

新型コロナウイルス感染症を巡る
生命保険業界の取組み
及び次のパンデミックに向けた経験の継承

2023年11月17日



「新型コロナウイルス感染症を巡る生命保険業界の取組み及び次のパンデミックに向けた経験の継承」の作成にあたって

(一社)生命保険協会
会長 清水 博



- 今回の新型コロナウイルス感染症を巡っては、お客さまからの期待にお応えするため、政府の対応や社会情勢に応じ、生命保険協会や会員各社による様々な工夫のもと、生命保険業界が一丸となって迅速に取り組んで参りました。
- その結果、お客さまにお支払いした保険金・給付金は約3年半で1.3兆円にも及び、また、多くのお客さまからも感謝の声を頂戴いたしました。未曾有のパンデミックに対応してきた全ての方々とともに、社会的使命を果たすことができたと受けとめております。
- 生命保険協会では、2022年4月に、コロナ禍における生命保険業界の取組みや、デジタル化に向けた取組み、海外主要国の状況等を報告書(「2022年報告書」)としてまとめております。そして、その中では、保険会社が確かな安心をお届けする生命保険業界の役割を果たし続けられるよう、「2022年報告書」が後世の危機管理に役立つものとなるとともに、会員各社のサービス向上に向けたより一層の取組みとなることを願っている、ということが綴られております。
- 「2022年報告書」以降、新規陽性者数の爆発的な拡大が生じ、生命保険業界は、想定を超える給付金請求等への対応を致しましたが、その際には、お客さまを長期間お待たせする等の課題がありました。
- こうした経験や課題をしっかりと受け止め、未来のよりよい取組みに繋げるためにも、今一度、コロナ禍における生命保険業界の取組みを振り返り、改めて「後世への経験の継承」を行うことが重要と考え、今回本報告書を作成いたしました。なお、海外事例についても改めて調査を行い、その中で、参考としうる事例がございましたので、「2022年報告書」でご紹介した海外事例の追加として載せております。
- 本報告書が未来へと続く「安心社会」の実現に貢献することを願っております。

