

<大震災・原発事故シリーズ／寄稿>

東日本大震災に対する損害保険業界の対応

一般社団法人日本損害保険協会

2011年3月11日に宮城県沖で発生した地震に伴う一連の「東日本大震災」により、甚大な被害が発生しました。特に、従来の想定を遥かに超えた巨大津波により、東日本の太平洋沿岸地域を中心に、死者・行方不明者など多くの犠牲者を出したことは大変痛ましい出来事であり、被災された方々に心からお見舞い申し上げます。

はじめに

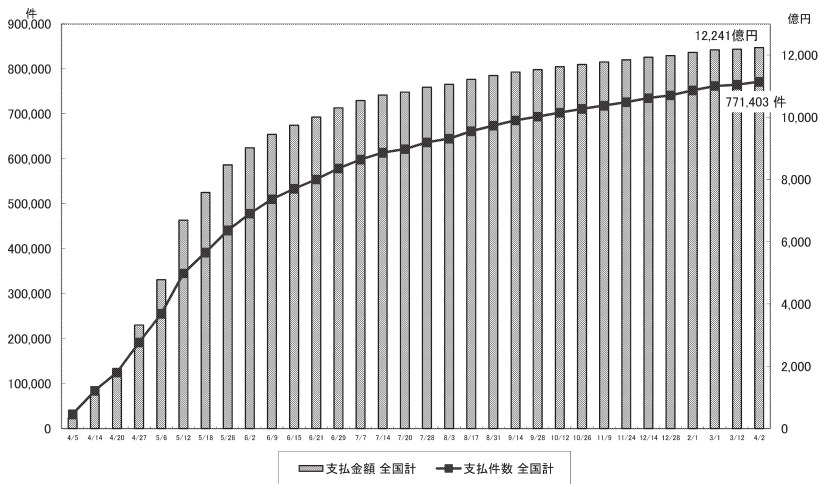
地震保険制度は、本来、保険制度に馴染みにくい地震リスクについて、官民一体で制度を運営することにより成り立っている。補償内容等に一定の制限はあるものの、補償に対する国民のニーズに応えるべく、過去の震災経験を踏まえ徐々に補償内容を拡充し、現在に至っている。

損害保険業界では、阪神・淡路大震災発生後の1995年度から、業界によるマス媒体を利用した広告宣伝活動を強化する一方、損害保険会社では、地震保険に未加入の火災保険契約者あてに、加入を促す案内を送付するなど、地震保険の普及拡大に努めてきた。

こうした取組みの成果と、国民の自然災害に対する危機意識の向上により、東日本大震災発生時点で、地震保険の火災保険に対する付帯率は、全国平均で48.1%（2010年度末・損害保険料率算出機構（以下「機構」という。）調べ）、また、地震保険世帯加入率は、全国平均で23.7%（2010年度末・機構調べ）になっていた。

震災発生以降、日本損害保険協会（以下「損保協会」という。）では、迅速・的確・公平な地震保険金支払いや親切かつ丁寧な相談対応等について損害保険業界の総力を挙げて行うことを基本方針に、各種震災対応に取り組んだ。2012年4月2日現在で、東日本大震災に係る地震保険金の支払は、約77万件、1兆2,241億円となっている（【図表1】参照）。

【図表1】東日本大震災に係る地震保険の支払件数・金額推移



損害保険業界としてこれほど大規模な災害の対応にあたることは初めての経験であったが、災害への備えの必要性を訴え補償を提供してきた立場から、「被災者の生活の安定に寄与する」（地震保険に関する法律（以下「地震保険法」という。）第一条）という社会的使命を遂行するため、震災対応に取り組んできた。

本稿執筆時点では、依然震災対応が続いており、損害保険業界の震災対応全体を総括するにはまだ早いですが、記憶の新しいうちにこれまで行ってきた取り組みを取りまとめることで、損保協会作成の震災対応記録として残すこととする。

なお、損害保険業界の取組みについては、損保協会のホームページ (<http://www.sonpo.or.jp/>) に公表しているので、そちらも参照いただきたい。

I. 家計地震保険制度の概要と歩み

地震保険は、制度創設以来、これまで幾度もの見直しを経て現在の内容に至っている。そこには、損害保険業界の社会的使命として被災者の生活再建を支援するため、保険制度に馴染みにくい地震リスクに対して、先人たちが知恵を絞り制度を改定してきた歴史が受け継がれている。今回の震災における損害保険業界の取組みを振り返る前に、家計地震保険制度の概要と歩みについて述べる。

1. 地震保険制度の概要

(1)地震保険制度の創設

地震・噴火・津波（以下「地震等」という。）を原因とする居住用建物・家財の損害に対する経済的な備えの手段として、地震保険がある。

世界有数の地震国であるわが国では、明治以降、大きな地震災害が発生するたびに、地震等による損害を補償する保険制度の必要性が叫ばれ、検討されてきた。しかしながら、地震リスクは、その発生頻度と規模を統計的に把握することが難しいほか、一度発生すると異常・巨大な災害となる可能性があるという特異性のため、保険制度に馴染まないとして実現には至らなかった。

地震保険の制度創設のきっかけとなったのは、1964年6月に発生した新潟地震（マグニチュード7.5）である。被害は新潟県を中心に山形県、秋田県など9県に及び、死傷者473人、住家被害は76,425棟、浸水15,297棟であった。住家以外にも、船舶、道路、橋、鉄軌道、堤防などが大きな被害を受けた。また、新潟市内の各所で噴砂水が発生し、地盤の液状化による被害も著しかった。

新潟地震の発生当時、保険業法の一部を改正する法律案を審査中であった衆議院大蔵委員会は、地震直後の6月19日、同改正法案を可決するにあたり、次の付帯決議を行った。

【保険業法の一部を改正する法律案に対する付帯決議】

わが国のような地震国において、地震に伴う火災損害について保険金支払ができないのは保険制度上の問題である。差し当たり、今回の地震災害に対しては損保各社よりなんらかの措置を講ぜしめるよう指導を行い、さらに実施している原子力保険の制度も勘案し、速やかに地震保険等の制度の確立を根本的に検討し、天災国というべきわが国の損害保険制度の一層の整備充実を図るべきである。

このような経緯と背景の下、当時の大蔵大臣田中角栄氏は、保険審議会に対し、地震災害に際して国民の生活安定に資するための具体的方策について諮問し、その後の審議を経て地震保険法が制定された。地震保険制度は、この地震保険法に基づく保険制度として創設されたものである。

また、地震保険法では、「地震等による被災者の生活の安定に寄与すること」（同法第一条）が目的とされており、地震保険は、地震等により損害を受けた建物などを復元するための「物保険」として構成されながら、法律上は被災後の当面の生活資金の提供を目的とする「費用保険」の側面を持つ保険と捉えることができる規定になっている。

