
第Ⅱ部

平成20（2008）年以降の
生命保険協会の取組み

第 1 章 東日本大震災を含めた災害対応

1. 東日本大震災への対応

平成23（2011）年3月の東日本大震災では生命保険業界も大きな被害を受け、28名の職員が死亡・行方不明となったほか、累計で約500の事業所（支社・拠点）が営業不能となった（平成23（2011）年9月9日現在）。

当協会は震災発生後直ちに大地震対策本部を設置し、「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」との基本方針のもと、緊急対応を実施するとともに、以降、確実・迅速な保険金の支払い、電力需要抑制への対応等、生命保険会社各社とともに一丸となって取組みを進めた。

このような業界をあげた対応は外部からも高い評価を受け、平成24（2012）年5月には「平成24年度消費者支援功労者表彰（内閣府特命担当大臣表彰）」を受賞した。

なお、保険金等支払実績、保険料払込猶予解消状況等を踏まえ、また、震災から1年が経過したことから、平成24（2012）年3月16日開催の理事会に大地震対策本部の収束を報告し、平時の態勢で震災対応を継続することとした。

(1) 地震の概要

平成23（2011）年3月11日午後2時46分頃、三陸沖を震源とするマグニチュード9.0の地震が発生した。宮城県北部では震度7を記録し、東北から関東の広い範囲で強い揺れが観測された。また太平洋沿岸では津波による甚大な被害が発生した。同日、この地震は気象庁によって「平成23年（2011年）東北地方太平洋沖地震」と命名され、さらに4月1日の閣議にて、東北地方太平洋沖地震による災害およびこれに伴う原子力発電所事故による災害は「東日本大震災」と呼称することが決定された。

この震災（地震）による被害は、以下のとおりである。

（単位：人、戸）

人的被害	死 者	15,894
	行方不明	2,546
建物被害	全 壊	121,772
	半 壊	280,921

（出典）警察庁「平成23年（2011年）東北地方太平洋沖地震の被害状況と警察措置」（平成29年12月8日現在）

(2) 大地震対策本部の設置と緊急対応

①大地震対策本部の設置

当協会では大地震対策要綱に基づき、地震発生後直ちに渡邊光一郎協会長を本部長とする大地震対策本部を設置し、対策本部を設置した旨の協会長コメントを公表した。当協会は、同協会長コメントにおいて、保険金・給付金等の簡易迅速な支払いに努めること、お客さまからの問い合わせ等に親身に応え、被災者の力になるよう全力で対応することを表明した。

平成23（2011）年3月14日には第1回大地震対策本部役員会を開催し、「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」を基本方針とし、日本赤十字社を通じた被災地への3億円の見舞金の寄贈（同年3月30日実施）、お見舞い広告の出稿（3月15日全国紙5紙（日経、読売、朝日、毎日、産経）および地方紙8紙（東奥日報（青森）、岩手日報（岩手）、河北新報（宮城）、秋田魁新報（秋田）、山形新聞（山形）、福島民報、福島民友新聞（福島）、茨城新聞（茨城）に掲載）等を決議した。

②大震災対応のための特別措置等の実施

平成23（2011）年3月11日付の金融担当大臣名の災害に対する金融上の措置の要請等を踏まえ、翌12日、生命保険会社が災害救助法適用地域の被災者の契約について「保険料払込猶予期間の延長（最長6か月）」、「保険金・給付金、契約者貸付金の簡易迅速な支払い」を行う特別な取扱いを実施する旨を公表した。これらの特別措置は、同年3月15日に出稿したお見舞い広告に記載し、周知した。