以 上

1. エグゼクティブサマリー

～生命保険業界の対応概要～

2. 新型コロナウイルス感染症対応体制

3. お客さま向けの柔軟な対応と社会への支援

4. 取組みに関する情報発信

5. 取組みに対する評価

6. 次のパンデミックに備えて

～安心をお届けする生命保険業界であり続けるために～

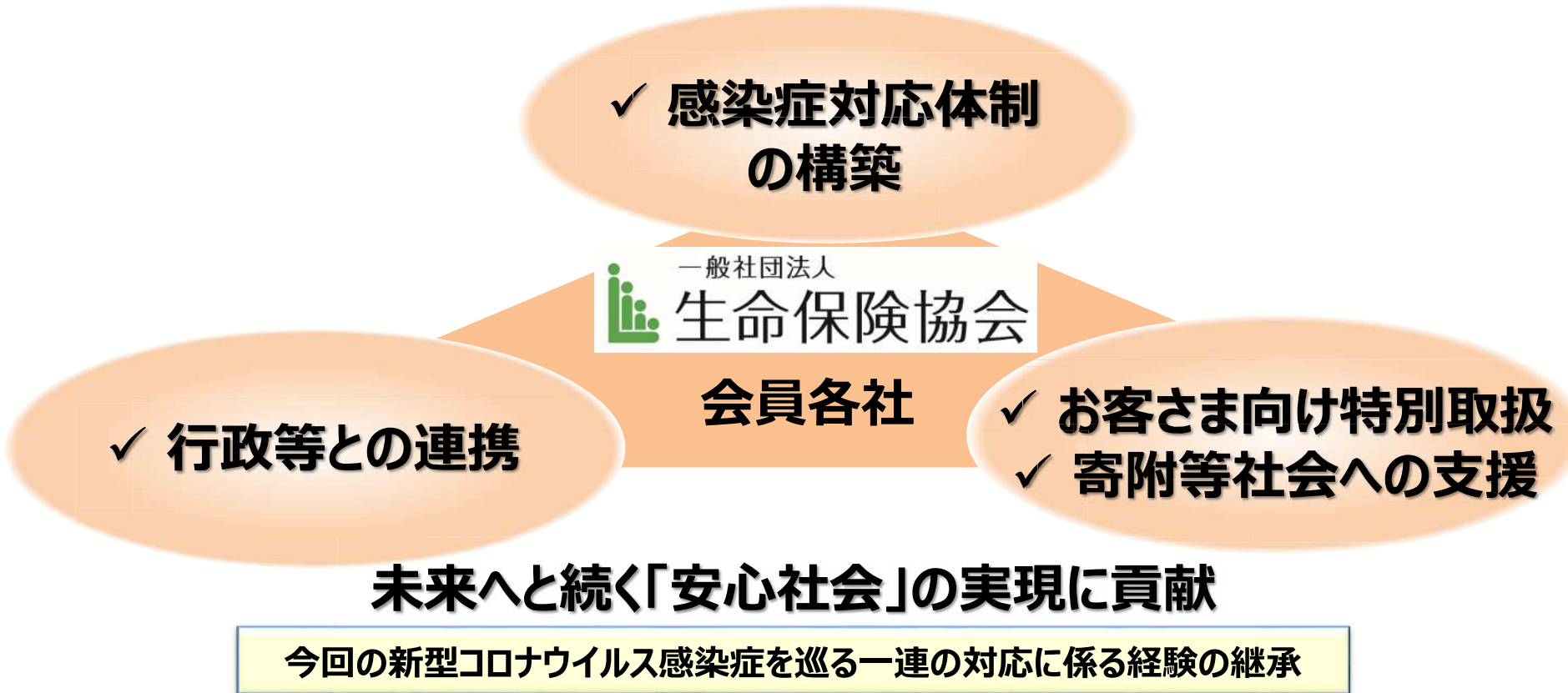
(参考①) 新型コロナウイルス感染症に係る日本政府等の主な動向

(参考②) お客さまから寄せられた感謝の声

(参考③) 海外の事例（台湾における事例）

なお、2022年4月に生命保険協会が取りまとめた「新型コロナウイルス感染症を巡る生命保険業界の取組み報告書」では、会員各社による主な取組事例や生命保険業界のデジタル化の取組み、海外主要国の状況等を取りまとめている（生命保険協会[ホームページ](#)に掲載）。

- 新型コロナウイルス感染症を巡る一連の対応において、生命保険業界は、未曾有のパンデミックに対応してきた全ての方々とともに、お客さまに寄り添って、**業界一丸となった取組みを推進した。**
- 行政と連携しながら、関係省庁や自治体と協議を行い、自治体や保健所・医療機関の実務にも配慮しながら、感染症対応体制を構築のうえ確実な業務運営を図るとともに、みなし入院による入院給付金のお支払い等各種お客さま向け特別取扱を実施し、**合計約1兆3,144億円（※）にのぼる保険金等のお支払いを実施した。**
- （※）東日本大震災における保険金等のお支払いは約1,599億円。



- 生命保険協会では、2009年に策定（随時改正）した「新型インフルエンザ等対策要綱」に基づき、2020年2月「新型コロナウイルス感染症にかかる協会対策本部」（以下、「協会対策本部」）を設置した。
- 協会長を本部長とする「対策本部役員会」において、**緊急時の対応について機動的に判断・実施。**
- 新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけの変更や生命保険協会・会員各社の対応状況等を踏まえ、2023年5月、協会対策本部を解散した。

新型コロナウイルス感染症にかかる協会対策本部

対策本部役員会

- ・ 本部長：協会長
- ・ 構成員：副会長、常勤役員
- ・ 機能：緊急の対応策の決議

（参考）協会対策本部で決議可能な事項

- ・ 生命保険協会の業務の休止・継続および再開
- ・ 業務の継続・再開のための経費等に係る臨時会費拠出
- ・ 社会的に必要な新型インフルエンザ等対策への援助
- ・ その他、総合的な対策として緊急の対応等が必要なもの

会員会社連絡部会

- ・ 構成員：会員会社、関係部会長
- ・ 機能：各種対策の検討および連絡・調整、役員会の意思決定の補佐

対策本部事務局

- 生命保険事業の公益性も踏まえ、お客さまや従業員等の感染防止対策を講じつつ、必要な業務の継続ができるよう、「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を策定し、会員各社に参考として提供した。
- 会員会社の取組みについてアンケートを実施し、取組事例を共有した。

■新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン

- ・基本的な感染症対策を記載
- ・関係省庁と連携のうえ、策定（2020年5月）
- ・ウイルスの変異や科学的知見の蓄積等を踏まえ、累次改正

（参考：当初規定＜抜粋＞）

- ・意思決定および情報収集・共有の体制構築
- ・感染予防対策の実施（手洗い・マスクの着用・咳エチケット、職場の換気・清掃・消毒等）
- ・感染者発生時等の対応（保健所等との連携、感染者の自宅待機、人権に配慮した公表等）

■関係省庁との連携

- ・政府からの要請や最新の知見を踏まえた感染防止対策等の会員各社向け伝達

■会員各社の取組みの共有化

- ・会員各社向け取組状況アンケートの実施とフィードバック
- ・お客さま向け対応を中心とした会員各社のプレスリリースの共有

- 緊急事態宣言が発令されるなど感染状況が悪化した場合または緊急事態宣言が延長または解除された場合に速やかに意思決定が行えるよう、**協会業務の休止・継続・再開等の手続き**（本部長一任）**について対策本部役員会において事前に決議し、業界として円滑な対応を実施した。**
- なお、政府からも、金融システムの機能維持や顧客保護の観点から、地域の状況や業務内容、規模、特性に応じて、必要な業務の継続が可能となるよう、臨機かつ柔軟なBCP対応の要請があった。

■生命保険協会における事業継続（2020年4月7日緊急事態宣言発令時）

継続業務

- ・心身障害者扶養保険の追加加入、保険金お支払い
- ・新型インフルエンザ等対応に関する消費者への情報提供
- ・募集人登録業務
- ・契約内容登録制度運営、支払査定時照会制度運営
- ・L I N Cシステム運行業務
- ・相談・苦情受付業務、裁定審査会業務 等

休止業務

- ・社員総会・理事会等の会議の対面での開催
- ・試験運営業務（緊急事態宣言が発令された該当地域） 等

■会員各社における事業継続

- ・2020年4月、対策本部役員会にて、緊急事態宣言の区域における対面営業等の消費者等との対面を要する業務（以下、「対面業務」）の自粛を決議。これを踏まえ、お客さまへの周知を含めた対応を会員各社にて実施
- ・以降、緊急事態宣言の区域の変更や期間の変更等に合わせ、適切に対応