(2)地震保険制度の特徴と概要

保険制度に馴染みにくい地震リスクをカバーするため、地震保険制度は次のような特徴を持っている。

○巨大損害の発生に備えて、政府が再保険によって保険責任を分担するほか、資金の斡旋または融通を図る（官民一体のシステム）。

- 地震保険の再保険専門会社（日本地震再保険株式会社）に全ての契約をプールし、民間の危険準備金を一括して積み立てる（損害保険業界一体のシステム）。
- 1地震等における保険金総支払限度額の設定。
- 契約金額の限度額の設定。

地震保険制度の概要は次の通りである（記載は東日本大震災発生当時（2011年3月現在）の内容。）。

○契約方法

住まいの火災保険と併せて契約する（原則自動付帯）。火災保険の契約期間の中途から地震保険を契約することが可能である。

○保険の目的（補償対象）

居住の用に供する建物（住宅）と生活用動産（家財）である。

○対象となる損害

地震等を原因とする火災・損壊・埋没または流失による損害が対象となる。

○契約金額

契約金額は、火災保険の契約金額の30%～50%の範囲内で設定する。ただし、建物は5,000万円、家財は1,000万円が限度額になる。

○保険料（率）

保険料は、建物の構造と所在地により異なる。また、建物の免震・耐震性能に応じた割引制度がある（10%～30%の割引）。

○保険料率の算出

政府の地震調査研究推進本部が発表している「確率論的地震動予測地図」の作成に用いられたデータなどを活用して、機構が被害予測シミュレーションを行い、精緻に算出している。

○損害の程度と支払われる保険金

建物、家財別に、全損・半損・一部損（3区分）の損害に応じた保険金が支払われる。

なお、損害の程度が一部損に至らない場合は、保険金は支払われない。

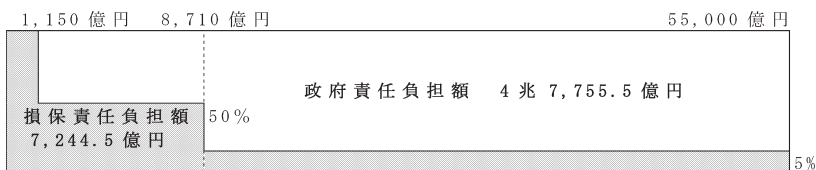
○総支払限度額

1回の地震等についての支払保険金総額の限度額（総支払限度額）は5兆5,000億円（【図表2】および【図表3】参照）。

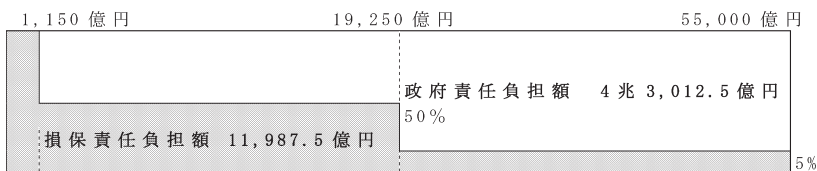
○警戒宣言発令後の制限

大規模地震対策特別措置法に基づく警戒宣言発令後は、同法が指定する地域内の新規契約および既契約の保険金額の増額はできない（前年同条件での更改契約を除く）。

【図表 2】再保険スキーム（東日本大震災における保険金支払いを受けて
2011年5月2日改定）¹⁾



【図表 3】＜参考＞従前の再保険スキーム（東日本大震災にはこのスキームが適用された）



2. 制度創設から現在までの歩み

(1)1966年の制度創設時の地震保険制度

1966年の制度創設時の地震保険制度は、次のような内容であった。

1) 東日本大震災に伴う保険金支払いにより、民間の危険準備金が大幅に減少することが見込まれたところ、今後新たな地震が発生しても保険金支払いを確実なものとするため、2011年度の第1次補正予算によって、民間の危険準備金の減少を踏まえた見直しがなされた。さらに、震災後の契約件数の伸びを踏まえ、2012年度予算において総支払限度額を6兆2,000億円（民間4,880億円、政府5兆7,120億円）に引き上げる見直しがなされている（2012年4月6日から実施）。

- 契約方法
住宅総合保険および店舗総合保険に自動付帯。
- 保険金額
火災保険の保険金額の30%。ただし、建物90万円、家財60万円が限度額。
- 保険金の支払い
全損のみを補償する。
- 総支払限度額
1回の地震等による総支払限度額：3,000億円。

このように、地震保険制度は、現行制度と比べると限定的な範囲でスタートしたが、その後の社会・経済情勢の変化、また、数度の大きな地震災害の経験などから生まれた保険契約者の様々なニーズへ対応するため、以下に記すような改定が行われてきた。

(2)1980年の改定, 1991年の改定

1978年の宮城県沖地震を受けた1980年の改定によって、補償内容について、全損担保に加え、新たに半損担保が導入され、また、付帯する火災保険によって自動付帯、原則自動付帯、任意付帯とされていた付帯方法が原則自動付帯に統一されるなどした。

1987年の千葉県東方沖地震および1989年の伊豆半島群発地震において、半損に至らない損害が多数発生したことを受け、1991年の改定によって、新たに一部損担保が導入された。

(3)1996年の改定

1995年1月に発生した阪神・淡路大震災により、神戸市・淡路島を中心に非常に大きな被害が発生した。この地震はいわゆる都市直下型地震であり、社会・経済に大きな衝撃を与えた。この地震を機に地震保険に対する関心が高まり、全国的に契約が急増した。

阪神・淡路大震災後、保険契約者からの要望を受け、補償内容の改善、加入限度額の引上げ等について、次のような改定が行われた。

○加入限度額の引上げ

加入限度額を引上げ、建物は1,000万円から5,000万円、家財は500万円から1,000万円とした。

○家財の半損に対する支払の変更

家財の半損に対する支払割合を保険金額の10%から50%に上げた。

○家財の損害認定基準の変更

家財の損害認定に関し、半損および一部損については、建物の損害の程度による認定方法を家財そのものの損害程度による認定方法に改めた。

II. 東日本大震災における損害保険業界の組織体制と全般的な対応

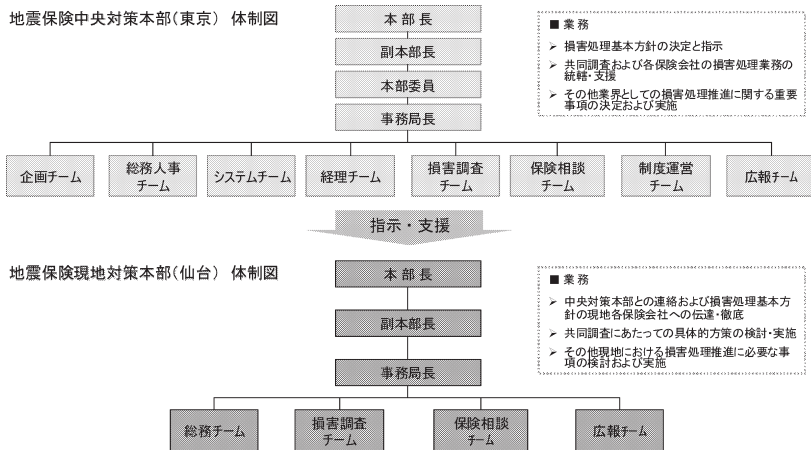
損害保険業界では、地震保険損害処理の適正かつ円滑な実施を図るため、平時より地震等が発生した場合の対応について「地震保険損害処理総合基本計画」等の計画（以下「処理計画等」という。）を策定し、被災の規模・状況に応じて「大規模地震損害処理体制」または「中小規模地震損害処理体制」による損害処理を実施することとなっている。以下、東日本大震災における損害保険業界の組織体制と全般的な対応について記す。