なお、保険料払込猶予件数は以下のとおりである。

（単位：件）

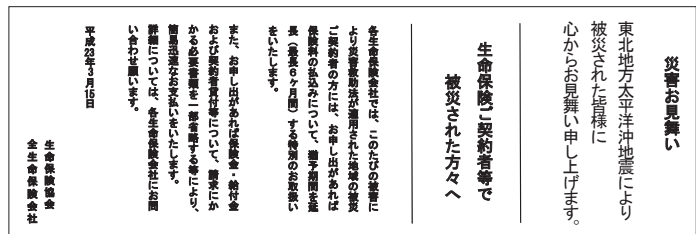
時点	払込猶予件数
平成23年 3月31日	38,077
4月27日	100,217
5月26日	122,211
7月28日	124,740
8月25日	128,740
9月29日	130,007
10月27日	127,407
11月24日	116,132
12月21日	98,972

（注）時点日ベースでの払込猶予件数。6月23日～7月14日までの実績について、一部会員会社において、保険料払込猶予件数の計上方法に変更があったため記載を省略

また、同年3月15日には、生命保険会社全社の「地震による免責条項等の不適用」決定を確認し、その旨をウェブサイトで公表するとともに、3月22日に広告を出稿して本取扱いを周知した。

（3）確実・迅速な保険金の支払い

当協会は、緊急対応実施後も生命保険会社各社が確実・迅速な保険金の支払いを行えるよう、災害地域生保契約照会制度の運営や業界共通データベースの整備等、さまざまな取組みを行った。東日本大震災に係る保険金のお支払件数・金額は、生命保険会社全社合計で21,027件、1,599億円にのぼる（平



災害お見舞い広告（平成23年3月15日）

成25（2013）年3月末時点）。

①保険金等各種支払に関するガイドラインの策定

被災者に一刻も早くご安心いただけるよう、最大限の配慮に基づいた対応を行う観点から、前述の「保険金・給付金、契約者貸付金の簡易迅速な支払い」に加え、平成23（2011）年3月15日、保険金部会（書面開催）にて、保険金請求などにおける簡易取扱基準や、病院事情により被災者が入院できず、臨時施設等で医師の治療を受けた後に入院したような場合において、被災日から入院したものとみなす特別取扱等を規定した「保険金等各種支払に関するガイドライン」を策定し、生命保険会社の対応について認識を共有化した。同年4月15日には同ガイドラインを一部改正し、死亡保険金請求時の必要提出書類の更なる緩和を行った。

②災害地域生保契約照会制度の運営

多くの被災者が、家屋等の流失や焼失によって契約関係書類を紛失するなど、契約に関する手掛かりがない状態となっていることが想定された。そこで契約有無の確認や保険金請求等が困難な方からの契約照会に応じるため、当協会が中心となり、生命保険会社全社の協力を得て対応を行う制度の構築が検討され、契約サービス委員会での実務対応の検討を経て、大地震対策本部役員会にて決議のうえ、平成23（2011）年4月1日、当協会内に「災害地域生保契約照会センター」を設置し、照会対応を開始した。

照会センターは被災者からの照会を受け、各生命保険会社に契約の有無を照会し、契約が判明した場合は、該当生命保険会社から照会者へ回答、契約が判明しなかった場合や照会者へ回答可能な契約がなかった場合は照会センターから照会者へ回答を行うこととした。

その後、同制度は、平成24（2012）年3月16日の理事会において、「災害救助法が適用された地域で契約者または被保険者が死亡もしくは行方不明となり、家屋等も流失・焼失等し、生命保険の契約の有無に関し何の手掛かりもない等、死亡保険金請求を行うこと等が困難な方からの契約照会に応じることを基本方針」とし、東日本大震災に限らず災害救助法が適用された地域の照会に対応するため、継続対応することとされた。

平成25（2013）年3月時点の照会受付数は3,742件・照会対象者数は6,557名であった。なお、生命保険相談所で受け付けた東日本大震災に係る照会・相談件数は平成24（2012）年3月14日時点で292,851件であった。

③業界共通データベースの整備、活用

東日本大震災では、津波等によって、被災地域が広範囲に及び行方不明者が多いことに加えて、原



災害地域生保契約照会センター

子力発電所事故の影響により各地に避難する方も存在しており、契約者の安否確認に業界をあげて取り組んできたものの、各生命保険会社が単独で保険金等を支払うべき被保険者の情報等を把握することには限界があった。そのため、当協会がプラットフォームとなり、各生命保険会社が単独では把握できない情報を業界全体で共有化することにより、各生命保険会社が保険金等を確実に支払うための基盤を整備した。

