

東日本大震災における
生命保険業界の対応と
次の一歩

平成25年5月31日
社団法人 生命保険協会



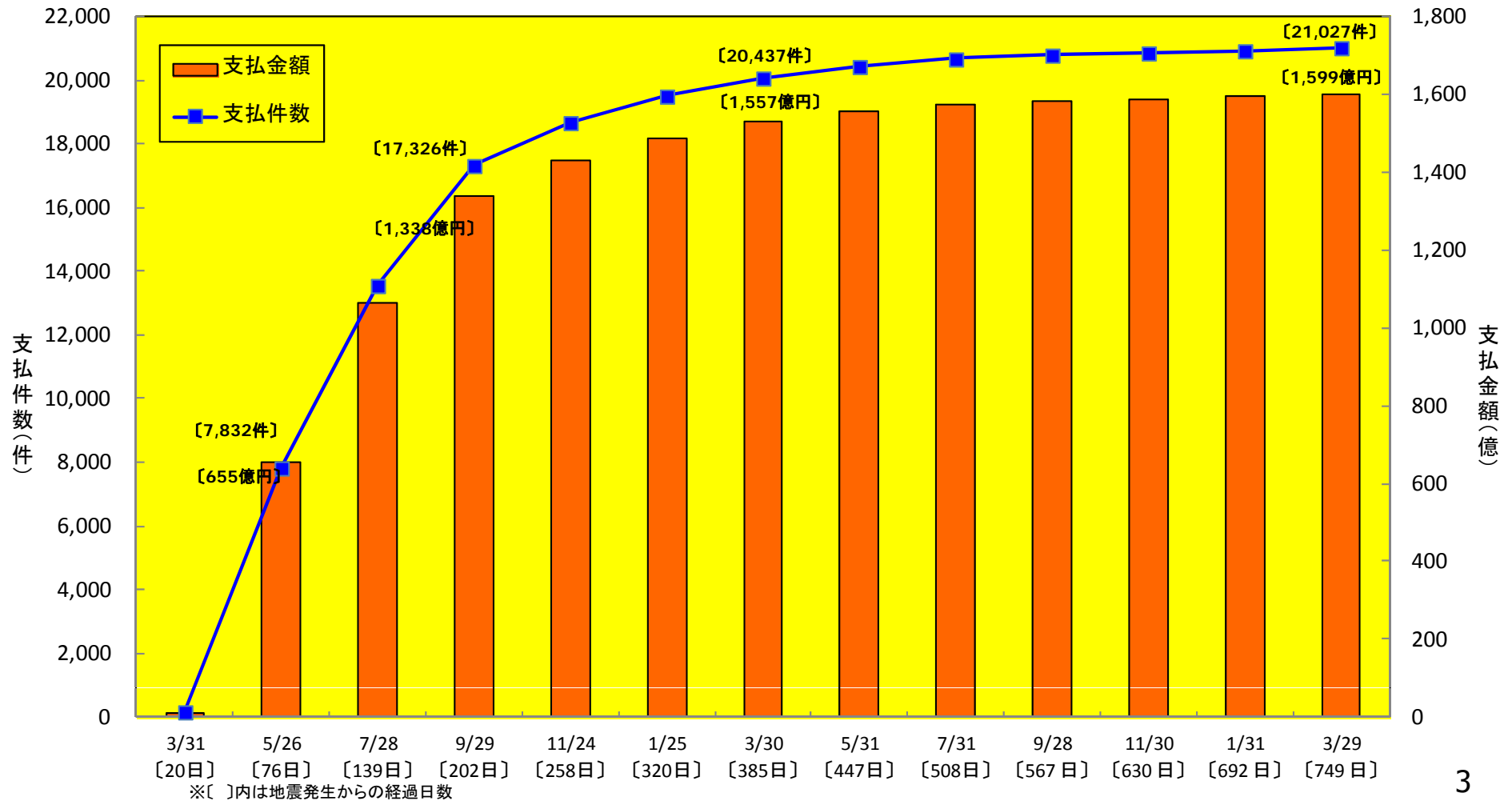
目次

1. 保険金等のお支払い状況
2. 大地震対策本部の設置と基本方針
3. 具体的な取組状況
 - (1) 被災された方の生活支援と安心感のお届け
 - (2) 震災の特徴に鑑みた照会・お手続きへの対応
 - (3) お客様の安否確認活動
 - (4) お客様への複線的な周知活動
 - (5) 確実に保険金等をお支払いするためのネットワーク
 - (6) 阪神・淡路大震災時からの更なる充実
4. 取組に関する情報発信
5. 取組に対する評価
6. 今後の主要な課題と対応
7. 危機対応時の気付き
8. 大災害に備えた体制の構築

1. 保険金等のお支払い状況

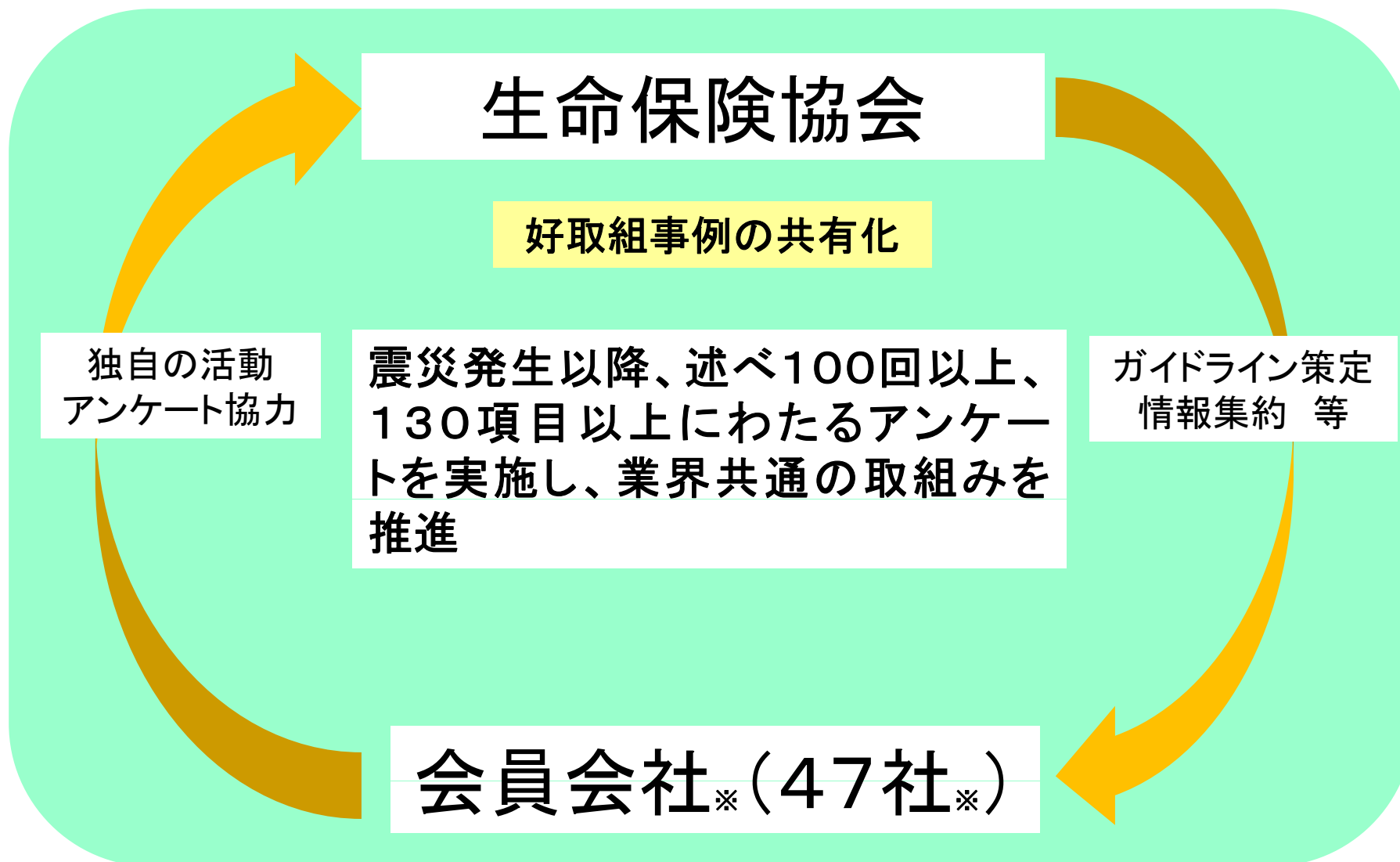
○東日本大震災に係る保険金等のお支払い件数・金額は、平成25年3月29日現在で、21,027件・1,599億円。