1. 地震保険中央対策本部の設置

(1)組織体制の全体像

今回の震災では、処理計画等に基づき、震災発生当日の3月11日に「大規模地震損害処理体制」の実施を決定し、中央統括機関として損保協会本部内に地震保険中央対策本部（以下「中央対策本部」という。）を、被災現地統括機関として損保協会東北支部（以下「東北支部」という。）内に地震保険現地対策本部（以下「現地対策本部」という。）を設置した（【図表4】参照）。

【図表 4】地震保険損害処理体制



(2)中央対策本部と事務局会議

①中央対策本部

中央対策本部は、損保協会長を本部長とする組織で、対策本部の運営を束ねる事務局長（損保協会の地震保険損害処理対策担当常務理事）のもと、関係委員会の部会長等を責任者とする8つのチームにより構成される。また、現地対策本部は、損保協会支部委員長を本部長、損保協会支部事務局長を事務局長とし、4つのチームにより構成される。

各種震災対応は中央対策本部を中心に検討し、損害処理基本方針の決定や現地対策本部への指示・支援等を行った。また、中央対策本部における検討をより機動的に行うため、損保協会専務理事、常務理事および各部門長により構成される「中央対策本部事務局会議」（以下「事務局会議」という。）において議論・検討を重ね、現地対策本部と連携して震災対応の検討・情報集約・損害保険会社間の情報共有の推進に努めた。

②事務局会議

事務局会議は、震災発生後の当初は週2回のペースで開催し、「迅速な

保険金支払い」と「消費者への情報提供」を最重要課題として、各種取組みについて検討状況や対応の方向性、スケジュールなどの進捗管理を行い、その実現に向けて様々な施策を展開した。震災対応取組みに関する新規アイデアを損害保険会社に募集し、所管部門で具体的な取組みを検討・実現したほか、各種特別措置や規制緩和等に関する行政への要望事項を取りまとめて提出するなど、平時であれば実現に多くの時間を要するような取組みを、極めて短時間で迅速に展開した。

2. 基本方針の策定

震災発生翌週の3月17日に開催した中央対策本部会議および理事会において、中央対策本部の基本方針と当面の対応について損保協会加盟の会員会社全社で確認し、同方針に基づき迅速・的確な対応に向け損害保険業界一丸となって取り組むことを決議した。

この時決定した基本方針は、「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、業界として総力を挙げて対応すること」、「2. 迅速・的確・公平に保険金をお支払するため、業界として一致団結し、全力を挙げて損害対応を行うこと」、「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こと」の3点から成り、被災者への適切な対応や円滑な損害調査体制の整備などを通じ、損害保険業界としての役割をしっかりと果たすべく、検討・対応を進めていくことを確認した。

3. インフラ整備

(1)中央対策本部（損保協会本部事務局）

中央対策本部が設置された東京では、震災発生当日の3月11日には多くの事業所で地震被害が発生し、帰宅困難等の混乱した状況に陥った。

損保協会本部事務局が入居する建物（損保会館）も震災による被害を受けたが、事務室内で発生した被害箇所の応急措置を講じつつ中央対策本部

体制の整備等を進めた。電力供給や通信回線がほぼ問題なく稼動していたこと等も幸いし、システム系をはじめとした館内の基幹インフラについては、震災発生直後に稼動確認を終了した。また、備蓄の非常食・飲料水および毛布等を使用し、事務局業務を継続した。

中央対策本部では、各種の相談対応の速やかな構築が優先的課題であるとの認識の下、損保会館内に対応場所を設置し、電話（フリーダイヤル）、ファクシミリおよびEメールでの照会受付体制を迅速に構築した。また、これらの対応等に動員した応援要員向けに、パソコン端末等の設定・配備を速やかに行った。

(2)現地対策本部（損保協会東北支部事務局）

現地対策本部においては、震災発生翌日に損保協会東北支部事務局のシステムを含めた本部事務局との間の通信系の稼動が確認できた。ただし、東北支部入居の建物には若干の被害が認められ、震災発生後から当面の間は立入りが制限されたため、現地対策本部長会社であったあいおいニッセイ同和損保社の協力により、同社仙台ビルの会議室の提供を受け、現地対策本部の業務遂行に最小限必要な環境を整えることができた。この点に関しては、後に「III. 6. 現地対策本部における対応」において詳述する。

4. 行政対応

今回の震災では、金融庁、財務省、国土交通省を中心に各種特別措置や規制緩和等に関する様々な要望事項が生まれることとなった。これら損保協会からの要望に対し、各省庁は、まさに被災者優先の観点から極めて前向きな検討を行い、後に詳述する通り、多くの特別措置が実施されることとなった。

こうした行政による地震保険に関する機敏で適切な措置は、迅速な保険金支払の実現を支える、非常に大きな要素となったことは確実である。

こうした地震保険に関する対応とは別に、損保協会として、震災発生直後から金融庁他の行政機関の各種震災対応に即する形で、損害保険会社の

被害状況報告や、計画停電、節電対応に関する損害保険業界としての対応の集約、各社への連絡、報告の取りまとめなども行った。

5. 義捐金の寄贈等

被災者支援のため、損保協会として義捐金を寄贈することを3月17日の理事会で決定した。寄贈額10億円は、これまで損保協会が拠出した災害等に対する義捐金としては最高額であり、4月下旬に日本赤十字社を通じて被災地へ提供した。また、義捐金とは別に、被災地に向けた救援物資としてミネラルウォーター720本を、NPO日本ユニバーサルデザイン研究機構を通じて被災地に提供した。

損害保険会社においても、個社として独自に義捐金や支援物資の提供を行ったほか、被災地ボランティア活動の支援や、被災地の農産物や商品を販売する活動など、多様な被災地支援活動を行っている。

III. 東日本大震災における損害保険業界の具体的対応

具体的対応は、大きく5つに分かれる。すなわち、①相談対応、②損害調査対応、③保険手続きにおける特別措置の実施、④保険契約者への情報提供、⑤広報対応である。以下、この5つの項目ごとに詳述した上で、併せて、被災地における「現地対策本部」の取組みを記す。

1. 相談対応

地震発生直後の段階でまず必要となったのは、災害に遭遇した被災者、地震保険その他保険の契約者、一般国民からの保険を中心にした様々な相談に適確に対応していくための態勢作りであった。中央対策本部においては「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こと」を基本方針として定め、損害保険会社各社においては、コールセンターを大幅拡充するなどして対応にあたる一方、損保協会では本部そんがいほけん相談室（以下「本部相談室」という。）が中心になって様々な