まず、当協会が警察庁より「今回の災害で亡くなられ、身元が確認された方々の名簿」をデータ形式で提供願い、平成23（2011）年4月13日以降毎日各生命保険会社に配信した。また、各生命保険会社が把握した震災に係る被保険者死亡情報を当協会できとりまとめ、同年4月19日から共有化を開始した。各生命保険会社においてはこれらのデータを活用し、自社の契約有無の確認を行い、請求案内等を実施した。

④行方不明者への対応

津波による被害で多くの行方不明者が出たことにともない、その家族・親族が死亡保険金等の支払いを希望しても、各生命保険会社としては死亡の確定がなされないまま保険金を支払うことができないという課題が生じた。これに対し、行方不明者の家族・親族の生活保障のために保険金を早期に支払うことが必要であるという認識のもと、当協会では民法上の危難失踪の早期認定等の措置を行うよう、関係各方面に要望を行った。

具体的には、平成23（2011）年3月28日、金融庁あてに、「地震の発生を受けた保険会社実務に関する行政への要望（行方不明者の『死亡を認定する証明書』の発行等）」を提出し、同年4月12日には、衆議院財務金融委員会に協会長が参考人として出席し、死亡認定に係る特例措置を要望した。さらに、同年4月20日には、日本経済団体連合会の「東日本大震災にかかる規制改革要望に関する調査」に行方不明者の「死亡を認定する証明書」の発行等に係る要望を含む協会要望を提出した。本件は、日本経済団体連合会の「東日本大震災にかかる規制改革要望」のうち、行方不明者への対応に係る要望として取り上げられた。他方では、同年6月に社員会社連絡部会（大地震対策本部役員会の意思決定を補佐し、同部会メンバーは業界と自社とのパイプ役となる）の傘下に行方不明者対応特別ワーキング・グループを設置し、行方不明者の保険金支払等に関する事例研究を行うこととした。

そうした状況下、同年6月7日、法務大臣から「東日本大震災による行方不明者に対する戸籍法第86条3項に基づく死亡届の簡易取扱いを行う」旨が公表された。具体的には、死亡届の提出に必要な「死亡の事実を証すべき書面」について、届出人の申述書等を代替書類として届出を行うことが可能となった。これをうけ、行方不明者対応特別ワーキング・グループにおいて、被災地の市町村役場を訪問し、各市町村における具体的な実務取扱の確認を行い、結果については、同年7月8日の行方不明者対応特別ワーキング・グループ（書面）に報告のうえ各生命保険会社に連絡され、実務の参考に供された。

⑤保険金請求権者特定に係る対応

津波により世帯単位で被災するなど、保険金受取人が亡くなるケースも多く存在したことから、各生命保険会社で保険金請求権者（一般的には法定相続人）を特定し、請求案内を行う必要が生じた。

そのため、各生命保険会社による戸籍謄本や住民票の写し等の交付請求を行う実務に関し、全国の市区町村において円滑に対応いただくことが求められるとして、当協会は日本損害保険協会および外国損害保険協会と連携のうえ、平成23（2011）年4月に関係省庁等あて要望を行った。その結果、統一の事務手順によって生命保険会社各社から開示請求が行われた場合には適切に対応されるよう、法務省および総務省よりそれぞれ地方公共団体へ周知が行われることとなった。

⑥震災孤児への対応

報道によれば、この震災により、親その他親権者の全員を亡くした未成年者（以下、震災孤児という）は200名を超すとされた。震災孤児が保険金請求権者となる場合、家庭裁判所への申し立てにより未成年後見人を選任し、当該未成年後見人から請求を行っていただく必要があるが、震災孤児が置かれた状況から、関係者による支援が必要であると想定された。災害地域生保契約照会センターにも震災孤児に関わる契約について関係者からの照会をうけていた。