【保険金等支払状況】



2. 大地震対策本部の設置と基本方針

【プラットフォームとしての生命保険協会】



※我が国で営業する全ての生命保険会社が加盟

※東日本大地震発生当時(現在は43社)

2. 大地震対策本部の設置と基本方針

- 震災発生後、即座に生命保険協会に大地震対策本部(本部長:協会長)を設置し、必要な対策を迅速に意思決定。
- 会員会社との窓口は社員会社連絡部会に一元化し、密接に連携。

【平常時】

✓平常時において想定される大地震対策について、生命保険事業の社会的責任を果たす大局的見地から総合的に検討

【大地震発生時】

✓大地震の発生により、社会的、経済的に莫大な損害が生じたことに伴う、お客さまへの対応や被災者に対する救援等、総合的な対策を実施

理事会
(28名)

大地震対策総合委員会

各種対策委員会

各種対策専門部会

大地震対策本部役員会(7名)
(理事会を経ず、緊急時の対応策を協議・決定)

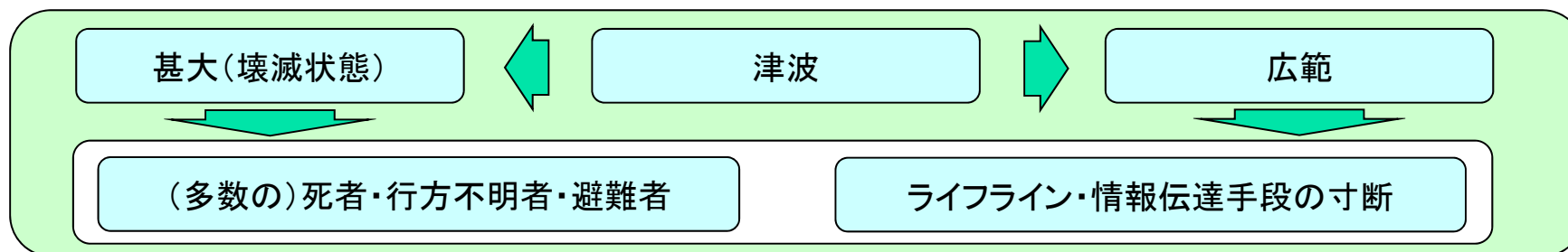
社員会社連絡部会
(役員会の意思決定を補佐)
(会員会社との窓口の一元化)

会員会社の大地震対策本部

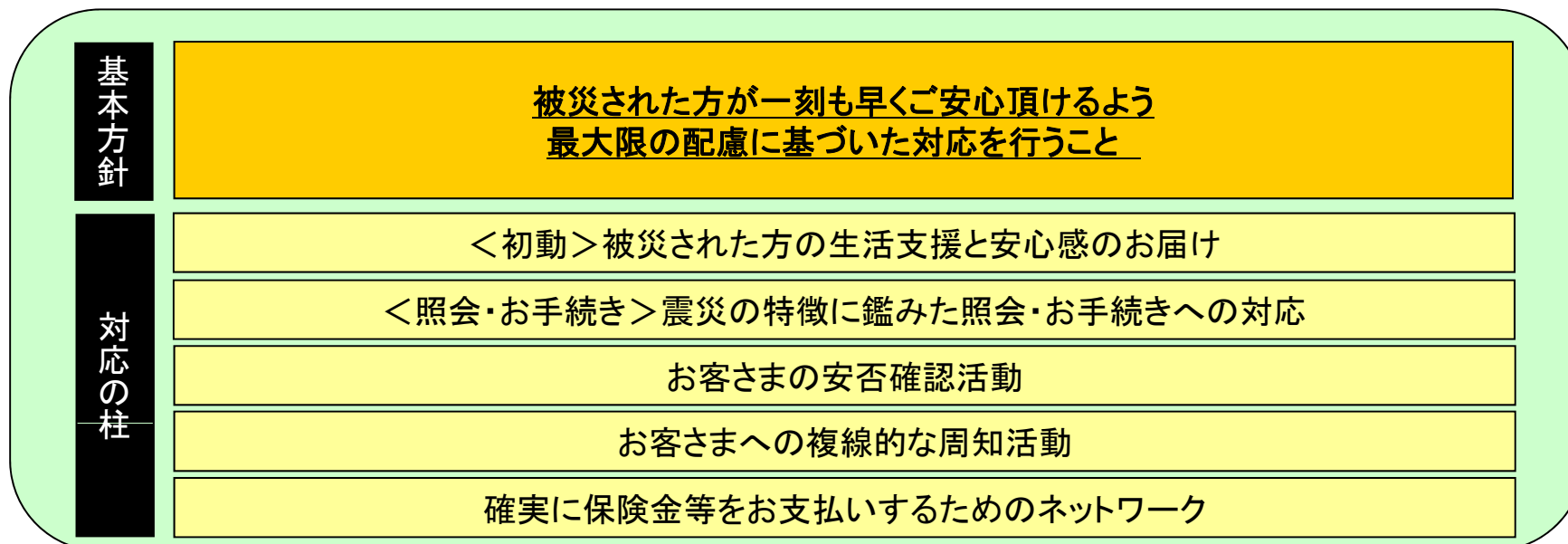
2. 大地震対策本部の設置と基本方針

○大地震対策本部において、「被災された方が一刻も早くご安心頂けるよう最大限の配慮に基づいた対応を行うこと」を震災対応の「基本方針」として決定。「基本方針」を踏まえ、被災者の置かれた状況に応じた取組を実施。

●今回の震災の特徴



●基本方針／対応の柱



2. 大地震対策本部の設置と基本方針

【対応工程(イメージ)】



3. 具体的な取組状況(1)被災された方の生活支援と安心感のお届け

○被災地への生活支援のため、生命保険協会および生命保険会社は金銭的・物的・人的支援を実施。

【被災地への生活支援】

(1) 金銭的支援

✓ 義援金の寄贈

- 生命保険協会(3億円)
- 各生命保険会社(約35億円)

(*グループとしての寄贈を含む)

(2) 物的支援

- ✓ 食料品(飲料水、缶詰、簡易食料等)
- ✓ 衣類等(毛布、肌着、防寒具等)
- ✓ 衛生用品(石鹸、タオル、マスク等)
- ✓ 電化製品(ラジオ、充電器、電池等)
- ✓ その他(避難所、医薬品、カイロ、ガスコンロ等)

(3) 人的支援

- ✓ 本社等からの応援スタッフの派遣
- ✓ 現地での震災復興局等の設置
- ✓ 現地でのボランティア活動



[平成23年4月22日付 河北新報]