- お客さまや従業員等の感染防止対策を講じた上で、万一の際に安心をご提供するという生命保険の使命を果たすべく、確実な保険金・給付金のお支払いに加え、**非常時の社会環境等を考慮して柔軟なお客さま対応を実施した。**
- また、社会への影響を考慮し、**社会の一員として、医療従事者をはじめとする困難に直面した方々へ寄附等の支援を実施した。**

	取組項目	実施主体	備考
お客さま向け柔軟な対応	保険料払込猶予期間の延長	会員各社 (注1)	(注2)
	新規契約者貸付に対する利息減免		(注3)
	みなし入院による入院給付金のお支払い		
	災害死亡保険金のお支払い		
社会支援	寄附	生命保険協会 (本部／地方)	
	寄贈	生命保険協会 (地方)	

(注1) 上記のほか、各種手続きの簡易取扱の実施や会員各社においても様々な取組みを実施（2022年4月「新型コロナウイルス感染症を巡る生命保険業界の取組み報告書」を参照）

(注2) 生命保険協会は「新型インフルエンザ等対策要綱」に基づき、保険料払込猶予期間の延長措置を決議

(注3) 生命保険協会は「『新型コロナウイルス感染症』の対応に係る保険金等各種支払に関するガイドライン」を作成

- 生命保険協会は、保険料払込猶予期間の延長措置および保険金等各種支払に関する措置（簡易支払）の実施を決議し、また、「**新型コロナウイルス感染症の対応に係る保険金等各種支払に関するガイドライン**」を定めるなど、**会員各社の取組みを後押しした。**
- 会員各社は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大や、当局からの要請等も踏まえ、**前例にとらわれない、柔軟な保険約款の解釈・適用を行うことで、お客様に寄り添った対応を実施した。**

■保険料払込猶予期間の延長

累計 件数	401,106 件
2023年9月末現在	

- ✓ 2020年3月より、緊急事態宣言が発令された際、該当区域の契約者からお申し出があった場合に、保険料払込猶予期間を最長6か月延長する特別取扱いが会員各社の判断で実施された。
- ✓ 2020年6月には、保険料払込猶予期間の延長に関する追加措置も実施。

■新規契約者貸付に対する利息減免

累計 件数	978,923 件
累計 残高	約6,285億 円

2023年9月末現在

- ✓ 会員各社において、新規の契約者貸付について、利息を免除する取扱いが会員各社の判断で実施された。
（例）2020年3月16日から同年6月30日までの新規の契約貸付について、同年9月30日まで利息を免除する取扱いを実施。

■保険金等のお支払状況（合計）

	(災害) 死亡保険金 ※1	入院給付金 ※2	合計
累計 件数	61,848 件	約1,130万 件	約1,136万 件
累計 支払額	約3,067億 円	約1兆77億 円	約1兆3,144億 円

※1新型コロナウイルス感染症を直接の原因とする死亡に基づく支払い ※2新型コロナウイルス感染症の治療を目的とした入院に基づく支払い

2023年9月末現在

■みなし入院による入院給付金のお支払い

※お客さま向け特別取扱の適用によりお支払いしたものの数値

累計 件数	約1,088万 件
累計 支払額	約9,598億 円

2023年9月末現在

✓ みなし入院の取扱根拠等については、10頁・11頁を参照。

■災害死亡保険金のお支払い

※お客さま向け特別取扱の適用によりお支払いしたものの数値

累計 件数	31,082 件
累計 支払額	約696億 円

2023年9月末現在

✓ 災害死亡保険金の取扱根拠等については、12頁参照。

- 一般的に入院給付金は、①治療の必要性、②病院または診療所に入り、常に医師の管理下にあることが要件とされているが、感染拡大期、「病院または診療所に入ること」が難しい場合があったため、入院が必要にもかかわらず、上記事情により、臨時施設または自宅にて医師等の管理下で療養を行った場合には、医師等の証明書類に基づき入院と「みなす」特別取扱を会員各社の判断において開始した。（＝「みなし入院」）
- 2023年5月に新型コロナウイルス感染症が感染症法上の5類感染症に移行するまで、入院・勧告措置や発生届出の取扱い等、支払判断において準拠・考慮する政府等の対応が変遷したが、都度、時々の各種実態を総合的に考慮し対応した。

■ みなし入院の取扱根拠

「入院」とは、医師または歯科医師による治療が必要であり、かつ自宅等での治療または通院による治療によっては治療の目的を達することができないため、病院または診療所に入り、常に医師または歯科医師の管理下において治療に専念することをいいます。（約款記載例）