そこで当協会は、平成23（2011）年7月、この課題について認識を共有化した関係者（岩手弁護士会、仙台弁護士会、福島県弁護士会、岩手県保健福祉部児童家庭課、福島県中央児童相談所、当協会および各生命保険会社）による情報連携のためのネットワーク「未成年者生保支援ネットワーク」を構築した。

ネットワーク参加者は、震災孤児またはその後見人等から生命保険に関する相談があり、参加者自身で対応することが困難な事項が生じた場合などにおいて、生命保険金の支払いに必要な手続の相談先やその他の震災孤児への支援事項等に関する相談先等の紹介を行うことが可能となった。

本ネットワークは、平成25（2013）年3月末をもって収束することとなったが、引き続き、震災孤児について対応が必要な場合は適切に関係団体を紹介する等、協力関係について維持することとした。

⑦生命保険会社各社の取組みの情報共有化

震災後、生命保険会社各社は保険金等の請求あるいは契約継続のために必要な諸手続等を行う必要から、被災地域の契約者の安否確認活動に取り組んだ。岩手・宮城・福島の東北3県の契約者延べ約293万人を対象として個別訪問やアウトバウンドコール、ダイレクトメール等による安否確認活動に取り組み、平成24（2012）年3月14日現在で、確認済み率は99.97%となっている。また、各生命保険会社は、パブリック情報、業界共通データベースの情報などにより請求可能契約の特定に努め、積極的に請求案内を行った。

当協会では生命保険会社各社の安否確認、請求案内および支払いの状況等について定期的なアンケートを実施し、全社集計値や取組事例のフィードバックを行い、各生命保険会社の迅速な対応の促進を図った。

(4) 電力需要抑制への対応

東日本大震災により、福島第一原子力発電所をはじめとする各地の発電所も大きな被害を受け、東京・東北電力管内の電力供給力は大幅に減少した。これに対して、不測の大規模停電を回避するための止むを得ない緊急措置として、東京電力では平成23（2011）年3月14日より3月28日まで「計画停電」

が断続的に実施された（東北電力も計画停電の実施を決定したが未実施）。

その後、夏期の電力需要量増大により、電力需要量の供給量超過による大規模停電の発生が懸念された。同年4月8日に開催された政府の電力需給緊急対策本部にて、このままでは、国民生活やとりわけ国の活力の源である産業活動が疲弊し、震災からの復興と日本経済の再出発は望めないことから、両電力管内の国民各層や産業界の理解と叡知を集める協力をお願いしたいとして、夏期の電力需給対策の骨子が示された。そのなかで、大口需要家については、最大使用電力を25%程度抑制という目標が示された。

こうした動きをうけ、当協会では各生命保険会社の節電の取組みに係るアンケートを実施し、フィードバックすることにより対応をうながした。さらに、同年4月15日、大地震対策本部内に電力需要抑制対策特別委員会を設置し、生命保険業界全体としての対応策について検討を行うこととした。同委員会において「生命保険業界の電力需要抑制に関する自主行動計画（第一次）」を策定し、同年4月19日大地震対策本部に報告、決定した。その後、本行動計画は必要に応じて同年5月24日、7月25日、11月10日に改訂を行っている。

なお、平成24（2012）年3月16日開催の理事会に、大地震対策本部とともに、電力需要抑制対策特別委員会の収束を報告している。

2. 地震、大雨、台風等による激甚災害被災地への対応

(1) 災害救助法適用地域への対応

地震、大雨、台風等の激甚災害により災害救助法が発動された際の対応については、昭和31（1956）年9月21日の役員会（現在の理事会に相当）にて、最長6か月間の保険料払込猶予期間の延長と保険金等の簡易迅速な支払いに係る特別措置の実施および被災者に対する当該特別措置の周知方法を定めた「災害地の被災者に対する特別措置について」が決議されている。

また、平成21（2009）年2月に策定された「新型インフルエンザ対策要綱」との平仄および今日的な見直しを行う観点から、同年11月20日の理事会にて「災害地の被災者に対する特別措置について」の改正が決議されている。