[支援物資をトラックに搬入する様子(3/11の夜に第一便出発)]

3. 具体的な取組状況(1)被災された方の生活支援と安心感のお届け

○保険金等のお支払いや保険料のお払込みに不安を抱いている被災された方に安心感をお届けする観点から、直ちに「保険契約上の措置」を決定。

【保険契約上の措置①】

✓地震免責条項等の不適用

(災害関係保険金・給付金の全額お支払い)

【保険契約上の措置②】

✓保険料払込猶予期間の(再)延長等

<月払の場合>

	初動対応 (平成23年3月12日～)	追加措置 (平成23年4月27日～)
払込猶予期間	最長6ヶ月延長 (2～8月分を9月末まで払込猶予)	最長9ヶ月延長 (2～11月分を平成23年12月末まで払込猶予)
猶予期間分の払込期日	平成23年9月末	平成24年10月末 (平成24年1月より継続してお払込み頂くことが要件)

✓平成23年3月以降猶予契約総数 230,517件
 ✓平成24年10月末継続契約(※) 157,744件
 ※猶予解消時有効契約

【保険契約上の措置③】

✓利息減免等の特別取扱

- ー契約者貸付の特別金利の設定
- ー被災地企業への返済猶予・返済条件の変更等

ニュースリリース

全ての生命保険会社、地震による免責条項等の不適用を決定

平成23年3月15日

今回の東北地方太平洋沖地震により被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

各生命保険会社では、被災されたお客様のご契約については、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いすることを決定いたしましたのでお知らせいたします。

(※)一般的に、災害関係特約については約款上に、地震等による災害関係保険金・給付金を削減したり支払わない場合がある旨規定されていますが、今回はこれを適用せず災害関係保険金・給付金を全額お支払いすることを全ての生命保険会社から確認しております。

なお、詳細につきましては各社窓口にお問い合わせ下さい。

以上

[生保協会ホームページ]

日本生命保険相互会社

契約貸付利率特別取扱(1.5%)適用期間のお知らせ

東日本大震災により被害を受けられたみなさまに心からお見舞い申し上げます。

被災地の皆様には、平成23年3月11日～6月30日までにご利用いただきました契約貸付金につきまして、貸付金100万円を上限に貸付利率1.5%適用の特別取扱を行っております。

この特別取扱は、平成23年12月31日をもって終了し、平成24年1月1日以降は通常の契約貸付利率で計算いたしますので、ご了承ください。

なお、貸付時の通知や、その後のお客様への通知では、通常の利率および、通常利率での計算結果が記載されておりますが、今回の特別取扱の終了後に通常利率と特別利率1.5%との差額相当額を再計算し、お客様に1月中に通知を送りいたしますので、ご確認ください。

(事指G 2011-293)

[会員会社ホームページ]

3. 具体的な取組状況(1)被災された方の生活支援と安心感のお届け

【保険契約上の措置④】

✓簡易・迅速な保険金・給付金等のお支払い

- 一着のみ着のまま避難
- 一保険金・給付金・契約者貸付等に必要な書類等(保険証券、印鑑等)がない
- 一市町村等の役場及び病院等が被災

✓平成23年3月12日、必要書類の一部を省略し、簡易・迅速なお支払い・お取扱いをする旨を公表

✓保険金等各種支払に関するガイドラインを策定

東北地方太平洋沖地震により被災された方への特別取扱いについて

平成23年3月12日

今回の東北地方太平洋沖地震により被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。


各生命保険会社では、被災されたお客様のご契約について、下記の取扱いをすることとしておりますので、お知らせいたします。

記

災害救助法適用地域の特別取扱いについて

1. 保険料払込猶予期間の延長
お申し出により、保険料の払込みについて猶予する期間を延長(最長6カ月間)いたします。
2. 保険金・給付金、契約者貸付金の簡易迅速なお支払い
お申し出により、必要書類を一部省略する等により、簡易迅速な取扱いをします。

災害救助法適用地域は [こちら](#)。

なお、詳細につきましては [会社窓口](#)  にてお問い合わせ下さい。

以上

[生保協会ホームページ]

7.入院給付金のお取扱いについて

災害救助法適用地域(※)の被災のご契約者の方々を対象として、入院給付金を以下のとおりお取扱いいたします。

(1)このたびの地震によりケガで入院された場合
被災地の状況をふまえ、このたびの地震によりケガで入院されたお客様が、給付金請求に必要な診断書のお取寄しができない場合には、病院または診療所の発行した領収証等をご提出いただくことで入院給付金をお支払いいたします。

なお、被災地等の事情により直ちに入院することができず、一定期間経過後に入院された場合は、お申出をいただくことにより、ケガをされた日から入院を開始したものとして入院給付金をお支払いいたします。

(2)必要な入院治療を受けられなかった場合(ケガ、病気の場合を含む)

被災地では、病院が満床である等の理由により、本来入院による治療が必要なお客様が、当初の予定より早い退院を余儀なくされるケースや、入院できず自宅・避難所等で療養されるケースが想定されます。このような場合には、本来必要な入院期間について医師の証明書等をご提出いただくことで、当該期間についても入院されたものとして入院給付金をお支払いいたします。

(※)大量の帰宅困難者が発生したこと等に伴い災害救助法が適用された東京都やその他一部地域を除く。

10

[会員会社ホームページ]

3. 具体的な取組状況(2) 震災の特徴に鑑みた照会・お手続きへの対応

○多くの被災された方が避難所での生活を余儀なくされている状況等を踏まえ、あらゆる手段を活用し、被災地の状況に配慮した相談受付体制を整備。

【お客さまからのご相談対応】

- ✓各社コールセンター等でのご相談受付
 - －「震災対応専用ダイヤル」の設置
 - －受付時間の延長(土曜・休日対応等の実施)

- ✓「生命保険相談所」および「地方連絡所」によるご相談受付
 - －生命保険協会の「生命保険相談所」では、豊富な専門知識を持った相談員が対応
 - －被災地を含む全国53箇所の「地方連絡所」でもご相談を受付