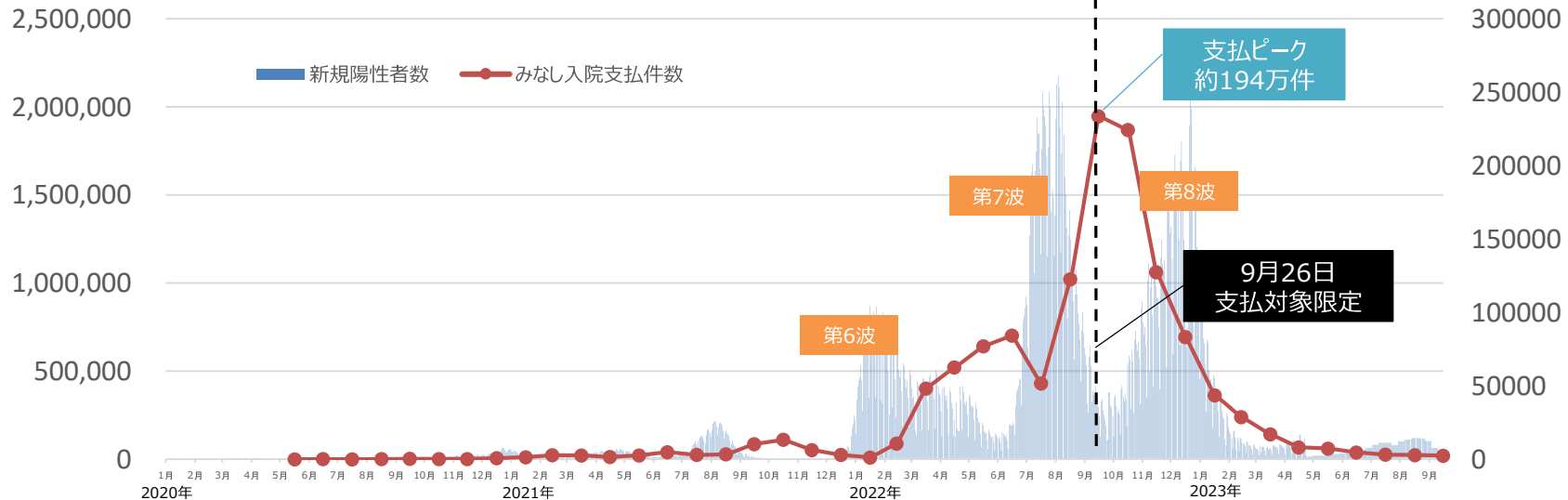
■ みなし入院の対応経緯

	感染症上の 入院勧告・措置	発生届出	罹患者に係るみな し入院の取扱い	（参考）当時の社会状況・制度環境等
2020年4月～ 取扱いを開始	罹患者全員	罹患者全員	全員対象	感染症上の入院・勧告措置の対象なるも、医療機関の事情等により、自宅等で治療を受けるケースの発生等
2022年9月26日～ 支払対象を限定	高リスク者のみ	重症化リスクの 高い方のみ	一部対象 （重症化リスクの高い方）	変異したオミクロン株の特性（若者の大部分は軽症）や感染拡大に伴う保健所の逼迫、発生届出の対象の限定等
2023年5月8日～ 取扱いを収束	—	—	なし	5類感染症への移行

2022年9月の支払対象の限定、2023年5月の収束の際には、会員各社にて丁寧なお客さま説明を実施

- みなし入院による給付金支払いは、新規陽性者数の拡大とともに増加した。
- 給付金請求に際し、療養証明書を求めることが、保健所等の逼迫に繋がることから、当局からの要請や、負担軽減の観点から**療養証明書の発行を求めない事務**（代替書類等）を**会員各社で構築**。
- また、神奈川県では「自主療養届出制度」として、医師の診断や発生届出が行われなくても、**所定の条件のもと自治体が自主療養を証明する対応が行われ**、会員各社の判断によって活用された。

【みなし入院支払件数の推移】



■療養証明書の代替書類（例）

①My HER-SYS※画面での療養証明

※厚生労働省「新型コロナウイルス感染者等情報把握・管理システム」

②医療機関や検査センター等で実施された核酸検出検査や抗原検査等

1.自主療養届出制度とは

神奈川県HPより

オミクロン株の感染が広がる中、若い方や基礎疾患のない方は重症化の可能性が低いことが分かってきています。一方、重症化リスクが高いとされる高齢者への感染が広がり続けており、限られた医療資源をリスクの高い方へ重点的に提供したいと考えております。

そこで、重症化リスクの低い方で抗原検査キット（※1）や無料検査で陽性が判明した場合は、医療機関の診断を待たずに自ら療養を始められるよう、「自主療養届出制度」をお選びいただけることとしました。

抗原検査キット販売薬局・メーカー別使用方法はこちら（別ウィンドウで開きます）。

自主療養を希望する方はこのページに記載されている内容を必ず確認の上、申請してください。

また、自主療養届出制度での療養証明書は保険金請求時の根拠資料として、一部の保険会社で活用が可能です。

注意：医療機関での検査で陽性になった方は「自主療養」をお選びいただけません（自主療養届出制度で自主療養届を発行できません）。
医療機関を受診された方は「自宅・宿泊施設療養のおおまかな流れ」をご確認ください。

医療機関の検査

陽性判明 自主療養選択不可

一部保険会社で活用が可能な旨記載

- 会員各社では、被保険者が不慮の事故または所定の感染症により死亡した場合等に、災害死亡保険金等をお支払いする特約等を提供。
- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大や感染症法上の位置づけなどを踏まえ、会員各社は、**新型コロナウイルス感染症を直接の原因とする死亡等について災害死亡保険金等の対象とする取扱いを実施した**（会員各社によって、特別取扱いの根拠や2023年5月8日以降の取扱いは異なる。）。