これに基づき、災害救助法が発動された際、当協会ではウェブサイトへの当該特別措置の掲載や会員会社への連絡等の諸対応を行っている。

○平成29年度豪雪にかかる災害救助法の適用について（平成30年2月14日：新潟県）

災害救助法適用地域の特別取扱いについて（新潟県）

2018年2月15日

このたびの連日の降雪により被害を受けられた皆様からお問い合わせ申し上げます。

生命保険会社では、災害により災害救助法が適用された地域の被災者のご契約について、以下の特別措置を実施しております。

■ 1. 保険料払込猶予期間の延長

保険契約書からのお申し出により、保険料の払込みについて、猶予する期間を最長6ヶ月延長いたします。

■ 2. 保険金・給付金、契約者貸付金等の簡易迅速なお支払い

お申し出により、必要書類を一部緩和する等により、簡易迅速なお支払いを行います。

※お取扱いの詳細につきましては、ご契約されている生命保険会社にお問い合わせください。

◆災害救助法の適用状況（内閣府発表）◆

適用日	災害救助法適用市町村	備 考
2018年2月14日	新潟県 長岡市（むががし） 小千谷市（ふせや） 十日町市（とおかまち） 魚沼市（うぬま） 東蒲原郡阿賀町（むがし）	連日の降雪により、これを放置すれば従来の例により多数の犠牲が必死に発生を恐れ、又は受けおそれが生じている。継続的に救助を必要としている。

災害地域生保契約制度のお知らせ

生命保険会社は、災害救助法が適用された地域において被災されたお客さまについて、東日本大震災・熊本地震より生命保険契約に関する手続を簡便に、保険金の請求を行うことが困難な場合等において、生命保険契約の権利のご関係（災害地域生保契約制度）に応じます。

なお、ご利用対象者は、原則としてご契約対象者（被災された方）のご家族（配偶者、親、子、兄弟姉妹）とさせていただきます。

生命保険協会「災害地域生保契約制度センター」

フリーダイヤル 0120-001731

【受付時間】 月～金曜日（祝日を除く） 9：00～17：00

※制度の詳細は、こちらからご確認ください。

ウェブサイト掲載内容例

(2) 平成28年熊本地震への対応

①地震の概要

平成28（2016）年4月14日午後9時26分、熊本県熊本地方を震源とするマグニチュード6.5・震度7の地震が発生し、また、4月16日午前1時25分にも、熊本県熊本地方を震源とするマグニチュード7.3・震度7の地震が発生した。本地震は気象庁によって、「平成28年（2016年）熊本地震」と命名された。本地震による被害は、死者50人（震災関連死等を除く）、建築物の全・半壊は4万棟以上、避難所への避難者最大数は19万人以上とされている（平成29（2017）年4月13日現在、政府非常災害対策本部発表）。

②当協会の主な対応

a. 大地震対策本部の設置

平成28（2016）年4月14日の地震発生から一夜明けた15日、当協会は大地震対策要綱に基づき、筒井義信協会長を本部長とする大地震対策本部を設置するとともに、大地震対策本部役員会を開催した。

大地震対策本部役員会では、大地震対策本部および役員会の基本方針として、「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」、「会員会社による被災された契約者等への対応（被災された契約者等の安否確認、保険金等の支払手続のご案内、迅速な保険金等の支払い等）を積極的に支援すること」の2点を確認するとともに、今後の対応については本部長に一任することが決議された。

b. 大地震対応のための各種対策等の実施

(a) 災害地の被災者に対する特別措置

平成28（2016）年4月14日、熊本県内全45市町村に災害救助法が適用されたことから、「災害地の被災者に対する特別措置について」に基づき、生命保険会社各社は災害救助法適用地域の被災者の契約について「保険料払込猶予期間の延長（最長6か月）」、「保険金等の簡易支払い」を行う特別措置を実施した。