相談、苦情への対応を行った。ここでは損保協会の対応を中心に記す。

詳細は以下に述べるが、今回の震災は損害保険業界としてかつて経験したことのない甚大かつ広域な被害をもたらしたものであったことから、損保協会としてこれまで実施したことのない初めての取組みを多数採用した。例えば、相談受付に関する情報が行き渡っていないことが懸念される被災地域への巡回や出張による相談対応や、どの保険会社に地震保険を付保したかが不明な場合に保険会社を探すことの制度化といった対応がこれに該当する。

(1) 損保協会における相談・苦情対応の推移

① 震災直後（3月11日(金)～3月13日(日)）

損保協会の本部相談室は、中央対策本部の保険相談チーム業務を担う中核体として、地震発生直後から、被災者、保険契約者、その他多数の国民からの保険に関する相談、苦情等の対応²⁾にあたった。

震災の翌日が土曜日であり、平時であれば休日に該当するが、災害の重大さに鑑みて、できるだけ早く相談体制を構築する必要があると判断し、震災発生当日の3月11日に、翌12日以降、当面、土日祝日の9時から17時の間相談対応を行うことを決定した。相談対応に関する人員のローテーションは、損保協会各部門の部長やグループリーダーを含む職員総動員によって行うことを併せて決定した。

また、被災者に正確な情報を提供するため、損害保険会社の震災対応専用相談窓口に寄せられる相談等に関する情報の収集を震災発生当日から行うとともに、特に震災直後の時点において寄せられる可能性が高いと予想される事案に関する想定問答集を作成し、相談対応に活用した。

さらに、この時点で、被災者から地震保険の契約会社が分からないので

2) 損保協会では、本部・支部そんがいほけん相談室と自動車保険請求相談センターに加え、保険業法に基づく指定紛争解決機関として国の指定を受けたそんぼADRセンター（損害保険紛争解決サポートセンター）で相談・苦情対応等を行っているが、ここでは主に本部相談室の対応について記載する。

調べてほしいとの照会が入り始めた。この段階では可能な限り被災者自身で調べてもらうことを基本として出来る限りの親切かつ丁寧な対応とせざるを得なかったが、この時生まれた保険契約者のニーズによりよく応えたいという思いが、後に制度化される「契約会社照会制度」の萌芽となった。

② 3月14日(月)～3月末

震災後、初めての平日（3月14日）は、福島第一原子力発電所事故による計画停電に伴う交通障害の影響で、本部相談室相談員を含め多くの損保協会職員の出社が困難となったため、出社している職員を可能な限り動員して相談対応にあたった。

一方、本部相談室では、震災後も交通事故に関する相談など震災関連以外の相談に対応していたが、入電状況や相談員の出社状況によっては、被災者からの相談に十分対応できない事態も想定された。そこで、本部相談室の判断によって、状況に応じ、①本部相談室は被災者からの相談に優先対応すること、②東北支部を除く全国の支部相談室および自動車保険請求相談センター（以下「相談センター」という。）は、本部相談室に寄せられた震災関連以外の相談について手分けして対応することとした。具体的には、本部相談室に寄せられた被災者以外の方からの相談のうち、交通事故関係の相談は最寄りの相談センターを、それ以外の相談は支部相談室を案内することで、本部相談室においては被災者からの相談を優先的に受ける体制を構築した。

また、震災1週間後には、震災関連全般にわたる想定問答集を作成し、本部相談員をはじめ、相談対応を行う損保協会他部門の職員に配付し、万全を期した。本想定問答集は、その後の状況変化や損保協会のニュースリリースの発表等に基づき、適宜修正し、都度、相談員に情報提供して被災者からの相談・質問に適切に回答できるようにした。

本部相談室への相談件数は震災後10日を過ぎてから急増し、入電が逼迫する場面が度々生じたが、応答不能の状況が発生しないよう上述の「被災者優先対応」を適宜発動し、相談対応のレベルを維持した。

さらに、前述の契約会社照会については、被災地の損害保険会社を中心に現場レベルで自然発生的に契約会社照会を受け付けるという対応が見え始めた。こうした現場レベルでの対応が、中央対策本部の決議を経て、3月19日から正式に「地震保険契約会社照会制度」として制度化された。これにより、損保協会本部相談室、損害保険会社の本社相談窓口において本格的に照会受付が開始された。さらに、同制度の実施を公表したことによって契約会社照会は一層多く活用されるようになった。これを受け、3月28日には損保協会内に契約会社照会を専用を受け付けるコールセンターとして「地震保険契約会社照会センター」³⁾が設置され、対応体制の一層の機能強化が図られた。

③ 4月以降

4月に入っても、本部相談室には1日あたり100件を超える震災関連の相談が寄せられたため、前述の「被災者優先対応」を損保協会としての正式対応として実施した。しかし、その後4月下旬には、相談件数が徐々に減り、震災関連の相談が100件に満たない日も出始めた。

5月に入ると、震災関連の相談が1日あたり100件未満となったことから、5月13日以降は本部相談室における震災関連以外の一般相談受付を再開した。また、この頃になると、土日祝日の相談件数も平日同様に顕著に減少してきたことから、6月12日をもって土日祝日の相談対応を終了した。

(2) 相談・苦情受付状況とその内容

① 相談・苦情受付状況の全体的傾向

震災直後は、被災地ではなく遠方の親類縁者やニュースを見た他の地域の方から、地震保険に関する一般的な相談が多く寄せられたが、保険会社の損害調査が進むにつれ、損害認定の結果や認定基準そのものに対する質問や不満などの個別具体的な相談内容が相対的に増加した。また、マスメディアによる周知の効果は非常に大きく、特に損保協会役職員がマスメディアに出演し地震保険制度等について説明を行ったときには、放映途中か

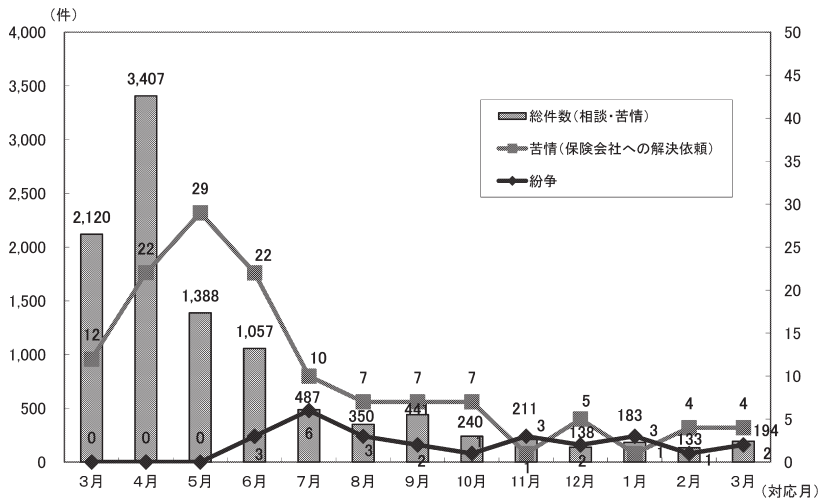
3) 詳細は「1. (4) 契約会社照会制度」を参照。

ら相談の入電が相次いで寄せられた。さらに、損保協会が保険料払込猶予などの特別措置や、津波による浸水損害等の認定基準に関するニュースリリースを発表するたびに多くの照会が寄せられ、今回の震災に対する社会全体の関心の高さやマスメディアによる報道の影響の大きさが感じられた。また、地震保険への加入相談についても震災直後から継続的に寄せられた。