- ✓避難所等での出張窓口の設置
 - －被災地及び被災地以外の避難所において、出張相談窓口を設置し、ご相談を受付



〔生命保険相談所〕



〔被災地の出張相談窓口〕

3. 具体的な取組状況(2)震災の特徴に鑑みた照会・お手続きへの対応

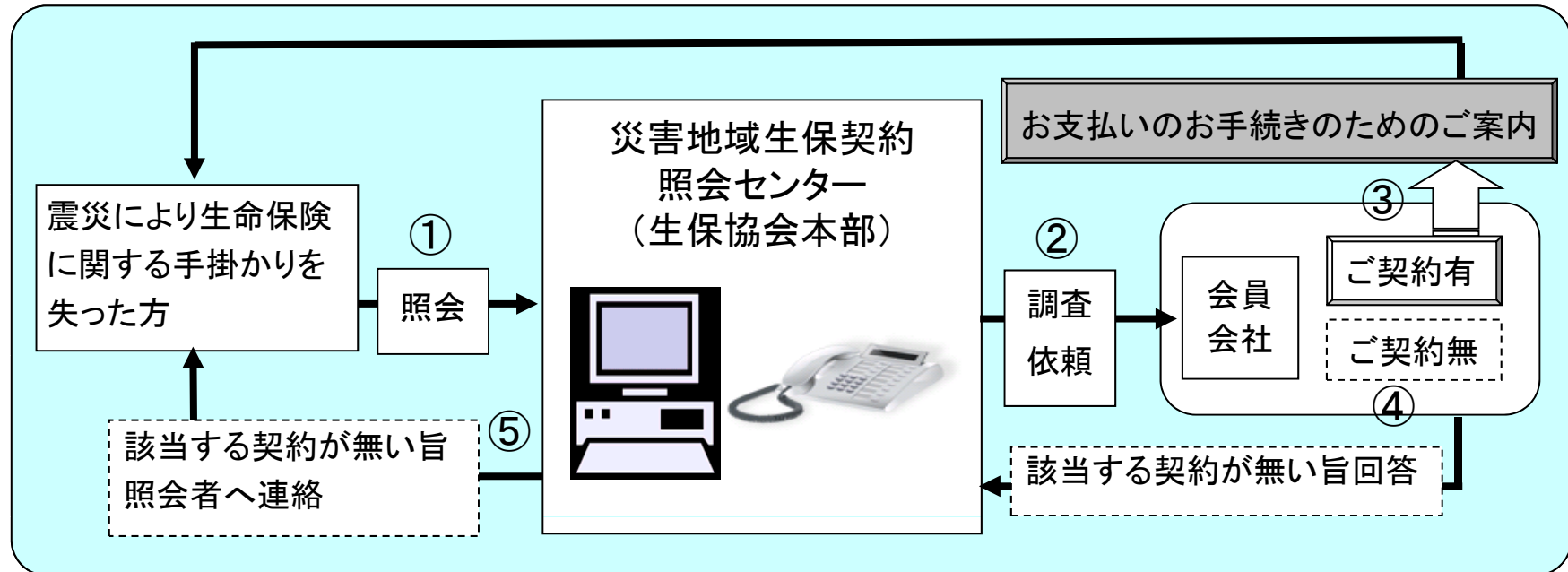
○お客さま等が行方不明またはお亡くなりになり、かつ、家屋等の流出・焼失により生命保険に関する手掛かりを失った方のために、生命保険協会に加盟する全ての生命保険会社がお契約の有無を調査する「災害地域生保契約照会制度」を平成23年4月1日より発足。

《受付実績》(平成25年3月29日現在)

✓照会受付数 : 3,742件

✓照会対象者数: 6,557名(うち保険契約あり: 4,136名(約63%))

【災害地域生保契約照会制度】



3. 具体的な取組状況(3)お客さまの安否確認活動

○必要なお手続きのご案内を行っていくため、お客さまの安否を確認し、コミュニケーションルートを確保する安否確認活動を業界の総力を挙げて実施。好取組事例について全社で共有化し、取組レベルを向上。

【安否確認】

- ✓全社合計2万6千名以上のスタッフによる活動
 - －自らも被災者である営業職員は、1件1件お客さまのご自宅や避難所を訪問し、安否確認や必要なお手続きのご案内を実施
 - －本社部門からもスタッフを派遣、声をかけて頂きやすいよう目立つジャンパーを着用して活動
- ✓アウトバウンドコール
 - －全社合計で131万件のアウトバウンドコールを実施
- ✓メール・ダイレクトメールの発信 等
 - －全社合計で1363万通のダイレクトメールを発信

東北3県で約293万名のお客さまの安否を確認(確認率99.97%)

【具体例】



- ・ライフラインは寸断され、電話も繋がらない中、職員は自らも被災していたが、瓦礫で埋まる街並みを泥だらけになりながら1件1件訪問
- ・訪問すればご本人様のご不在の場合でも、ご近所の方から情報を頂き、お客さまの行方が判明することも
- ・家屋が流された方のご自宅のあった付近に職員の連絡先を書いたメモを置いて帰ったところ、1ヶ月後にご連絡を頂いたことも

〔営業職員による安否確認の様子〕

3. 具体的な取組状況(3)お客さまの安否確認活動



〔本社スタッフによる安否確認の様子〕

- ・会員各社は積極的にアウトバウンドコールを実施
(全社合計で131万件)

- ・本社からもスタッフを派遣
- ・お客さまからも声をかけて頂きやすいよう、目立つジャンパーを着用して活動



〔アウトバウンドコールによる安否確認の様子〕

【好取組事例の共有化】

✓ 全社の活動状況の把握(定期的アンケート)