(b) 災害地域生保契約照会制度の運営

当協会では、災害救助法が適用された地域の被災者について、家屋等の流失・焼失等により生命保険契約に関する手掛かりを失い、保険金の請求を行うことが困難な場合等において、生命保険契約の有無の照会に応じる災害地域生保契約照会制度を運営しているが、本地震においても、引き続き対応を行った。

(c) 地震による免責条項等に該当しないことを確認

平成28（2016）年4月15日、生命保険会社全社が地震による免責条項等に該当しないことを確認し公表した。

③大地震対策本部の収束

平成28（2016）年4月15日に設置した大地震対策本部については、同年9月8日に開催された大地震

対策本部役員会において、9月16日の理事会への報告をもって、緊急時の特別対応が主であった大地震対策本部および本部傘下の役員会・会員会社連絡部会を収束し、平時の態勢で震災対応を継続していくことが決議された。その後、9月16日に開催された理事会に本件は報告され、大地震対策本部は収束した。

なお、平成28（2016）年8月31日時点の死亡保険金支払見込金額は2億486万円・支払見込件数は31件、保険料払込猶予期間延長件数（累積件数）は1万1,511件であった。また、災害地域生保契約照会制度の照会受付数は14件・照会対象者数は21名であり、生命保険相談所で受け付けた熊本地震に係る照会・相談件数は61件であった。

3. 新型インフルエンザ等対策要綱

(1) 新型インフルエンザ対策要綱の策定および見直し

東南アジア等において、高病原性鳥インフルエンザ（H5N1）がトリからヒトに多数感染するなど事例が発生しており、また、ウィルスの変異により、ヒトからヒトへ感染する新型インフルエンザが発生し、世界的な流行を引き起こす危険性が増大しつつあったことを背景として、当協会では、新型インフルエンザ対策について企画部会を中心に全部会とも連携のうえ検討を開始し、平成21（2009）年2月20日に開催された理事会において協議のうえ、「新型インフルエンザ対策要綱」を策定した。

同年11月20日、全部会における実務上の課題に対する検討結果および新型インフルエンザA（H1N1）に対する当協会の対応等を踏まえ、実際に発生した新型インフルエンザの毒性・感染力が想定より弱い場合には、新型インフルエンザ対策要綱を柔軟に解釈・適用することを明記する等の新型インフルエンザ対策要綱の改正が行われた。

平成23（2011）年11月18日、政府の「新型インフルエンザ対策行動計画」の改定（同年9月20日付）（発生段階区分が変更等）を踏まえ、新型インフルエンザ対策要綱の改正が行われた。

平成25（2013）年7月19日、「新型インフルエンザ等対策政府行動計画」の閣議決定（同年6月7日付）（行動計画の対象が新感染症に拡大）等を踏まえ、新型インフルエンザ対策要綱の改正が行われた（対策要綱の名称も「新型インフルエンザ等対策要綱」に変更）。

(2) 新型インフルエンザ発生に伴う対策本部の設置

平成21（2009）年4月30日、新型インフルエンザA（H1N1）の発生をうけ、新型インフルエンザ対策要綱に基づき、「新型インフルエンザ対策本部」が協会事務局内に設置された。

同日、「対策本部役員会」（協会長、副会長および協会常勤役員から構成）が開催され、今後の対応について検討が行われた。席上では、人命の安全確保と生命保険事業の業務継続を図る観点から、今後、国内での感染が認められた場合には、原則として、新型インフルエンザ対策要綱に則り、業務の休止を含め、必要な対応を講じることが確認された。なお、業務を休止する際には、関係行政機関ならびに関係委員会委員長および関係部会会長等を含む関係者と協議のうえ、対策本部役員会にて、改めて、業務の休止について検討することとなった。また、当面の検討課題として、一般課程試験等の試験運営を休止した場合の影響・対応ならびに保険金等の簡便支払等があげられ、これらの課題に