損保協会全体の相談・苦情受付件数⁴⁾の推移は【図表5】の通りである。3月末から4月がピークで、5月の連休明け以降は徐々に減少し、6月中旬にはほぼ平時の対応に近い水準となった。これは損害保険会社においても同様の傾向であった。

一方、苦情や紛争⁵⁾に特化して見ると、苦情については5月がピーク、

【図表5】 損保協会で受け付けた東日本大震災関係の相談・苦情・紛争件数の推移



4) 本部・支部相談室、相談センター、そんぽADRセンターで受け付けた相談・苦情件数の合計。

5) 損害保険全般に関する苦情（保険会社への解決依頼）や紛争解決の申立てについては、「そんぽADRセンター」において受け付け、保険業法に基づく解決手続を行っている。

紛争については7月がピークとなっている。損害保険会社の損害調査対応の進展に伴い苦情が増加し、さらに解決することができなかった苦情が紛争に発展したためであると推測される。

②主な相談・苦情事例

震災以降、損保協会が2012年3月末までに受け付けた相談・苦情のうち、主な内容は次の通りである。

ア. 保険制度・商品に関するもの

震災当初は、地震保険制度そのものに関する照会が多く寄せられた。

<主な事例>

- 「全損・半損・一部損」の違いについて教えてほしい。
- 「門、へい、かき」は地震保険の補償に含まれるのか。
- 地震保険における「時価」とは何か。
- 2回目の地震（余震）の被害も地震保険で支払われるのか。

イ. 保険会社の対応（認定結果）に関するもの

保険会社の対応が進むにつれ、損害認定の結果の妥当性を問うものや、保険会社の対応に対する不満などが寄せられるようになった。

<主な事例>

- 他の家に比べて損害認定が低く不満である。
- 調査に来た人は損害状況を少ししか見ずに「無責」と判定した。
- 調査に来るのが遅い、もしくは担当者と連絡がつかない。

ウ. 今回の震災で見られた特徴

今回の震災では、かつてない広範囲に及ぶ津波被害や液状化による損害、さらに原子力発電所事故に関連する種々の問題といった、これまでの地震被害では見られなかった事象が発生しており、これらに対する照会や不満の声などが多かったのも特徴的であった。

<主な事例>

- なぜ地震・津波による損害は自動車保険（車両保険）で支払われないのか。
- 液状化による損害の認定や、原子力発電所事故による立入制限時の対応方法について教えてほしい。
- 損害認定の方法に納得できない（軽量鉄骨造と木造軸組工法の違い、共同住宅（マンション）の津波による浸水、液状化による傾斜等）。

エ. その他

上記以外では、今回の震災の規模から支払保険金が巨額になることが予想されたため、保険会社の経営状況や地震保険金の総支払限度額を超過した場合を案ずる照会も多かった。また、自治体が発行する罹災証明書と地震保険損害認定結果との関係に関する照会も多く、特にそれぞれの認定結果が異なる場合に不満が寄せられた。

なお、被災地域における共済加入率が高かったこともあり、損害保険と共済とを混同して損保協会に照会・問い合わせするケースが非常に多かったのも特徴的であった。

(3)巡回相談・出張相談

①巡回相談（4月15日(金)～4月27日(水)）

被災契約者の請求手続のサポートおよび保険金支払いの一層の迅速化を目的として、地震保険の保険金請求手続に関する情報が行き渡っていないと想定される被災地域の契約者を対象に、4月中旬から下旬にかけ、次の地域の避難所へ損保協会職員（本部および支部職員11名）を派遣して巡回相談を行った。

なお、これには損害保険代理業協会の協力を得ることができ、宮城県では3名、岩手県では4名の役員が参加した。

宮城県	石巻市（8箇所）	岩手県	宮古市（4箇所）
	気仙沼市（6箇所）		釜石市（4箇所）

仙台市（4箇所）

陸前高田市（6箇所）

大船渡市（4箇所）

巡回相談では「保険会社が不明なので確認したい」、「保険金請求をどこへ連絡すればよいか」という相談が多く寄せられ、次いで、「地震保険の補償内容」や「保険契約金額の設定」に関する相談、「津波損害の認定基準を教えてほしい」といった相談が寄せられた。

平日の日中を中心に巡回したが、震災から1ヶ月を経過していたこともあり、多くの被災者は勤務中もしくは自宅や仕事場の復旧・復興に向けた作業で不在であったため、避難所にいる被災者は少なかった。そのため、「夕方など、被災者が戻ってくるタイミングで巡回相談をしてほしい」といった指摘を避難所の方や現地ボランティアから複数いただいた。損保協会職員が宿泊する施設が現地になかったため、片道2時間以上かけて車で巡回したという事情もあり、結局、被災者の要望に応じて夕方から夜間にかけての巡回相談を行うことはできなかった。こうした事実は、今後震災が発生した場合の参考として記録に留めておくべきものである。

②出張相談（4月22日(金)、4月28日(木)、5月12日(木)）

避難所で避難生活をしている被災者を対象とした金融全般（預金、貯蓄、生損保など）に関する相談を受ける出張金融相談が、東北財務局福島財務事務所の主催で実施されることとなり、同事務所から損保協会に協力依頼が寄せられたことから、福島県の3地区（会津美里町、郡山市、いわき市）の出張相談に損保協会職員（本部および相談センター職員6名）を派遣した。

損害保険に関する相談としては、「任意の自動車保険の保険期間が満期を迎えるにあたっての契約継続手続」や「計画的避難区域における地震保険金の請求手続」、「保険料の支払い猶予」に関する相談などが寄せられた。

また、同出張相談後、巡回できる範囲の避難所15箇所を訪問し、避難所にいる契約者の保険金請求漏れを1件でも減らせるよう、地震保険金請求

に関する資料を配布し、保険金の請求勧奨に努めた。

(4)契約会社照会制度

今回の震災では、保険証券等を流失、焼失するなどして紛失した契約者や、保険契約者の死亡あるいは行方不明により地震保険の契約先保険会社が分からず保険金請求をすることができないケースが多数生じた。

損害保険業界では、このような状況を解決し契約者等に迅速に保険金を支払うため、地震保険の契約先保険会社を確認する体制を構築し、3月19日に「地震保険契約会社照会制度」の運用を開始した。

本制度は、損保協会本部相談室に地震保険の契約先保険会社が分からない旨の照会があった場合、損保協会から地震保険を取扱う損害保険会社（外国損害保険会社を含む）全社に地震保険契約の有無を照会し、各社が照会申出から7営業日を目処に確認の上、地震保険契約が確認できた場合は、当該保険会社から照会申出者に連絡する制度である。