- ① 全社の安否確認状況についてアンケートを実施
- ② 全社の安否確認取組事例等の共有化

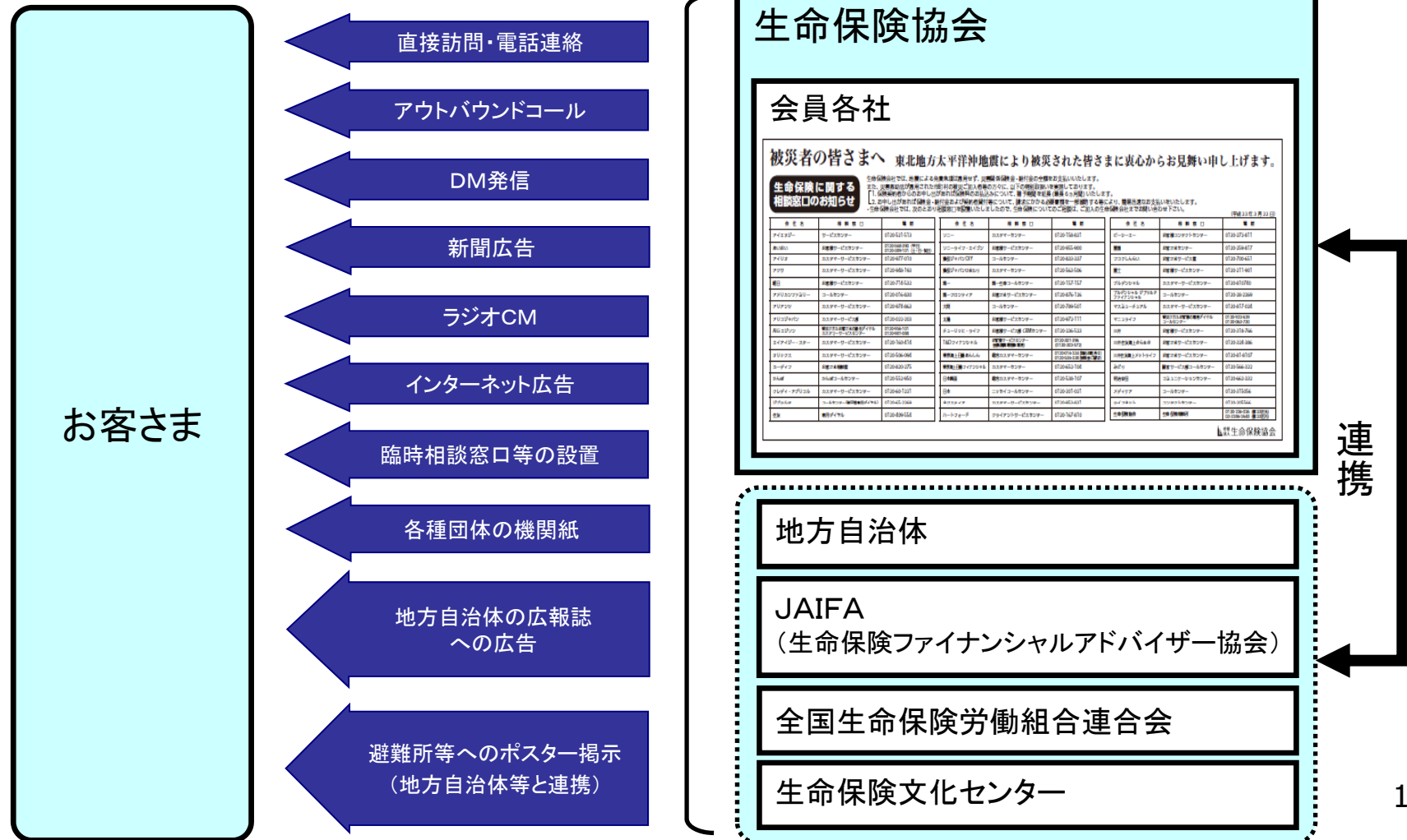
⇒ 安否確認進捗率上位会社の実績の連携

⇒ 好取組事例の共有化

3. 具体的な取組状況(4)お客さまへの複線的な周知活動

○全国各地に点在する避難所も含め、全ての被災者へ必要な情報をお届けするため、あらゆる手法を用いて複線的な周知活動を実施。

【周知活動の全体像】



3. 具体的な取組状況(4)お客さまへの複線的な周知活動

- 東北3県はもちろんのこと、被災地以外の避難所に対してもポスター等を掲示。
- 「災害地域生保契約照会制度」のご案内等について、各自治体の広報誌等にも掲載。

【周知活動の具体例】



〔避難所へのポスター掲示〕

◆歌手の庄野真代さんが明日25日、第一中学校でコンサートを実施
 5月25日（水）午後4時から第一中学校で、庄野真代さんと「国境なき楽団」メンバーによるふれあいコンサートが行われます。
 当日はNPO団体の一員として「～世界の子どもたちに楽器をおくるプロジェクト～」の活動もしている庄野さんより、今回の震災によって楽器を流失した高田高校吹奏楽部に、楽器と寄付金を贈る若狭式も行われますので、多くの皆さんの来場をお待ちしております。

◆生命保険の加入者の皆さんへ～(社)生命保険協会からのお知らせ～
 社団法人生命保険協会では、このたびの震災で被災した人のうち、加入している生命保険会社から連絡が届いていない人からの連絡をお待ちしています。
 なお、加入している生命保険会社が不明の場合は、災害地域生保契約照会センター（☎0120-001731、月曜～金曜の午前9時から午後5時）まで、連絡してください。
 ▽保険料払込猶予期間の延長について
 被災者の皆さんからの申し出により、保険料の払い込みについて猶予する期間を最長9カ月間（平成23年12月末まで）延長します。
 なお、猶予期間分の保険料全額の払い込みが困難な場合には、平成24年1月から10月末までに継続して保険料を払い込むことができます。
【震災による特別措置】

	2月	3月	4月	5月	—	11月	12月	1月	2月	—	10月	11月
払込期間												
猶予期間						2～11月分を12月末まで払込猶予						
猶予期間分の払込												

最大10カ月間の特別取り扱い
 平成24年1月より継続して保険料を払い込みいただくことを条件として、猶予した保険料（分割払込も可能）と平成23年12月分以降の保険料を順次払い込み。

〔自治体広報誌への掲載〕

3. 具体的な取組状況(5) 確実に保険金等をお支払いするためのネットワーク

○生命保険協会が情報のプラットフォームとなり、生命保険会社が単独で把握できない情報を業界全体で共有化することにより、確実に保険金等をお支払いするためのネットワークを構築。

【業界共通データベースの構築】

✓地震により亡くなられた方の情報の把握

警察が公表した情報

身元が確認された犠牲者の方々

5月●日公表分(●名)					
氏名	ふりがな	年齢	性別	住所	
○○ ○子		70	女	宮城県石巻市○○	
△△ △夫	△△△△ △△	66	男	宮城県名取市△△	
◇◇ ◇男	◇◇◇ ◇◇お	46	男	宮城県名取市△△	
○○ ○		67	男	宮城県石巻市○○	
△△ △△△		82	男	宮城県牡鹿郡女川町◇◇	

会員会社が把握した被保険者死亡情報

生保間情報共有化リスト

登録者: 2011年5月4日 13:04
登録先: 生保間情報共有化リスト
スレッド: 生保間情報共有化リスト

5月20日報告分のデータとなります。

災害地域生保契約照会センター把握情報

フリガナ(全角)

氏名

性別

生年月日

郵便番号

住所

電話番号

被保険者との続柄

照会理由

- 1. 地震・津波による死亡が確認
- 2. 倒壊・転落等で死亡が確認
- 3. 行方不明
- 4. 原因が書換不応

業界共通データベース化

自社契約の特定⇒保険金請求のご案内へ

3. 具体的な取組状況(5) 確実に保険金等をお支払いするためのネットワーク

- 保険金のお支払い等に万全を期すべく、関連省庁等と連携。
- 戸籍・住民票の開示の実現により、迅速な保険金請求権者の特定・請求のご案内が可能に。

【行政への要望】

<実現した主な項目>

- ①保険会社からの戸籍謄本・住民票の開示請求
- ②行方不明の方を死亡として取扱う場合の手続きの簡素化・迅速化
- ※その他、本人確認に必要な運転免許証等の迅速な再発行等

①戸籍謄本・住民票の開示請求

- ・保険金受取人(保険会社に登録済の受取人)が死亡している場合等は保険金請求権者(一般的には法定相続人)の特定が必要
- ・保険会社が保険金請求権者である法定相続人を特定するためには、戸籍謄本等の記載内容の確認が必要
- ・本来はお客さまからご提出頂く戸籍謄本・住民票について、お客さまの状況から早期にご提出頂くことが困難

・保険会社による市区町村役場への戸籍・住民票等の開示請求を要望

- ・保険会社による戸籍謄本の交付請求の承認
- ・保険会社による住民票の写し等の交付請求の承認

請求権者の特定・請求のご案内へ

保険会社からの申請書様式例

平成〇年〇月〇日

〇〇〇〇長殿

〇〇〇〇〇〇
代表者 〇〇〇〇
〇〇部責任者 〇〇〇〇 様

「住民票の写し」交付申請について

拝啓 平素は弊社社業に格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。
さて、このたびの東日本大震災により弊社の生命保険契約の被保険者が亡くなりました(あるいは、損害保険契約の支払事由が発生した)ために、受取人を特定し、保険金をお支払いしなければなりません。つきましては、以下1. 申請理由のとおり、住民票の写しが必要となりましたため、住民票の写しを交付していただきますようお願い申し上げます。
ご回答いただいた内容につきましては、戸籍法・住民基本台帳法を遵守し、弊社保険契約に関する保険金等の支払以外の目的には一切使用しないことを誓約いたします。

敬具

記

1. 申請理由
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇のため。
※戸籍の表示又は続柄の記載が必要な場合にはその理由を具体的に記載

2. 住民票の写しが必要な人
(契約者・被保険者の住民票の写しが必要な場合の記載例)

	氏名	弊社お届け住所
契約者	〇〇〇 (〇〇〇〇) 様	〇〇県〇〇市〇〇町 0-0-0
被保険者	〇〇〇 (〇〇〇〇) 様	

3. 必要証明書および必要通数
〇〇〇〇様の住民票の写し(住民票・住民票除票) 1通
基礎証明事項以外の記載事項
・戸籍の表示(有・無)
・続柄(有・無)
・その他()

4. 事務所の所在地(送付先)
〇〇保険会社〇〇部〇〇事業所
所在地: 平〇〇-0000 〇〇県〇〇市〇〇町 0-0-0
電話: 000-000-0000

〔住民票の開示請求書面ひな型〕

3. 具体的な取組状況(5) 確実に保険金等をお支払いするためのネットワーク

② 行方不明者への対応

- ・今般の震災では多数の行方不明者が存在
- ・死亡保険金のお支払いには、行方不明の被保険者を死亡として取扱うことが必要
- ・危難失踪宣告には1年を要する等、生活再建に向けた早期のお支払いができない状況