については、改めて関係部会に対して検討を依頼する方向で話し合われた。

同年5月16日、新型インフルエンザA（H1N1）感染者が国内で発生したことから、国内における感染の状況が第2段階（国内発生早期）に移行した。これをうけ、同年5月20日、対策本部役員会を開催し、新型インフルエンザ対策要綱で定める「第二段階（国内発生早期）」において休止する業務について、新型インフルエンザ対策要綱では強毒性の鳥インフルエンザ（H5N1）を想定して策定しているため、柔軟に解釈する必要があるとされた。

平成22（2010）年9月9日、同年5月以降インフルエンザの発生状況が「警報・注意報レベル」を超えている都道府県はないこと、同年8月10日に世界保健機関（WHO）が新型インフルエンザの流行状況の段階について「ポストパンデミック」とする旨表明したこと、および同年8月27日に政府の「新型インフルエンザ対策本部」が廃止されたことなどを踏まえ、対策本部役員会が開催され、「新型インフルエンザ対策本部」の解散が決定された。

4. 大地震対策要綱および事務局初動対応マニュアルの見直し

(1) 大地震対策要綱の見直し

当協会では、大地震発生時において、人命の安全確保および生命保険事業の社会的責任を果たすため、当協会および会員会社の業務継続を図ることを目的に「大地震対策要綱」を策定しているが、適宜見直しを行っている。

① 新型インフルエンザ対策要綱の策定を踏まえた大地震対策要綱の見直し

当協会では平成21（2009）年2月に新型インフルエンザ対策要綱を策定したが、新型インフルエンザ対策要綱には規定されているものの大地震対策要綱には規定されていない内容のうち、大地震対策としても必要な内容について大地震対策要綱に反映させる趣旨で、同年11月20日開催の理事会において、以下のような見直しを行った。

- ・ 大地震対策要綱の目的規定を新設する。
- ・ 大地震発生時における会員会社と事務局との連絡手段として、新型インフルエンザ流行時の連絡手段としても使用している「安否・状況確認サービス」（災害等発生時に、携帯電話やパソコンから専用ページにアクセスし、職員の安否や被災状況等を報告・確認できるサービス）を使用する。
- ・ 大地震により本部協会が被災した場合（本部機能が麻痺しない程度の被災）の協会業務の継続の考え方を新設する。

② 東日本大震災を踏まえた大地震対策要綱の見直し

東日本大震災への対応を踏まえ、また、今後の大地震発生時の対応に備え、平成24（2012）年3月16日開催の理事会において、以下のような見直しを行った。

a. 東日本大震災への対応の要綱への反映

従来の要綱には記載されていないものの東日本大震災において当協会が実際に対応した内容、具体的には、協会対策本部の基本方針の明確化、会員会社間での死亡者情報の共有化、震災孤児への対応および地元行政機関等との連携による情報提供（広報誌・ポスター等の活用）の強化などの取組みについて反映し、実際に使用したポスター、ニュースリリース、照会および報告様式を掲載した。

b. 今後の大地震発生時の対応に備えた見直し

(a) 本部協会が被災した際の対応の明確化

本部協会が被災し、ビル倒壊等により事務局を本部協会内に設置することが困難な場合は、代替施設に設置することを明確化した。また、事務局が、会員会社に連絡できない場合に限り、一時的に大阪府大地震対策連絡会（全社構成）が対応を行うこととした。

(b) 各委員会・部会の連携強化

東日本大震災では、各委員会・部会が連携をとって行動する重要性が認識されたが、より連携を強化するため、関係部会連絡会の設置、大地震関連の発信文書の一元的管理および協会対策本部事務局内の情報共有の強化について定めた。

(c) 機動的な大地震対応の強化

大地震発生時の事務局の役割分担の明確化、被災地の地方事務局長の役割の明確化等を図った。

(d) その他

協会対策本部役員会の本部長に協会長が就任する際の「協会長に事故ある時」の取扱いを変更、「社員会社連絡部会」を「会員会社連絡部会」に名称変更を行った。

③平成28年熊本地震を踏まえた大地震対策要綱の見直し

平成28年熊本地震を踏まえ、平成28（2016）年9月1日開催の大地震対策総合委員会において、以下のような見直しを行った。

- ・被災状況報告に関し、平成28年熊本地震において金融庁から報告依頼のあった、「営業不可や営業可否確認中である本社・支社・営業店の詳細状況」について、報告対象とする。
- ・地震削減条項に関する対応の記載を、より正確な表現に修正する。