加えて、地震保険の契約がない場合であっても、火災保険の契約が確認できた場合は、保険の目的物の滅失により保険料を返還できる可能性があるため、火災保険の契約先保険会社から照会申出者に連絡することとし、対応の充実を図った。

3月28日には、損保協会内に契約会社照会を専門に受け付けるコールセンターとして、地震保険契約会社照会センターを設置し、本制度の一層の体制強化を実現した。

また、土日祝日の相談対応でも契約会社照会を受け付けるとともに、3月30日からはそれまでの電話を中心とした対応に加えて、損保協会のホームページを通じてインターネット上からの照会受付も可能にした。

さらに、4月20日には、自動車保険や傷害保険、火災保険など地震保険以外の損害保険についても契約会社照会受付を開始した。これは、地震や津波によって失われた家屋、自動車、人に付けられた地震保険以外の各種保険の解約を促進し、被災者に少しでも早く解約保険料を返戻することで生活に役立ててもらおう趣旨で設けた制度である。これも、5月11日には損

保協会のホームページを通じて受け付けることが可能になった。本制度は、対象となる保険種類が多岐にわたること、外国保険会社を含むすべての損害保険会社が対象となることから制度導入に相当な困難が予想されたが、全社の被災者優先の意向により、スムーズな導入が実現した。

契約会社照会制度開始当初、損保協会全体で1日に100件を超える照会申出が寄せられた。震災から約半年後の9月末以降、照会件数は1日数件程度になったが、本制度の実施以降、2012年3月末までに損保協会に寄せられた地震保険および各種損害保険の契約会社照会件数は4,700件を超えている。

2. 損害調査対応

今回の震災における各種取組みの中で最も注力したものの一つが損害調査対応である。損害保険会社は、損害調査要員をかつてない規模で動員し、迅速な保険金支払いに注力した。また、地震保険制度の歴史上初めて大規模地震損害処理体制による損害処理が行われ、損保協会に設置された中央対策本部と現地対策本部が互いに連携しながら様々な震災対応を進めた。震災発生時の損害処理手法については処理計画等で定めていたが、今回の震災では津波による流失や東京電力福島第一原子力発電所の事故による一定範囲内への立ち入り制限など、従来の処理計画では想定していなかった状況が多く発生し、これまで経験したことがない新たな対応が求められた。

(1)共同調査と全損一括認定地域の確定

①共同調査の実施

今回の震災の被害状況が甚大かつ広域であったことを踏まえ、損害保険業界として初めて共同調査による全損一括認定地域の認定を実施した。

共同調査は、航空写真等の判読による全損一括認定地域の認定と、航空写真判読で得られた情報を元にした現場踏査による最終的な全損一括認定地域の確定という2つのプロセスにより行う損害認定手法であり、阪神・淡路大震災での経験を踏まえて設けられたものである。

契約者のうち全損一括認定地域に居住していた契約者には、現場立会による損害調査を実施せずに「全損」として保険金を支払うこととした。4月5日に一部地域の全損一括認定地域の情報を提供して以降、認定地域は順次拡大し、これとともに各社の保険金の支払業務は急速に進展した。

②衛星写真等の判読による全損一括認定地域の認定

ア. 衛星写真等の判読

航空写真等による全損一括認定地域の認定作業では、被災地域を鮮明に撮影した航空写真を元に判読を進めることになっていたが、今回の震災では、次のような原因により、撮影飛行ができず、航空写真が入手困難になるという問題に直面した。

- 3月12日未明からの国土交通省による被災地および東京電力福島第一原子力発電所周辺での航空規制(3月15日に原子力発電所周辺を除き解除)。
- 航空機を待機させていた空港周辺の計画停電。
- 自主撮影飛行への航空管制上の許可に時間を要したこと。
- 被災地における冬季特有の悪天候。

このため、国土地理院のホームページで公開された航空写真を元に、損害保険会社各社から動員された要員により写真の判読作業を進めたが、画像データが不鮮明であったため、建物の詳細な被害状況を判別できない地区が多く存在し、作業は困難を極めた。

そこで、航空写真の代わりに衛星写真を使うこととし、さらに判読の正確性の向上を図るため、震災発生前に撮影された航空写真を入手して地震発生前後の状況を見比べながら判読を進めた(衛星写真と航空写真合わせて2万3千枚を使用した)。当初の航空写真の段階を含め判読作業に多くの日時を費やしたことから、当時の緊迫した状況の中で損害保険会社から早期対応を求める機運が高まってきたが、判読基準の改善等もあって日を追うごとに判読量等が格段に向上し、4月10日にはすべての地域の判読を完了した。

イ. 判読結果の地図および住所リストへの反映

次に必要な作業は、衛星写真による判読結果を住所リスト化し、各社にて地震保険契約データと照合し、全損一括認定地域の契約リストを作成することである。これは、衛星写真による判読結果を地図データに落とし込み、当該地図データに相当する住所データをリストとして抽出するという作業から始まる。これにあたっては、システムによる対応を行ったが、これを行うことができるシステム会社が限定的であり、かつ技術者の絶対数が不足していたことから、またしても多くの日時を要することとなった。さらに、これに加えて次のような問題が判明した。

- システムで作成した住所リストと各社の契約データとを照合した結果、契約データの住所地の表示が地番表示と住居表示によるものが混在していることや詳細な住所データまでをシステム上把握することが困難であったことから、住所リストと契約データを系統的にマッチングさせることができなかった。
- 被災地固有の特殊な住所表示がシステムに反映されていなかった。
- システムの住所データとしていた住宅地図情報自体が、全住居等を網羅したものではなかった。

これらの問題に対しては、新たな地図出力ツールの開発、システム自体の改修、人的作業による多重チェックなどを行うとともに、損害保険会社において全損一括認定地域に包含される個別契約の確認を人海戦術によって行うこととなった。

これらの作業を通じて、日本の住所制度に内在する問題を含めて、以下のような点が共同調査を実施する上で大きな桎梏となることが判明した。これは、今後の課題の一つとなっている。

- 地番表示、住居表示が並存しており、地域によっては混在している。
- 隔離された2地点が同じ住所として登録されている「飛び地」や、明らかに別人が居住する複数の建物が同じ住所として登録されている「重複

住所」などが存在する。

- 同住所で表記される範囲が広いため、航空写真による上からの認定では、高低差などにより被害の生じていない家屋等も含まれてしまう場合がある。

③現場踏査による全損一括認定地域の確定

今回の震災における全損一括認定地域の確定は、当初、写真判読のみで行うこととしていたが、写真判読だけでは全損一括認定が困難な地域が複数出現したことや、津波による浸水損害に関する認定基準の明確化に伴い、浸水地域の実地調査が必要となった。本来、処理計画等では、保険会社の社員が要員として調査を行うことと定めていたが、損保協会職員および協力調査会社等により現場踏査を実施した。現場踏査にあたっては、現地事情に詳しい現地対策本部および各社現地拠点を中心に、航測会社が作成した浸水域および浸水高さのシミュレーション地図を目安として現場踏査地域の選定が行われた。