- ・危難失踪宣告に要する期間(1年)の短期化等、死亡認定に関する特例措置を要望

(法務省)

- ✓平成23年6月7日に、戸籍法第86条3項に基づく死亡届の簡易取扱いの実施を公表
- ⇒震災後約3ヶ月で死亡認定
- ⇒「死亡の事実を証すべき書面」の簡素化

(生命保険協会)

- ✓法務省の対応を踏まえた保険金支払実務の検討
- ✓行方不明者対応特別ワーキンググループの設置
- ✓死亡届の受理に関する各市町村の取扱いの調査

行方不明者への保険金等支払状況 (平成25年3月29日現在)

3,752件、約279億円

御遺体が発見されていない場合でも死亡届を提出できます

平成23年6月7日

東日本大震災で被災された方で、御遺体が発見されていない方についても、死亡届を市区町村に提出できます。この場合には、次の書類を御用意ください。

- (1) 届出人の申述書(様式はこちら)[PDF]
- (2) 死亡したと考えられる方の被災状況を現認した者等の申述書(様式はこちら)[PDF]
- (3) 在勤証明書又は在学証明書等の死亡したと考えられる方が東日本大震災の発生時に被災地へいたことを強く推測させる客観的資料
- (4) 死亡したと考えられる方の行方が不明でない旨の公的機関からの証明書等
- (5) 僧侶等が葬儀をした旨の証明書等のその他参考となる書面

市区町村の戸籍窓口で死亡届を受け付けてもらうためには、少なくとも(1)(2)の書類を御用意いただく必要がありますが、(3)から(5)までの書類についても、可能な限り、御用意いただくようお願いいたします。

なお、死亡届が受理(戸籍に記載される)されると、相続が発生し、あらゆる法律関係を整理・清算する必要が生じますので、死亡届を提出するに当たりましては、親族等関係者と十分に御相談ください。

また、市区町村の戸籍窓口で死亡届を提出した場合でも、必ず受理されるとは限らず、死亡の事実を認定できないと判断したときには、不受理(戸籍に記載されない)となる場合もあります。

死亡届が不受理となった場合など御不明な点があるときは、各市区町村を管轄する法務局の戸籍課へお問い合わせください。

※連絡先はこちら→[法務局・地方法務局一覧](#)

[法務省ホームページ]



[自治体訪問による取扱い調査の様子]

3. 具体的な取組状況(5) 確実に保険金等をお支払いするためのネットワーク

- 今般の震災でご両親を亡くされた震災孤児の方等に対し、保険金を適切にお支払いする等のため、地方弁護士会や生命保険協会(会員会社を含む)等による情報連携ネットワークを構築。
- 本ネットワークは平成25年3月末をもって収束することとしたが、引き続き、関係者との協力体制を維持。

【未成年者生保支援ネットワーク】

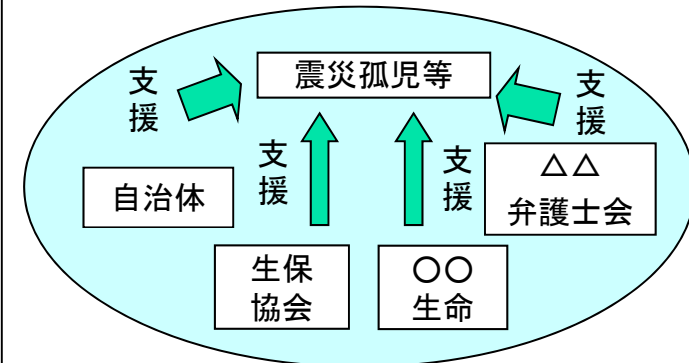
- ・震災孤児等の方が保険金受取人の場合、未成年後見人を選定頂くこと等が必要
- ・迅速な未成年後見人の選定等には弁護士等の協力が有用

- ・地方弁護士会、自治体との情報連携ネットワークを構築
- ・保険金等のお支払いのご案内に際し、未成年後見人の選定等に関するご相談が生じた際は、弁護士会等をご紹介

<ネットワーク活用実績> (平成25年4月12日現在)

(未成年後見人選定等のための) ネットワークを通じた弁護士会等のご紹介数	34件
震災孤児等が保険金等の受取人となる契約数	251件
保険金等お支払い実績	245件
ネットワークを利用したお支払い実績	27件

<ネットワーク概要>



<ネットワーク参加者一覧>

- ・岩手県(保健福祉部児童家庭課)
- ・福島県中央児童相談所
- ・岩手弁護士会
- ・仙台弁護士会
- ・福島県弁護士会
- ・生命保険協会
- ・生命保険協会加盟43社

3. 具体的な取組状況(6) 阪神・淡路大震災時からの更なる充実

○生命保険業界の、お客さまに安心をお届けする取組や生活支援の取組は、阪神・淡路大震災時に比べ更に充実。

	東日本大震災	阪神・淡路大震災
死亡者数・行方不明者数 (うち行方不明者数)	15,883名(平成25年5月10日現在) 2,676名(平成25年5月10日現在)	6,437名 3名

保険契約上の措置		
地震免責等の不適用	災害関係保険金・給付金の全額お支払い	同左
保険料払込猶予期間の延長	最長9ヶ月間 猶予契約総数 約23万件	最長6ヶ月間 猶予契約総数 約10万件
簡易・迅速な保険金・給付金のお支払い	お支払いに必要な書類の一部省略等	同左
お客さまの安否確認活動	好取組事例の共有化等全社一丸となった対応	各社毎に対応
お客さまからのご相談対応		
避難所等での出張相談窓口	出張相談窓口設置	同左
災害地域生保契約照会制度	協会本部に設置(フリーダイヤル有り) 照会件数 6,557件(平成25年3月29日現在)	各社で受付(フリーダイヤル無し) 照会件数 約200件
業界共通のデータベース構築	亡くなられた方の情報を各社で共有化	—
行方不明者への対応	法務省による戸籍法第86条3項に基づく死亡届の簡易取扱	—
震災孤児等への対応	弁護士会・自治体との支援ネットワークを構築(未成年者生保支援ネットワーク)	—
保険金等のお支払い実績	21,027件(平成25年3月29日現在) 1,599億円(平成25年3月29日現在)	8,396件 484億円

4. 取組に関する情報発信

○今般の震災に対する生命保険業界の取組について、マスコミや生保協会のホームページでの情報発信に加え、全国各地での「生命保険意見交換会(※)」やアジアを中心とした海外でも積極的に情報発信。

※「生命保険意見交換会」・・・地方生命保険協会等が消費生活相談員等と意見交換を行う取組。

【地震関連リリース・情報発信一覧(抜粋)】

日時	タイトル
H23.3.11	「東北地方太平洋沖地震」により被災された皆様へ〔協会長コメント〕
H23.3.12	東北地方太平洋沖地震により被災された方への特別取扱いについて
H23.3.14	「東北地方太平洋沖地震」への対応について〔協会長コメント〕
H23.3.14	生命保険協会、見舞金3億円寄贈を決定
H23.3.15	全国紙及び地方紙にお見舞い広告を掲載
H23.3.15	全ての生命保険会社、地震による免責条項等の不適用を決定
H23.3.16	生保協会HPに生保各社の相談窓口一覧を掲載
H23.3.18	協会長定例会見において、生保協会の取組み状況を説明(以降の定例会見でも説明)
H23.3.22	全国紙及び地方紙に各社相談窓口一覧および地震免責条項等の不適用に関する広告を実施
H23.3.25	生保協会HPに「保険金等の請求手続きに関するQ&A」を掲載
H23.4.01	災害地域生保契約照会制度の開始について
H23.4.06	全国紙及び地方紙に災害地域生保契約照会制度の広告を掲載(以降も適宜掲載)
H23.4.06	災害地域生保契約照会制度のラジオCMを実施(以降も適宜実施)
H23.4.22	生保協会HPに東日本大震災に係る保険金のお支払い件数・金額を掲載(以降、毎週情報を更新)
H23.4.27	保険料払込猶予期間の再延長等の実施について
H23.6.17	未成年者生保支援ネットワークの創設について
H23.11.18	被災地へ福祉巡回車を寄贈します
H24.2.17	テレビCMの放映について
H24.4.25	平成24年度 消費者庁主催「消費者支援功労者表彰」における「内閣府特命担当大臣表彰」の受賞について

