

## 【総括】

- ・今回の震災では、地震保険損害処理総合基本計画等に基づき、4月15日に「中小規模地震損害処理体制」の実施を決定し、協会九州支部に「地震保険対策本部」を設置したが、その後の被害拡大等を踏まえ、4月18日に「大規模地震損害処理体制」への変更を決定し、協会本部に「地震保険中央対策本部」、九州支部に「地震保険現地対策本部」、加えて熊本に「現地機関」を設置した。
- ・震災発生から約1ヵ月で1,000億円を超える保険金を支払い、8月31日時点において、事故受付件数：約26.3万件、支払保険金：約3,573億円、調査完了率：98.3%となった。
- ・これは行政機関やマスメディア等、あらゆる関係者の協力のほか、損害保険業界が一つにまとまり、東日本大震災の経験を活かした地震保険金の迅速・的確・公平な支払い、被災者支援のための取組み、適時の情報提供等に努めたことが大きく寄与したと考えられる。
- ・損害保険業界としての一連の対応については、6月30日に「地震保険中央対策本部」、「地震保険現地対策本部」および「現地機関」を解散した後も理事会を中心とした平時の委員会体制において継続して推進してきたが、一定の目処がついたことから、今回の震災対応について改めて総括するとともに、今後発生しうる大規模災害を踏まえた業界課題について整理等を行った。

## 1. 熊本地震における損害保険業界の取組み

### ■地震保険の保険金お支払状況(2016年8月31日現在)

<全社合計(外国損保会社を含む)>

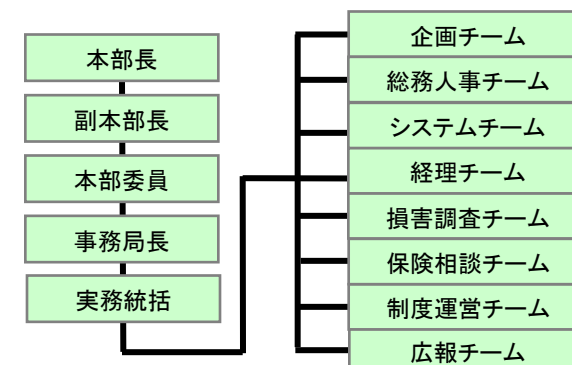
県名	事故受付件数(注1)	調査完了件数(注2)	支払件数	支払保険金(千円)
福岡県	19,586	18,749	13,583	8,400,830
佐賀県	3,065	2,909	2,157	1,660,478
長崎県	826	803	542	316,954
熊本県	221,885	218,913	203,153	336,565,726
大分県	15,424	15,050	12,284	9,667,789
宮崎県	480	450	308	266,977
鹿児島県	402	391	213	103,597
その他	655	625	366	269,648
合計	262,323	257,890	232,606	357,251,999

(注1)事故に関する調査依頼のほか、地震保険の補償内容や契約内容に関する相談・問合せなどを含む建物・家財の合計値  
(注2)実際に保険金を支払った件数のほか、支払い対象とならなかった事案や相談・問合せなどを受付けた段階で解決した事案などの件数を含む

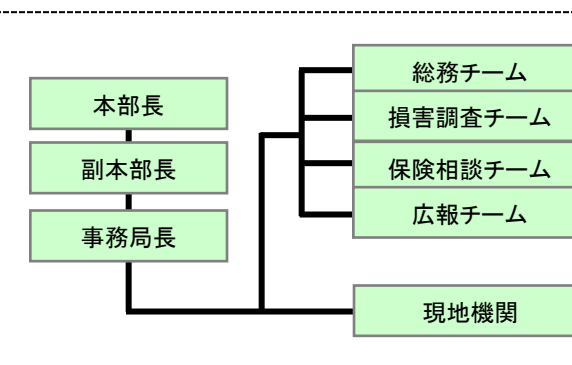
### ■対策本部の体制

- 【地震保険中央対策本部基本方針】(2016年4月20日地震保険中央対策本部会議で決定)
- 1.被災者の生活の安定に資するという地震保険の目的を果たすために、損害保険業界として総力を挙げて対応する。
  - 2.被災契約者等に迅速・的確・公平に地震保険の保険金をお支払するため、損害保険業界として一致団結し全力を挙げて対応を行う。
  - 3.契約者や被災者に安心いただけるよう、親切かつ丁寧な相談対応を行う。