■ **災害死亡保険金等の取扱い根拠と2023年5月8日以降の取扱い例**

	A社	B社
災害死亡保険金等の 支払対象となる条件	新型コロナウイルス感染症が、 感染症法上<u>以下に該当する 場合のみ</u>支払う ・1～3類感染症 ・新型インフルエンザ等感染症 ・指定感染症	新型コロナウイルス感染症の 感染症法上の<u>位置づけに関わ らず</u>支払う
2023年5月8日以降 （感染症法上の位置づ け変更後の取扱い）	・支払 <u>対象外</u>	・支払 <u>対象</u>

- 生命保険協会では、医療現場の最前線で尽力されている医療従事者の方々などへの支援として、**2020年5月に会員会社から資金拠出を受け、10億円の寄附を実施した。**
- 地方協会でも、新型コロナウイルス感染拡大防止に向け、計3,499万円の寄附・寄贈を実施した。
- また、会員各社でも、新型コロナウイルス感染症対策に尽力されている団体・事業者・医療機関等に対して様々な形で寄附・寄贈がなされた。

■生命保険協会による新型コロナウイルス感染症に係る寄附の内訳

寄附先	寄附金額
公益社団法人 日本医師会	4 億円
公益社団法人 日本看護協会	4 億円
クラウドファンディング 「新型コロナウイルス感染症：拡大防止活動基金」	2 億円

■地方協会における新型コロナウイルス感染症に係る対応の支援

主な寄附・寄贈先		寄附金額・寄贈物
寄附	・都道府県	約1,468万円
	・日本赤十字社 地方支部	約 565万円
	・都道府県医師会	約 116万円
	・都道府県看護協会	約 390万円
	・社会福祉協議会	約 140万円
寄贈	・都道府県	・レインコート（防護服代わり） ・消毒液 ・マスク、フェイスシールド 等

○2020年4月、生命保険協会ホームページに新型コロナウイルス感染症に関する特設ページを公開し、生命保険契約に関する特別取扱いや生命保険会社の相談窓口等について情報提供を実施した。
○また、会員各社でも、同様に特設ページを開設し、適宜必要な情報提供が行われた。

■新型コロナウイルス感染症に関する特設ページ



- ・生命保険会社の相談窓口一覧
- ・新型コロナウイルス感染症対策への寄附
- ・新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン
- ・新型コロナウイルス感染症を巡る生命保険業界の取組み報告書
- ・業界共通試験ページへのリンク掲載

・ご契約に関する各種特別取扱い（保険料払込猶予期間の延長・保険金等各種支払に関する措置等）

2021年8月25日付（北海道・宮城県・岐阜県・愛知県・三重県・滋賀県・岡山県・広島県）

2021年8月17日付（茨城県・栃木県・群馬県・静岡県・京都府・兵庫県・福岡県）

2021年7月30日付（埼玉県・千葉県・神奈川県・大阪府）

2021年7月 8日付（東京都）

2021年5月21日付（沖縄県）

2021年5月14日付（北海道・岡山県・広島県）

2021年5月11日付（愛知県・福岡県）

2021年4月23日付（東京都・京都府・大阪府・兵庫県）

2021年1月13日付（栃木県・岐阜県・愛知県・京都府・大阪府・兵庫県・福岡県）

2021年1月 7日付（東京都・埼玉県・千葉県・神奈川県）

2020年3月17日付

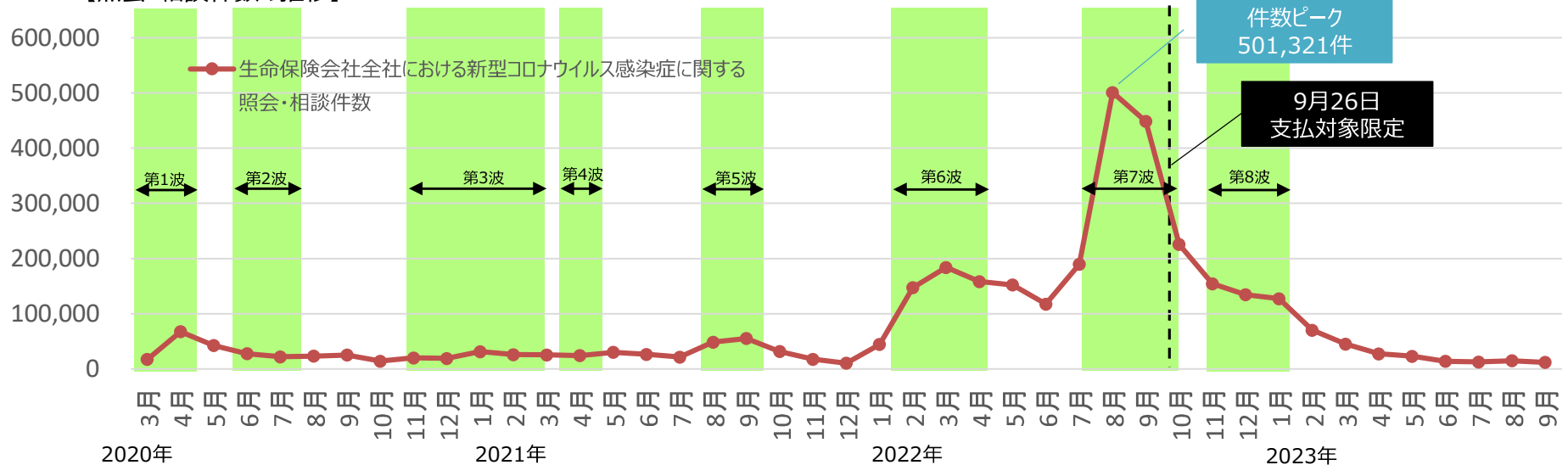
〇こうした生命保険業界の対応について、お客さまからは、多くの感謝の声を頂戴した。
(その他、会員各社に寄せられた感謝の声の一部を21頁に記載。)