【海外での情報発信】

日時	会議名(国)
H23.6.9	OECD保険及び私的年金委員会(メキシコ)
H23.7.27	(財)国際保険振興会開催の海外現地セミナー(スリランカ)
H23.9.6	(財)国際保険振興会開催の海外現地セミナー(台湾)
H23.9.8	(財)国際保険振興会開催の海外現地セミナー(フィリピン)
H23.9.29	アジア生命保険振興センター・タイ生命保険協会共催セミナー(タイ)
H23.11.7	米国生命保険協会訪問時にプレゼン(アメリカ)
H24.2.7	(財)国際保険振興会開催の海外現地セミナー(インドネシア)
H24.10.29 ~H24.11.1	第26回東アジア保険会議(マレーシア)

※上記の他、「Business in Japan」(生保業界の動向や生保協会の活動等に関する英語版の年次報告書)を作成し、世界24カ国、約200団体等に送付

※左記の他、「生命保険意見交換会」において、業界の取組を情報発信

5. 取組に対する評価

- 今般の震災に対する生命保険業界の取組について、お客さまから「感謝の声」を多数頂戴。
- 生命保険事業が果たすべき社会的使命の重要性を再認識。

【会員会社の職員に寄せられたお客さまの声】

市役所で津波にのまれてしまったお客さまがいらっしゃいました。早々に発見され新聞にも名前が掲載されました。私は避難所をまわり、受取人であるお母様を探しました。

ようやくお会いできたお母様は、意識的に元気に振舞っていらっしゃるようでした。

しかし、保障内容を説明すると、「こんなに頂けるんですか？うちの子はまだ、少しか保険料を払っていないのに…。こんなに頂けるんですか。」と繰り返しておっしゃった後、私の前で号泣されました。

「彼女の最後の親孝行です。」と伝え、私も一緒に泣きました。

1週間、本店から被災地へ赴き、仮設住宅や避難所を訪問し、連絡がとれないお客さまを探しました。

仙台市内の5ヶ所の仮設住宅に入居されている約3000世帯の方々を一軒一軒訪問し、結果、300名のお客さまにお会いすることができました。

そのお客さまのうちのお一人から、「亡くなられたご家族への想い」「将来への不安」「転々とする避難生活のストレス」を伺いました。

私は、保険金請求のご説明をすることしかできない無力さを痛感しました。

しかし、一生忘れられないお客さまからのお言葉。

それは、最後に仰って頂いたお言葉。

「保険会社さんありがとう。探してくれて…。やっと安心できました。」

【「生命保険意見交換会」で寄せられた主な声】

- －震災後の生命保険業界の動きは非常に迅速であり、評価されるべきものである。今後も保険金の完全支払いに向けて努力してほしい。(福島)
- －避難所への周知活動に対し感謝するとともに継続したサポート体制を期待する。(新潟)
- －今回の震災に対する生保業界の対応、特に支払いの迅速さに感謝する。(函館)
- －東日本大震災での対応は素晴らしい。引き続き、お客さま目線での対応をお願いしたい。(山梨)
- －災害地域生保契約照会センターは有意義なので、今後も幅広く制度を活用できるようにしてほしい。(広島他)
- －最後の最後の1件までフォロー頂き、過去の不払いのイメージを払拭して頂きたい。(愛媛他)
- －今回の震災では、協会も業界全体として行政を動かして頂いたことは価値のあることだと思う。(東京)



5. 取組に対する評価

【金融担当大臣からのお言葉】

- ✓ 生命保険協会長が自見金融担当大臣（当時）を訪問し、震災対応について懇談。 生命保険業界の取組について御礼と感謝の言葉を頂戴。



【自見大臣との懇談の様子】

【マスコミ報道】

- ✓ 生命保険業界の取組について、新聞等のマスメディアでも報道。

生保社員 安否確認に奔走

東日本大震災で死者・行方不明者が1万5000人を超えた宮城県で、生命保険の営業社員が顧客の安否確認に奔走している。ある生保レディーは自らも被災しながら「お客さんが心配」と避難所を回り、死亡保険金の支払いでは悲鳴に暮れる顧客に寄り添う。3月11日の震災から1か月半以上がたち、なお行方不明の顧客が多く、保険金支払い手続きもこれから本格化するなど課題が山積する。(石川智規)

顧客の痛み寄り添って

使命感 日本生命保険営業 営業所の斎藤和枝さん
①は、津波で営業所の建物が壊れ、業務が滞り、被災者の自宅や避難所まで駆けつけた。「家が壊れてしまったら、何をどうしたらいいかわからないまま、避難所に入ったまま、保険金の支払いが無くなるために顧客の不安を訴えるためにも、使命感で奔走している」

「被災された方にお知らせしたい」と電話をかける。3月11日の震災から1か月半以上がたち、なお行方不明の顧客が多く、保険金支払い手続きもこれから本格化するなど課題が山積する。(石川智規)

生保の震災対応

生命保険業界の2011年は保険事業のあり方、445億円の総額約1年分の保険料の約2割が被災地などで使われ、被災地の復興に貢献する機会があった。東日本大震災で被災した顧客の39.6%は各社の独自の被災者支援ネットワークが営業職員や支店に力を発揮し、被災者の復旧を支援した。一方で被災者への対応も円滑な対応を後押しした。一方で被災者への対応も円滑な対応を後押しした。一方で被災者への対応も円滑な対応を後押しした。

業界挙げ被災者支援 支払い、「阪神」の3倍

「阪神」が約2割、東日本大震災は約6割の被災者に対して、被災者の復旧を支援するための資金を振り回す。東日本大震災は約6割の被災者に対して、被災者の復旧を支援するための資金を振り回す。

【平成23年5月1日付東京新聞】

【平成23年12月13日付日刊工業新聞】

5. 取組に対する評価

【消費者庁 消費者支援功労者表彰 内閣府特命担当大臣表彰を受賞】

- ✓ 生命保険協会は、事業者団体としては初めて、消費者庁の消費者支援功労者表彰において、「内閣府特命担当大臣表彰」を受賞。
- ✓ 今回の受賞は、東日本大震災を受け、保険金請求手続きや保険料払込みに関する特別取扱いの実施、保険契約に係る手掛かりのない方のための「災害地域生保契約照会センター」の設置、業界内での情報共有、保険金支払いに資する手続きの行政への要望等、迅速な保険金支払いを促進したことが高く評価されたものと思料。

※ 「消費者支援功労者表彰」は、消費者利益の擁護・増進のために各方面で活躍している方々を表彰する制度として、昭和60年より実施。
従来は、内閣府特命担当大臣が表彰してきたが、消費者庁の創設に伴い、平成23年度から内閣総理大臣表彰を筆頭としたものとして格上げされるとともに、個人だけではなく『新しい公共』の重要な担い手である消費者団体・グループも幅広く表彰。