こうして開始された現場踏査は瓦礫と交通渋滞に阻まれて、当初の予定日に全体を終えることが不可能な状況となった。そこで、損害保険会社各社の個別の損害調査進捗状況や所在契約件数を踏まえ、現場踏査開始から10日後の4月22日までに行った8地域で現場踏査を打ち切ることを決定し、その結果に基づく全損一括認定地域地図、住所リストの作成をもって、全損一括認定に関わる作業を完了することとした⁶⁾。

(2)認定基準の明確化

①津波による浸水損害

今回の震災では、津波による建物被害が広範囲にわたって発生した。津波による浸水損害は、雨水等による浸水損害とは異なり、水流圧、浮遊物および浮力による物理的損害、油性成分を含む海水に起因する耐久力等の減少による質的損害が主要構造部に生じることから、浸水被害の認定基準を明確化する必要が生じ、木造建物（在来軸組工法等、枠組壁工法）と鉄

6) 詳細は「6. 現地対策本部における対応」を参照。

骨造建物（共同住宅を除く）について損害認定基準を定めることとした（【図表6】参照）。

【図表6】津波による浸水損害の認定基準

建物	認定区分	被害の状況	支払保険金
	一部損	基礎の高さ以上の浸水を被った場合で全損または半損に至らないとき	建物の地震保険金額の5%（ただし、時価の5%が限度）
半損	床上浸水または地盤面より45cmを超える浸水を被った場合	建物の地震保険金額の50%（ただし、時価の50%が限度）	
全損	鴨居、長押または扉の上端に至る床上浸水を被った場合	建物の地震保険金額の全額（ただし、時価が限度）	

②液状化による建物損害

今回の震災の影響により、各地において地盤の液状化現象が発生し、多くの建物に損害が発生したことから、木造建物（在来軸組工法等、枠組壁工法）と鉄骨造建物（共同住宅を除く）の液状化による損害について、津波被害と同様に、迅速で適切な保険金の支払を行うために、液状化特有の損害に着目した損害認定基準の明確化を図った（【図表7】参照）。

【図表7】液状化による建物損害の認定基準

建物	認定区分	被害の状況		支払保険金
		傾斜	最大沈下量	
一部損	0.2°を超え、0.5°以下の場合	10cmを超え、15cm以下の場合	建物の地震保険金額の5%（ただし、時価の5%が限度）	
半損	0.5°を超え、1°以下の場合	15cmを超え、30cm以下の場合	建物の地震保険金額の50%（ただし、時価の50%が限度）	
全損	1°を超える場合	30cmを超える場合	建物の地震保険金額の全額（ただし、時価が限度）	

※傾斜、最大沈下量のいずれか高い方の認定区分が採用される

(3)迅速かつ適正な保険金支払いのための新たな措置

今回の損害調査対応において、迅速な保険金支払いに最も大きな効果を発揮したのは、前述の共同調査による全損一括認定地域の認定であったが、他にも今回新たに導入した措置が存在する。

①区分所有建物共用部分の認定結果の共有による専有部分調査の迅速化

地震保険の対象がマンション等区分所有建物の場合、専有部分の損害認定は当該部分を含む建物全体の認定によることとなっており、まずは共用部分の認定に従うことになる。ただし、専有部分について個別に認定された損害の程度が共用部分について認定された損害程度より高い場合には、当該専有部分についての認定を優先適用することとなっている。そのため、専有部分と共用部分で付保している保険会社が異なる場合、専有部分の付保会社（以下「専有会社」という。）が保険金を支払うためには、共用部分の付保会社（以下「共用会社」という。）の認定結果を確認する必要があった。従来、これにあたっては、専有会社が建物の管理組合等に共用会社を問い合わせてその認定結果を取付けていた。

今回の震災では、被災物件が多いことを考慮し、4月5日以降、損害保険会社各社は共用会社の認定結果を損保協会に提供し、損保協会がこれを集約してリスト化し、それを各社に送付することとした。そして、専有会社は、同リストを添付することによって共用会社からの認定結果の取付けを省略できることとした。さらに、専有部分の損害が無い場合などに限り、専有部分の調査書の作成を省略し、上記リストに記載されている共用部分の認定結果のみに基づき保険金を支払うことができることとした。

これらの対応により、専有会社が共用会社を探す時間が大幅に短縮され、保険金の迅速な支払いに大きく貢献することとなった。運用当初、損害保険会社各社から寄せられる認定結果の報告件数は1日30件程度であったが、5月に入り飛躍的に増え、多い日では1日100件超となった。損保協会では、2012年3月末時点で5,500件超の認定結果（1都1道16県）を取りまとめている。

②自己申告に基づく損害調査

地震保険の損害調査について従来は現場立会調査を原則としていたが、今回の震災では、全ての案件についてこれを行うと保険金支払いに多くの時間を要することが想定された。このため、3月28日から、一定の対象事案について契約者による損害状況の自己申告および写真をもとに損害調査を行うという「自己申告に基づく書面による調査」を導入した。

この自己申告調査は、損害の発生箇所が比較的分かりやすい「木造建物（在来軸組工法等の建物）」および「生活用動産（家財）」に限定し、損害の程度も「一部損」に該当すると見込まれる事案のみを対象とし、申告に基づき算出した結果が「半損」「全損」であった場合は、改めて現地立会調査を行うこととした。

加えて、4月8日からはさらなる早期の保険金支払を実現するために、上記「自己申告に基づく書面による調査」のサポートを損害保険募集人に依頼できることとし、同募集人に対し実費として一件あたり3千円を限度に支払うこととした。この新たな仕組みの導入により、より迅速な損害調査が可能となった。

損害保険募集人によるサポートの概要は次の通りである。

- 損害保険会社の指示に基づき、契約者を訪問して、建物や生活用動産の被害状況を確認・聴取の上、自己申告書を記入して署名する。
- 損害の状況を写真撮影し、自己申告書に添付する。
- 保険金請求書を契約者に渡す。 等

③東京電力福島第一原子力発電所事故に伴う警戒区域等での自己申告に基づく損害調査

東京電力福島第一原子力発電所事故により、同発電所から一定の範囲内に被災者や保険会社が立ち入れない状態が続き損害調査が進展しない点が課題となった。このような中、5月の連休後に被災者の一時帰宅が可能となったことを受け、警戒区域等に居住している契約者が建物・家財の損害

程度を自ら確認して申告することで保険金を支払う対応を実施した。

この対応は、極めて特殊な状況の下で行われるものであるため写真の添付を要求することが不可能であった。このため、自己申告の際に契約者が確認しなければならない損傷部位等について損害保険会社から契約者に分かりやすく案内する必要が生じ、契約者が自己申告する際に丸印を付すことで申告が完了するよう、損傷部位の被害状況をパターン化してイラストにした書類を作成した。

