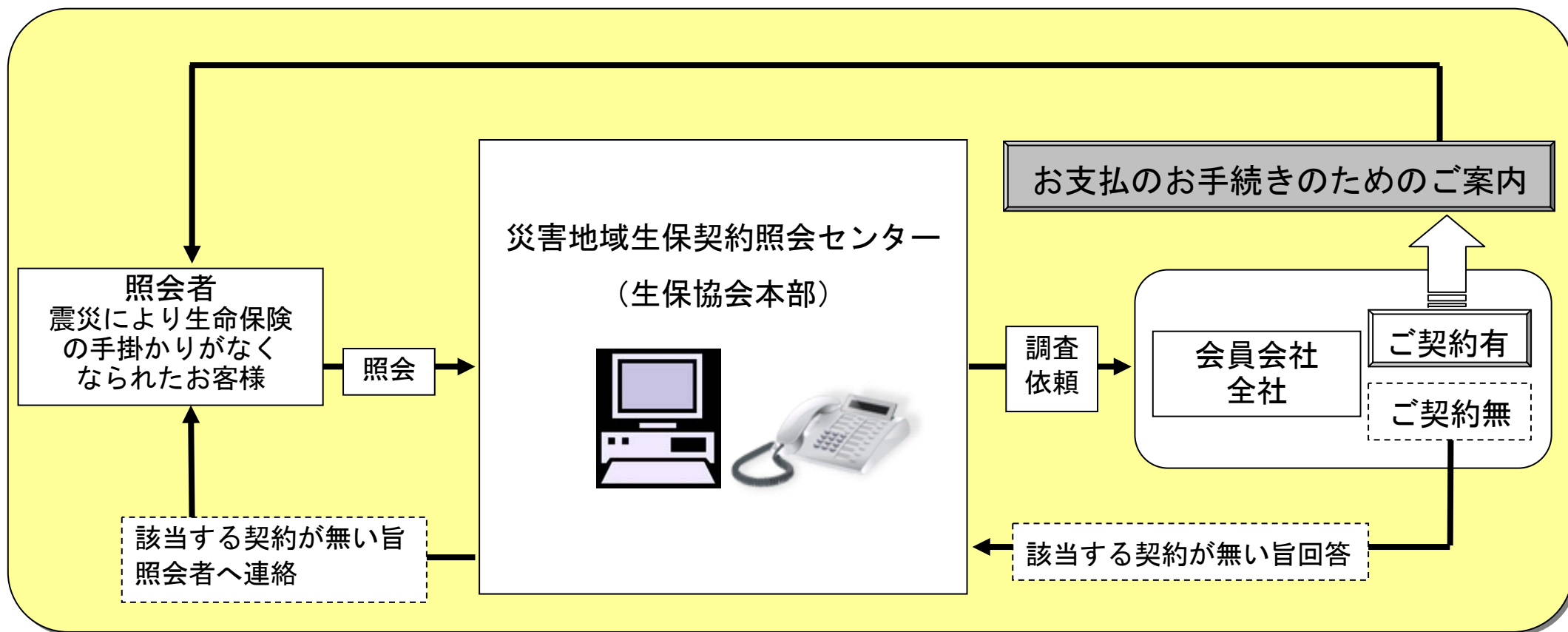
- お申出により、保険料の払込みについて猶予する期間を延長（最長6ヶ月間）します。
- 6ヶ月経過後についても保険料払込に関する特別取扱を行います。（取扱の詳細については、現在専門の部会で検討中）

保険金・給付金等の簡易迅速なお支払

- 住民票や不慮の事故を証明する書類など、保険金・給付金をご請求いただく際に通常であれば必要とされる書類が揃わない場合でも、保険金・給付金のご請求を可能としています。
- 病院の事情により、被災後直ちに入院できず、かつ、臨時施設等で医師の治療を受け、その後入院した場合は、被災日から入院を開始したものとみなし、その分の給付金をお支払いする等の特別取扱を行っております。

《災害地域生保契約照会制度について》

○東日本大震災により保険関係者が行方不明またはお亡くなりになったものの、家屋等の流出・焼失により生命保険に関する手掛かりがない方のために、生命保険協会に加盟する全ての生命保険会社全社に対し、ご契約の有無に関する調査を依頼する制度です。



《確実に保険金をお支払いするためのセーフティーネットの構築》

生命保険協会

警察が公表した情報

会員会社が把握した
今回の地震で亡くなられた方の情報

災害地域生保契約照会センター
へ寄せられた情報

業界共通データベース（請求可能な契約の特定）

広告による周知
・避難所での張り紙等
・全国紙・地方紙への
広告の掲載
・ラジオCMの実施
・インターネット広告
の実施

会員会社全社

被災地における生命保険募集人・
代理店（約1万5千名）による
お客さまの安否確認、連絡先の
確認、請求案内の手続き
（安否確認数 約83万名）
[4月14日時点]

アウトバウンドコールの実施による
お客さま状況の確認
（電話連絡数 約7万件）
[4月14日時点]

ダイレクトメールの送付
（送付数 約60万通）
[4月14日時点]