今回、新型コロナウイルス感染症に罹患し、療養期間が保障の対象になるかお尋ねしたところ、コールセンターにて丁寧にお応えいただき、かつ、迅速に振込みをいただき大変感謝しております。コロナ禍にあって、医療従事者の方々と同様に、保険業界の方々もご尽力くださっていることがわかり加入していて良かったと、心底思いました。今後もお忙しいと存じますが、くれぐれもご自愛の程、お祈り申し上げます。今後とも宜しくお願い致します。

新型コロナウイルスに感染し、保険金を請求しました。加入当初は若いのでまだ入院することは無いと考えていましたが、今回保険金を受け取ることができて、改めて保険のありがたさを実感しました。特に、外出できず出勤もできなかったため、収入が減った分を保険金でカバーでき、本当に良かったです。ありがとうございました。

- 一方で、みなし入院を巡る対応においては、**新規陽性者数の増加に伴い、照会・相談件数の増加がみられた。**
- 特に第7波以降においては給付金の支払遅延やコールセンターに電話がつかない等事務手続きのひっ迫に伴う不満が多くみられたが、2022年9月26日に支払対象限定が行われ、会員各社による査定やコールセンターの体制整備が進む中で減少した。
- また、2022年9月26日の支払対象限定に対する不満も一部みられた。

【照会・相談件数の推移】



【照会・相談件数が増加した時期に見られた生命保険会社における主な照会・相談】

- ①給付金の支払遅延への不満
EX) 請求書を送付したが1か月経っても支払われない、必要書類の送付が遅い、手続きの進捗状況が分からない等
- ②給付金請求の必要書類が分かりづらい
- ③コールセンターへの電話がつかない
- ④発症日ではなく診断日からしか給付金が支払われないことに納得できない

○消費者団体からは、コロナ禍におけるお客さま向けの柔軟な対応を評価いただく一方、デジタル化に際しては機器に不慣れな高齢者に対する柔軟で丁寧な対応をお願いしたいといった声を頂戴した。

【全国消費生活相談員協会コメント（九州支部長 川野 玲子 様）】

新型コロナウイルス感染症という未曾有の脅威は、現在でも私たちの生活に深刻な影響を与え続けています。その中で消費者は生命、健康に関するリスクを重要視し、生命保険の価値を改めて見直したと思います。

それをもたらしたのは、感染者急増による医療逼迫の解消等のための療養の取扱いを「みなし入院」という特別取扱いにより給付金の支払対象としたという特例対応にもあると思います。通常は正規の入院ではないので保険が下りないところを、生命保険業において証明も柔軟な対応に切り替え、支払いを行ったことから、多くの罹患者の経済的な負担の軽減となりました。

コロナ禍における支払基準の拡大や、各社提供のマイページやスマートフォンでのオンラインでの簡易請求手続きについては、高く評価させていただくとともに、このコロナ禍で進んだ営業のデジタル化については、機器に不慣れな高齢者に対して、さらに柔軟で丁寧な対応をお願いしたいと思います。

今回の新型コロナウイルス感染症を巡る一連の対応に係る経験の継承

- パンデミック下において、生命保険に期待される役割は大きい。そのため、平時からデジタル化等により効率的な業務プロセスへの改善を行うとともに、感染症の拡大後も適切な対応を維持する頑健性を確保していくことが求められる。とりわけ、支払態勢を中心とするBCPについては、今回の経験を踏まえ、会員各社において適宜見直しを行い、次のパンデミックに備える必要がある。
- 新型コロナウイルス感染症が変異を繰り返し感染力や重症化率が変化したことや、パンデミックが長期に及ぶことにより感染症対策と社会経済活動とのバランスが求められたことなど、これまでにない状況下での取組みは貴重な経験である。次のパンデミックにおいても、生命保険業界として、柔軟かつ機動的な対応が求められるが、こうした社会的要請に応えていくためには、本報告書等をもって、今回の経験をしっかりと継承し、生命保険協会と会員各社が一体となって以下①～④に取り組むことが重要である。

① お客さまに安心をお届けするためのお客さま視点に立った取組み

- －非常時の社会環境等を考慮した柔軟なお客さま対応（保険料払込猶予期間の延長等）の検討

② 行政や専門機関をはじめとする各ステークホルダーとの緊密な情報共有・連携

- －社会情勢の変化に機動的に対応するための情報共有・連携を実施

③ 特別取扱いを実施する際の事務態勢・リスク管理等についての十全な事前検討と機動的な調整

- －ウイルスの変異等による入院の必要性の変化等もありうることを念頭におき、他の疾病との公平性なども考慮した柔軟な対応の検討
- －事務態勢・リスク管理等についての検討として、例えば、ベースインフラ・処理工程の高度化、有事発生を想定した応援体制等のシミュレーション、情報共有体制等の事前準備 等