<地震保険中央対策本部の業務>  
 >損害処理基本方針の決定と指示  
 >共同調査および各保険会社の損害処理業務の統轄・支援  
 >その他業界としての損害処理推進に関する重要事項の決定および実施



<地震保険現地対策本部の業務>  
 >中央対策本部との連絡および損害処理基本方針の現地各保険会社への伝達・徹底  
 >共同調査にあたっての具体的方策の検討・実施  
 >その他現地における損害処理推進に必要な事項の検討および実施



指示・支援

カテゴリー	主な取組み概要									
相談対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ そんぽADRセンターで、地震保険に関する相談対応を実施                     <ul style="list-style-type: none"> <li>ー4月16日から6月12日までは休日も対応</li> <li>ー相談・苦情受付件数：1,503件(8月31日現在)</li> </ul> </li> <li>➢ 自然災害損保契約照会センターにおいて、災害救助法が適用された地域で、家屋等の焼失等により損害保険会社との保険契約に関する手掛かりを失った方からの契約照会に対応                     <ul style="list-style-type: none"> <li>ー4月23日から6月12日までは休日も対応</li> <li>ー契約照会受付件数：362件(8月31日現在)</li> </ul> </li> </ul>									
損害調査対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 一定の条件の下での保険金請求手続きの簡素化(自己申告書面に基づく損害調査、地震保険金請求書類の一部取付省略)を限定的に実施</li> <li>➢ 損害調査人がモバイル端末を活用した損害査定を一部実施</li> <li>➢ 業界ベースでの支払保険金調査を実施(受付件数、完了件数、支払件数、支払保険金の4項目について10回公表(8月31日現在))</li> </ul>									
特別措置対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 被災契約者に対する各種特別措置(継続契約の締結手続きの猶予・保険料の払込みの猶予等)を実施</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>継続契約の締結手続きの猶予</th> <th>保険料の払込みの猶予</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>自動車保険、火災保険、傷害保険など</td> <td>最長6ヵ月間(2016年10月末日まで)</td> <td>最長6ヵ月間(2016年10月末日まで)</td> </tr> <tr> <td>自賠責保険</td> <td>最長3ヵ月間(2016年7月15日まで) (※)自動車の使用の本拠等により異なる</td> <td>最長6ヵ月間(2016年10月末日まで)</td> </tr> </tbody> </table>		継続契約の締結手続きの猶予	保険料の払込みの猶予	自動車保険、火災保険、傷害保険など	最長6ヵ月間(2016年10月末日まで)	最長6ヵ月間(2016年10月末日まで)	自賠責保険	最長3ヵ月間(2016年7月15日まで) (※)自動車の使用の本拠等により異なる	最長6ヵ月間(2016年10月末日まで)
	継続契約の締結手続きの猶予	保険料の払込みの猶予								
自動車保険、火災保険、傷害保険など	最長6ヵ月間(2016年10月末日まで)	最長6ヵ月間(2016年10月末日まで)								
自賠責保険	最長3ヵ月間(2016年7月15日まで) (※)自動車の使用の本拠等により異なる	最長6ヵ月間(2016年10月末日まで)								
情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 協会ホームページに震災対応の専用ページを設け、損害保険に関する相談・照会窓口や特別措置の内容、地震保険の請求勧奨、地震保険金支払額など多くの情報を発信</li> <li>➢ 損害保険会社の窓口・電話番号等を記載したポスターや地震保険の概要、特別措置等を記載したリーフレットを作成し、避難所、自治体窓口等での掲示・配備を実施</li> <li>➢ マスコミ(TV・新聞等)への情報提供・取材対応、英文ホームページを通じた海外向け情報提供等を実施</li> <li>➢ 熊本地震に伴う住宅修理トラブルについて協会ホームページで注意喚起を実施</li> </ul>									
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 被災者支援のため、損保業界として3億円の義捐金を寄贈</li> </ul>									