④大地震以外の災害に備えるための改訂

従来の大地震対策要綱では、武力攻撃災害や大地震以外の大規模自然災害（噴火、津波、風水害等）には適用されないことを踏まえ、平成29（2017）年9月15日開催の理事会において、大地震対策要綱の対象範囲を拡充する改訂を行った。具体的には、大地震対策に限定している大地震対策要綱の対象を「大地震、噴火、津波、風水害等の大規模自然災害やテロ・戦争等の武力攻撃災害」に拡充し、要綱の名称を「大地震等対策要綱」とした。

あわせて、同理事会において、「災害地の被災者に対する特別措置について」および災害地域生保

契約照会制度についても、武力攻撃災害が発生した際に災害対応が迅速かつ適切に実施できるよう、「金融庁国民保護計画」に基づく要請（武力攻撃災害が発生した場合に、金融庁監督局長が被災地を管轄する財務局長を通じて、保険会社に対して、保険料払込猶予期間の延長・保険金の迅速支払を要請）があった場合にも適用する改訂を行った。

(2) 生命保険協会事務局初動対応マニュアルの見直し

生命保険協会事務局「大地震対策初動対応マニュアル」（以下、初動対応マニュアルという）は、平成7（1995）年1月に発生した阪神・淡路大震災を踏まえ、同年9月に初版を策定し、以後、平成10（1998）年11月に一部改訂、平成17（2005）年12月に全面改訂を行った。

平成24（2012）年9月には、平成23（2011）年3月に発生した東日本大震災を踏まえ見直しをされた大地震対策要綱（平成24（2012）年3月版）をうけ、初動マニュアルを全面改訂した。主な改訂内容は次のとおりである。

(1) 本部

1. 平常時における対応の記載内容の充実

- ・「初動対応要員について（交通機関途絶時の動員）」「救護班について（応急手当）」「避難誘導要員について」など記載内容を充実
- ・平常時における各種対策のなかで、「研修」、「被災時に搬出する『重要書類』」、「帰宅困難」、「『非常時用通信』の確保」、「非常用備蓄物資」等を追加

2. 職員の安全確保と地震発生時の職員行動について

- ・「大地震発生」から「初動対応」に至るまでの時間の経過ごとに、「職員が行動すべきこと」を具体的に明記。また備考欄に担当所管における行動内容も記載

3. 初動対応の明確化と初動対応要員数の明示

- ・初動対応を、「初期段階」「大地震対策本部設置後」「その後の対応」に段階分けし、さらに各部門における対応内容を明記するとともに、その対応に必要な職員（初動対応要員）を明示

4. 本部協会が被災した際の対応の明確化

- ・本部協会が被災した際に、代替施設の選定が必要となるが、具体的な行動内容を記載
- ・また、本部事務局から会員会社への連絡体制が復旧するまで、大阪府事務室の一時的な対応（大阪府大地震対策連絡会の設置・運営）について明記

(2) 地方

1. 平常時における対応の記載内容の充実

- ・「安全確認」「緊急連絡先一覧の整備」「各地域の防災情報の収集」「帰宅困難」等を追加

2. 大地震が発生した場合の対応の明確化

- ・地方事務室周辺に大地震が発生した場合の対応について、安全確保や安否確認の内容について明確化するとともに、被災地の地方事務局長の役割（協会対策本部への対応）について明確化

以後、初動対応マニュアルについては、初動対応要員、緊急連絡先の見直し等を行い、毎年全職員あてに周知した。

また、同年10月26日には、初動対応マニュアルに基づき、安否確認、非常放送、地震対策部長会開催、避難訓練等を内容とする事務局防災訓練を実施した。その後も避難訓練や衛星電話を用いた訓練を行った。