④ お客さまへの事前・事後の丁寧な情報提供

- －スムーズなお支払いにつなげるため、保険金・給付金請求に係る事務取扱や支払い基準等について、各社において丁寧な情報提供を実施

2020年

1月12日 WHOが中国湖北省武漢市で発生した原因不明肺炎の原因が新型コロナウイルスであることを公表

1月15日 国内感染1例目発生

1月30日 WHOが国際的に懸念される公衆衛生上の緊急事態を宣言

1月30日 新型コロナウイルス感染症対策本部設置

2月1日 新型コロナウイルス感染症を感染症法に基づく指定感染症（二類相当）に指定（政令施行）

2月14日 内閣官房 新型コロナウイルス感染症対策専門家会議設置

2月25日 新型コロナウイルス感染症対策の基本方針決定（テレワークや時差出勤の推進等）

2月27日 全国小・中学校、高等学校等について一斉休校を要請

3月1日 状況の進展に応じ、無症状・軽症者は自宅療養を原則化（厚生労働省事務連絡）

3月11日 WHOが新型コロナウイルス感染症をCOVID-19と命名、パンデミック（世界的大流行）を認定

3月13日 新型コロナウイルス感染症を新型インフルエンザ等感染症とみなす改正感染症法施行

3月19日 新型コロナウイルス感染症対策専門家会議「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」

3月28日 新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針決定

4月2日 軽症者等の宿泊療養・自宅療養の対象及び解除の考え方整理（厚生労働省事務連絡）

4月7日 緊急事態宣言を7都府県に発出（～5月6日）

4月10日 初診からの電話・オンライン診療が時限的・特例的に可能に（厚生労働省事務連絡）

4月16日 緊急事態宣言を全都道府県に拡大

5月4日 緊急事態宣言を5月31日まで延長

5月14日 緊急事態宣言の39県での解除（同21日に3府県を解除）

5月25日 緊急事態宣言の全面解除

5月29日 新型コロナウイルス感染者等情報把握・管理支援システム（HER-SYS）の全国利用開始

7月3日 内閣官房 新型コロナウイルス感染症対策分科会設置

10月24日 入院勧告・措置の対象明確化（関連政省令施行）

12月9日 国費によるワクチン接種が可能に（改正予防接種法・検疫法公布・施行）

2021年

1月8日 緊急事態宣言を4都県に発出（～2月7日）

1月13日 緊急事態宣言を11都府県に拡大

2月2日 緊急事態宣言を3月7日まで延長（10都府県）

2月13日 新型コロナウイルス感染症を新型インフルエンザ等感染症として位置づけ（改正感染症法施行）
宿泊療養・自宅療養の協力要請規定を新設する一方、入院勧告・措置の対象を限定（〃）

2月14日 ファイザー社のワクチンを特例承認

2月28日 緊急事態宣言の6府県での解除

3月5日 緊急事態宣言を4都県で3月21日まで再延長

3月21日 緊急事態宣言の全面解除

4月1日 まん延防止等重点措置を3府県に実施（随時拡大・延長）

4月25日 緊急事態宣言を4都府県に発出（随時拡大・延長）

9月30日 緊急事態宣言・まん延防止等重点措置を全面解除

2022年	2023年
1月9日 まん延防止等重点措置を3県に実施（随時拡大・延長） 1月24日 医師の判断で本人が提示する検査結果を用いて確定診断可能に（厚生労働省事務連絡） 3月21日 まん延防止等重点措置を全面解除 4月27日 宿泊療養・自宅療養開始日の証明にMy HER-SYSの画面活用（厚生労働省事務連絡） 8月4日 宿泊療養・自宅療養開始日の証明はMy HER-SYS活用を原則化（厚生労働省事務連絡） 9月12日 発生届出の対象を4類型に限定（Withコロナの新たな段階への移行に向けた全数届出の見直しについて）	3月10日 5月8日以降、応召義務の整理、宿泊療養施設の原則廃止を決定（新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけの変更に伴う医療提供体制及び公費支援の見直し等について） 5月5日 WHOが国際的に懸念される公衆衛生上の緊急事態を解除 5月8日 新型コロナウイルス感染症を5類感染症として位置づけ 新型コロナウイルス感染症対策本部の廃止 新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針の廃止 9月1日 内閣感染症危機管理統括庁設置 9月30日 My HER-SYSの療養証明の表示終了

会員各社に寄せられたお客さまからの感謝の声

契約者貸付の利息がかからないのは有難い。非常に助かった。コロナで夫婦ともに仕事がなくなったので、契約者貸付に利息がかからないのであればぜひ活用したい。そういう制度があって本当に助かります。

新型コロナに関して、病院以外で療養した場合でも給付金を受取れるのはとてもありがたい。本来であれば自宅療養では支払われないところ、入院給付金をお支払いいただき、本当に感謝している。

予期せぬことに対して保険の意義が大きいことを改めて実感した。保険会社の重要な責務である保険金支払に真摯に向き合っている点が素晴らしいと思った。

まずは、対応のお声がとても優しく病気を患っている身としてはとても嬉しいです。質問に即答頂けるのも安心できます。そして、病状への今のコロナの感染拡大に合わせての気遣いの言葉にマニュアルだけではない愛のある対応により一層嬉しい気持ちになりました。

新型コロナで給付金請求をした際にMy HER-SYSを登録しておらず、給付金請求の仕方がわからず営業担当者に連絡しました。他の書類で代用できることを教えてもらい丁寧に分かりやすい説明をしていただき助かりました。