〔消費者支援功労者表彰の表彰式〕



6. 今後の主要な課題と対応①

【保険金等のお支払いの完遂】

- 今般の震災に関して、平成25年3月29日現在、21,027件、約1,599億円の保険金等をお支払い。
- ご連絡がとれていない方(若干名)に対する継続的なアプローチ(直接訪問、アウトバウンドコール、DM送付)、ご請求のご案内等を行ったにも関わらず未だお支払いに至っていないお客さまへの再度のご案内等を通じ、お客さまの心情等のご事情に十分配慮しつつ、保険金等のお支払いを完遂する。

【災害地域生保契約照会制度の継続】

- 東日本大震災においてお客さま等から高い評価を頂いた「災害地域生保契約照会制度」については、東日本大震災以外の災害時にもご活用いただけるよう対象を拡大(平成24年3月16日)

【概要】

- 対象 : 災害救助法が適用された地域において、家屋等の流出・焼失等により生命保険契約に関する手掛かりを失った方
- 受付 : 生命保険協会
- 照会内容 : 生命保険契約の有無

【震災時の更なる迅速・確実なお支払いに向けた態勢強化】

○「番号制度」の活用

- ー平成28年1月から導入することとされている「番号制度」では、「激甚災害が発生した際、金融機関は保険金等の支払いを行うために必要な限度であらかじめ保有する番号を利用できる」とされている
- ー震災時における番号の有効な利用方法を検討するとともに、平時における番号の利活用も要望
お客様・行政機関・生命保険会社それぞれにメリット
震災時・・・被災者に対する確実な保障の提供のための情報連携

- 平時・・・
 - ・迅速かつ確実な保険金等の支払いのための情報連携
(終身年金における被保険者の生存確認事務)
 - ・適切な保全サービスの提供のための情報連携

6. 今後の主要な課題と対応②

【復興・復旧や生活再建に向けた貢献・支援】

○福祉巡回車の寄贈

26の地方生命保険協会の助け合いの取組として、生命保険社の職員等から寄せられた募金等2,664万円をもとに、福祉巡回車(30台)を23箇所の社会福祉協議会へ寄贈。今後も、震災からの復興や被災された方の生活再建に向け、生命保険業界として必要な取組を検討していく。

地域	岩手県	宮城県	福島県	合計
寄贈台数	10台	11台	9台	30台



〔宮城県での福祉巡回車贈呈式の様子〕

○公益財団法人消防育英会の東日本大震災消防殉職者遺児育英奨学基金(※)への支援

東日本大震災においては、消防団員、消防職員は、危険が迫るなか懸命の活動を続け、多数の住民の生命を救った一方、多数が殉職され、177名もの遺児が発生。生命保険協会では、これらの遺児が就学困難な事態に陥ることを防ぎ、被災された方の生活再建に直接貢献するため、同基金に対し、平成24年度は300万円、25・26年度も300～400万円を寄付。

(※)東日本大震災を受け、消防殉職者遺児への奨学資金に充てるために新たに設立された基金。

【生命保険の意義・重要性についての一層の啓発】

○生命保険業界では総力を挙げてお客さまへの保険金等のお支払いを行っていることについて、より多くの方に広く呼びかけるとともに、生命保険の意義・重要性について改めて認識して頂くため、以下の広報活動を実施。今後も、マスメディア等を通じ、一層の啓発を実施していく。

【概要】

<テレビCM>

- 期間 : 平成24年2月17日～3月1日
- 対象 : 全国64局(合計約3100本)
- 出演者 : 岩清水梓選手(日テレ・ベレーザ)
阪口夢穂選手(日テレ・ベレーザ)

<新聞広告>

- 期間 : 平成24年10月25日・29日
平成25年2月28日
- 対象 : 読売新聞・日経新聞・地方紙45紙
- 内容 : 生命保険の意義・重要性について

6. 今後の主要な課題と対応③

【大地震対策本部から理事会を中心とした推進体制へ移行】

○生命保険協会長および理事会をトップに、各課題について検討・対応していく。

大地震対策本部

(平成24年
3月16日付収束)

協会長および理事会をトップに各委員会で引き続き対応

一般委員会	全体総括、生命保険の意義・重要性についての一層の啓発 等
契約サービス委員会	保険金等のお支払い完遂 等
企業保険委員会	保険金等のお支払い完遂 等
大地震対策総合委員会	今後の大地震対策の総合的な検討 等

7. 危機対応時の気付き

○震災対応に取り組む中で、お客さまや行政・地域とのコミュニケーションの重要性を改めて認識。

【紙媒体、SNS、検索エンジン等の有用性】

- ✓ 被災地でのテレビ等の媒体の限界
- ✓ 紙媒体・ラジオによるメッセージの伝播力、「伝える力」を改めて認識
- ✓ インターネットを活用したSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）、検索エンジン等も保険会社の情報把握手段として有効活用

【危機対応時のネットワークの重要性】

- ✓ 官民や組織の枠を超えた協働取組
－自治体等との連携等
- ✓ 地域における絆と共助
－緊急時における人と人との繋がりの強み
（営業職員や代理店チャネル等によるフェイス・トゥ・フェイスの対応、地方事務室による現地対応等）
- ✓ 地域分散によるバックアップ機能の発揮
－東京以外（大阪・名古屋等）からの物的支援の実施

Person Finder (消息情報): 2011 東日本大震災

人を探している
その人の名前、名前の一部、または携帯電話番号を入力

〈検索の例〉

日本 太郎 ... フルネームで検索
日本 太郎 仙台市 ... 住所で絞り込み
にっまん たらう ... 読み仮名(ひらがな)で検索
Nippon Taro ... ローマ字で検索
090-1234-xxxx ... 携帯電話番号で検索

名前を入れるとパーソンファインダーの消息情報が表示され、電話会社の災害伝言板の登録情報が表示されます。

この人を探す

〔検索エンジンサービス〕



〔支援物資仕分けの様子〕²⁹

8. 大災害に備えた体制の構築

【東日本大震災の経験の継承】

✓ 被災者への配慮・能動的対応の基本姿勢

東日本大震災でご契約者様等から評価された基本姿勢を承継するため、大地震対策要綱に基本姿勢を明記

- ・被災者の心情への最大限の配慮に基づいた対応
- ・会員会社による被災された契約者等への能動的対応(安否確認、支払手続案内、迅速な支払等)の積極的支援

✓ 地方自治体との連携強化

- ・地方事務局長(全国54ヶ所)は、地元自治体と積極的に連携し、協会対策本部の各種対策を事務局と連携して実施

✓ 「伝わる」情報発信

- ・被災地で「伝える力」を発揮したのは、紙媒体・ラジオ

被災直後(避難所入所期)	: ポスター掲示
避難所解消期(仮設住宅等入居)	: 広報誌



地元行政機関等への積極的な働きかけによる情報提供(広報誌・ポスター等の活用)の強化

- ・協会HPに特設ページを設置し、被災者への情報提供に務める
- ・被災地向け相談用フリーダイヤルの設置、現地相談窓口への要員派遣、被災地の消費者生活センターと情報連携

✓ 協会機能のバックアップ

- ・衛星電話の導入・名簿の整備 ……協会対策本部事務局と会員各社の確実な連絡
- ・大阪府大地震対策連絡会 ……生命保険協会(東京)被災時に、一時的に対応を実施し、シームレスに対応

✓ 訓練の実施

- ・大地震発生を想定し、会員各社との連携・大阪府大地震対策連絡会との連携につき課題の洗い出し