## 2. 東日本大震災の経験を踏まえた主な対応

### 【熊本地震で範囲を拡大した対応】

#### ■契約者の自己申告に基づく損害調査(書面による損害調査)

東日本大震災では、対象を「木造建物(在来軸組工法)」と「生活用動産(家財)」に限定し、損害程度は「一部損」までの認定としていたが、熊本地震では、対象に「木造建物(枠組壁工法)」を追加し、損害程度を「半損」まで拡大した(迅速な立会調査が困難な場合で、お客様のご承諾がいただける場合に限定して実施)。

#### ■自然災害損保契約照会制度の休日受付およびフリーダイヤル設置

本制度は2014年7月から常設運用しているが、熊本地震では発生の翌週から6月第2週まで、土日とも照会受付を実施した。また、利便性を一層確保するために、フリーダイヤルを設置した。

### 【熊本地震においても導入した対応】

#### ■地震保険金請求書類の一部取付省略

主に熊本県や大分県において、迅速な保険金支払いを実施するため、一部の保険金請求書類の取付けを省略した。

#### ■保険手続きにおける特別措置

業界共通の取組みとして保険の継続契約の手続きや保険料の払込みを最長2016年10月末まで猶予する特別措置を講じた。その他にも、損害保険会社において、被災者の利便性向上のための特別措置を実施した。

#### ■被災者に向けた情報発信

損害保険会社の窓口・電話番号等を記載したポスター「損害保険に関する相談窓口のお知らせ」を約8,000枚、地震保険の概要や保険手続きにおける特別措置の内容を記載したリーフレット約11万枚を作成し、損害保険会社、避難所、被災地の自治体等で掲示、配布することにより、迅速な保険金支払いのため、被災者の利便性を確保した。

## 3. 今後の課題

### 迅速な保険金支払い・特別措置の実施等に向けた態勢整備

今後、東海・東南海・南海の連動地震や首都直下地震等の発生が懸念される中、次なる大規模災害に備えるための主な課題は次のとおり。各課題の解決に向け、すみやかに検討等する。

#### ■損害査定の特例化

➢(巨大地震発生時のオプションとして)契約者の自己申告に基づく損害調査の対象を全ての建物構造に拡大する。

➢損害調査人がモバイル端末で被害状況を記録し、損害査定を行う立会調査方式の活用推進策について検討する。

#### ■特別措置の特例化

➢災害の規模等に依じた特別措置の特例化について改めて検討する。

#### ■協会の事業継続計画(BCP)の見直し

➢大規模災害の発生により協会本部や会員各社本社が機能不全となることも想定しながら、災害発生時における業界体制のあり方等について検討し、必要に応じて拡充する。

#### ■その他

➢業務の遂行に必要な事項を定めた実務要領や対応マニュアル等について見直しを行う。

➢有事の際の初動対応を迅速・円滑に進めるため、行政機関窓口との協力関係を強化する。

### 地震リスク・地震保険への理解促進、防災・減災に資する取組み

熊本地震の発生により、我が国においては「いつでもどこでも」大規模な地震が発生しうることを改めて認識させられた。業界として「地震リスク」「地震保険」に対する理解を広げていくとともに防災・減災に資する取組みを推進していく。

#### ■地震リスク・地震保険への理解促進

➢消費者への直接的な啓発を目的とする従来の広報活動に加え、地震保険普及の担い手となる代理店を支援する取組みに軸足を置いた活動を推進する。

- ・代理店を対象とした地震セミナーの開催、消費者・代理店向けツールの提供
- ・新聞、テレビ、ラジオ等のマスメディアを通じた広報活動の展開

➢地域防災計画などに地震保険の活用が盛り込まれていない自治体に対して、引き続き「地震保険の活用」の規格化を働きかけるなど、自治体と連携した地震保険の更なる普及促進を図る。

#### ■防災教育の推進

➢自治体や学校、団体等と連携した取組みを実施することにより、消費者の防災・減災意識の高揚を図るとともに、地域における防災教育活動の定着を図る。

- ・幼児を対象としたぼうさいダックの実施
- ・小学生を対象としたぼうさい探検隊の実施
- ・中学・高校生を対象とした新たな防災教育の実施

➢自治体とも連携し、地震も含めた自然災害の防災・減災の啓発イベントを重点地域で実施する。