コロナウイルス感染時の対応についてハガキが送られ、守られていると感じた。

コロナで収入が減り、もう解約しても良いのではないだろうかと何度も考えました。でも、保険会社からの便りを開けてみて、社長のあいさつ文を読み、改めて、病気もしていないけどこの保険会社で良かったと思ったのです。忘れかけた保障内容をわかりやすく説明してあり、感謝します。

コロナで大変な時期でしたが連絡するとすぐに、消毒等の感染対策を徹底して訪問いただきありがたかった。

コロナ禍でお会いする機会は減りましたが、定期的に電話やお手紙を頂き、ありがたく思っています。

家族全員がコロナにかかり、病院にも電話が繋がらず、どこに連絡してよいかわからなくなって困っていたとき、担当者が県のホームページの自主療養届の申請フォームをLINEで送ってくれた。知らないことをすぐに情報提供してくれて、感謝している。

コロナ感染症のみなし入院給付の申し込み（請求申出受付）にAIの電話対応を導入いただいたおかげで、申し込みがスムーズに完了出来て助かりました。

今回、保険ショップ訪問時にコロナで自宅療養も給付金請求できると聞きました。請求もWebで出来て、請求から入金までが早いのがすごいです。給付金請求の受付も即メールがあり安心できました。

家族全員が新型コロナウイルスに感染し、入院請求の方法もなににも分からない状況でどうしたら良いか分からないときに〇〇さんに電話したところ、丁寧に教えていただけて安心しました。これからもよろしくお願いします。

- 台湾においては、コロナ保険の引受け・支払いにより、自己資本への影響や行政処分を受けるに至った損害保険会社が出てきている。
- パンデミック下における事例の一つとして参考と示うため、紹介する。

■ 事例概要

- ・台湾では、2020年12月よりコロナ感染等による隔離時に定額補償を行うコロナ保険が損保各社より販売され、2021年5月のデルタ株の拡大により人気が出始め、2021年の新契約は増加。2022年においても最初の数カ月だけで500万件近くのコロナ保険が販売された。
- ・2022年4月頃より感染者が拡大すると、支払いが急増し、自己資本に影響が出る状況となり、2022年の損保各社の増資は、NT\$985億（4,925億円）と、前年の約900倍となった。また、FSC（金融監督管理委員会）は、2023年4月にコロナ保険関連支出により、前年度末のRBC比率（自己資本比率）がマイナスになったとして、損保4社に対して6月末までの資本増強命令を発出している。

■ コロナ保険金詐欺対策チーム設立（FSC、NLIA）（2022年12月公表）

- ・陽性反応済みのコロナ検査キットを販売する通販業者や陽性反応の出た人に検査キットを提供するように求める者がいるとの報告や報道があり、モラル・ハザードの問題が発生。陽性反応の検査キットの悪用は保険会社に不要な労力を強いて、支払い能力にも影響することから、NLIA（台湾損害保険協会）の設立するコロナ保険金詐欺対策チームにFSCも参加。
- ・検査キットの悪用の報告窓口を設置し、犯罪捜査当局とも連携した。陽性反応の虚偽報告や他人への検体の提供は犯罪行為とされた。

<https://www.fsc.gov.tw/uploaddownloadoc?file=endownload/202212091056140.pdf&filedisplay=111.12%E9%87%91%E8%9E%8D%E5%B1%95%E6%9C%9B%E6%9C%88%E5%88%8A%E8%8B%B1%E6%96%87.pdf&flag=doc>

なお、日本においても、みなし入院を巡る一連の対応に関連して、自身の感染可能性が高いと分かったうえで保険に加入し、給付金請求を行ったとみられるケースも一部であったとされる。

■ コロナ保険販売会社の支援策 (NLIA) (2022年11月公表)

- ・ NLIAの要望により、保険市場の安定化と事業遂行能力の維持を目的として、2点実施
- ①RBCの計算上の繰延税金資産を分割償却基準から一括計上を可能にする。
- ②2022年8月1日より、コロナ保険の入院給付金特約により在宅治療の患者に給付金を支給した場合に、支払保証基金への拠出金から控除することができる。

<https://www.fsc.gov.tw/uploaddowndoc?file=endownload/202211071808560.pdf&filedisplay=Financial+Outlook+Monthly+2022.11%28PDF%29.pdf&flag=doc>

■ FSCによる行政処分 (2023年3月公表)

- ・ FSCは、ターゲット検査に基づき、6社に対して、「保険商品発売前手続規則」違反があったとして、保険法第1章171条違反により、各社にNT\$180万（900万円）の課徴金を課した。
- ・ 認定されたのは、「コロナ保険発売において、法定伝染病のリスク特性を十分に特定していない、販売上限を検討していない、早期警戒基準などを定めていない、個人契約引受のリスクを適切に評価できていない」などの事実であり、一部の保険会社においては、発生率の参考情報が不十分であったり、リスク管理が適切な体制になっていなかったり、リスク管理体制が機能していなかった。
- ・ 商品発売後においても、「環境の変化に応じて、保有リスクの再評価や、リスク管理方針の適宜見直しが行われていなかった」「商品リスク管理部門と商品販売部門の会議においてリスク評価とリスク管理が行われた形跡が無い」などの事例が認められた。

<https://www.fsc.gov.tw/uploaddowndoc?file=endownload/202303091056570.pdf&filedisplay=Financial+Outlook+Monthly+2023.03%28PDF%29.pdf&flag=doc>