その上で、一時帰宅前に損害保険会社へ連絡するよう損害保険会社各社の連絡窓口等の案内を新聞に掲載したほか、これを記載したチラシを作成し、損保協会職員が避難所を訪問して、趣旨説明とチラシの配布を行った（【図表 8】参照）。

【図表 8】 損保協会職員が訪問した避難所

市町村名	避難所	区 域
相馬市	相馬市役所（移転なし）	—
南相馬市	南相馬市役所（移転なし）	警戒区域、計画的避難区域、緊急時避難準備区域
飯館村	飯館村役場（移転なし）	計画的避難区域
川俣町	川俣町役場	計画的避難区域
浪江町	二本松市役所東和支所	警戒区域、計画的避難区域
富岡町	ビッグパレットふくしま（郡山）	警戒区域
川内村	ビッグパレットふくしま（郡山）	警戒区域、緊急時避難準備区域
田村市	田村市役所	警戒区域、緊急時避難準備区域
広野町	FDK モジュールシステムテクノロジー㈱いわき工場内	緊急時避難準備区域
	三郷市瑞沼市民センター	
大熊町	会津若松市役所追手町第二庁舎	警戒区域
檜葉町	会津美里町本郷庁舎	警戒区域、緊急時避難準備区域
葛尾村	川西公民館（会津坂下町内）	警戒区域、計画的避難区域
双葉町	旧騎西高校（埼玉県加須市内）	警戒区域

④行方不明者に関する死亡届の取扱い

行方不明者の死亡届の取扱いについて、死亡届を市区町村へ届け出る際に、従来の死亡診断書や死体検案書に代えて申述書等の添付を行うことにより、各市区町村長が死亡の事実を証すべき書面が添付されているものとして受領することが可能となった。これは、損保協会、外国損害保険協会、生命保険協会の三者連名の文書で関係省庁に要請を行った結果、実現したものである。

⑤保険会社による戸籍謄本および住民票写しの交付申請

今般の震災によって、損害保険会社に支払義務が発生している保険金等受取人の法定相続人を特定するために、損保協会、外国損害保険協会、生命保険協会の三者連名の文書で金融庁に要請を行ったところ、戸籍法10条の2第1項第1号に該当するものと認められたことにより、保険会社による契約者・被保険者等の戸籍謄本の交付請求が可能となった。

また、住民票写しについても、同様に保険金支払業務を円滑に行うため、保険会社による交付請求が可能となった。

(4)その他の損害調査対応関連業務

①緊急通行車両確認標章の交付

東北自動車道・磐越自動車道は緊急交通路に指定され一般車両の通行が禁止されたが、損害調査要員および損害調査に必要な資材を輸送する必要があるため、中央対策本部は損害調査対応の一環として、警察庁に対し、損害調査要員や資材の運搬に必要なバス・トラック等について緊急通行車両確認標章の交付申請を行った。タンクローリー車を最優先する緊迫した状況の中、標章の交付は最小にするというのが警察庁の基本方針であったが、被災者の生活再建支援という地震保険の制度目的について適切な理解が得られ、3月18日以降、損害保険業界の地震保険に関する損害調査用の自動車に関しても同標章の交付がなされることとなった。

これに加えて、岩手、宮城、福島警察では、バス、トラック以外の車両についても損害保険会社からの交付申請が受理されることとなった。こ

れにより、損害保険会社の損害処理体制の大幅な増強が可能となり、保険金の迅速な支払に大きく寄与することとなった⁷⁾。

②倉庫、印刷物・資器材の配備

平時からの備えとして、損害保険会社への地震保険関係印刷物（冊子・帳票）の配備を定期的に行っていたが、今回の震災では想定以上に印刷物が必要となったことや、製紙会社の被災等により印刷物の緊急増刷ができず必要数を確保できない状況が生じたことから、損保協会が名古屋、大阪、福岡の倉庫に分散して備蓄していた印刷物を東京に集約し、保険会社に配備した。

また、平時から印刷業者の被災により印刷物の増刷ができなくなることを想定し、印刷物の版を複数地域で保管するとともに、有事には優先的に印刷・配送する旨の契約を事前に締結していたことから、今回の震災では、速やかに損害保険会社へ必要な印刷物を追加配備することができた。

③損害処理支援システム稼動対象地域の決定等

有事に重複契約の把握等を行うため、平時より損害処理支援システムで地震保険の契約データを蓄積している。震災翌日の3月12日に青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島、茨城、千葉、栃木、新潟、長野の11地域（5月2日に埼玉、東京、神奈川の3地域を追加）の契約データ抽出をシステム業者に依頼し、数日後にはその抽出結果を受け損害保険会社各社に案内し、各社において重複契約の確認作業等に利用した。

3. 保険手続きにおける特別措置の実施

大災害発生時に、被災者にとって最優先の課題は身の安全と衣食住の確保であり、損害保険契約に関する各種手続きなどの対応は、生活環境が落ち着くまで後回しになるのが通常である。こうした中で各種の保険契約手続きを猶予することにより、まずは契約者に生活再建に取り組んでもらうことが、被災者利便の向上や被災者保護等の観点から求められる。

7) 詳細は「6. 現地対策本部における対応」を参照。

そのような考えのもと、損保協会では、震災発生の直後から、継続契約の手続きや保険料払込みの猶予措置など契約手続き面での各種特別措置⁸⁾を行うこととした（【図表9】参照）。

【図表9】継続契約の手続き、および保険料払込みの猶予措置の概要

	継続契約の締結手続き 猶予	保険料の払込み 猶予
自動車保険、火災保険、傷害保険など (自賠責保険以外)	最長2011年9月末日まで ^(注)	最長2011年9月末日まで ^(注)
自賠責保険	車検の有効期間の伸長に合わせて1か月または2か月 (最長2011年5月11日まで)	2011年9月末日まで ^(注)

(注) 当初は、猶予期間を地震発生日から最長6か月としていたが、分かりやすさの観点から、2011年9月末日まで延長した。

保険料払込猶予等の特別措置は、地震等のほか、台風などの自然災害が発生した際に、従来から必要に応じて実施してきたが、今回の震災では、避難所での生活が長期化するケースや、震災により収入を失うケースなど、生活環境が落ち着かない事例が数多く存在したことなどから、他の災害と比較しても特別措置の適用期間が長期間となった。

また、上記のほか、被災者の便宜を図ること、混乱を回避することなどを目的として、契約者等に対し弾力的な対応が必要と考えられる次のような事項について、損保協会として基本的な考え方を整理し、損害保険会社各社がこれを実施した。

8) 震災当日（3月11日）、自見内閣府金融担当大臣名で、損保協会会長宛に「平成23年（2011年）東北地方太平洋沖地震にかかる災害に対する金融上の措置について」が発出された。

- 罹災日に遡及した解約手続きの実施・保険料の返還。
- 罹災に伴う解約時提出書類の省略。
- 署名・捺印の省略による手続きの実施。
- 保険証券を紛失した契約者の本人確認の弾力化。
- 契約手続きの代理人（配偶者・親族等）への範囲拡大。

4. 保険契約者への情報提供

大災害の発生時は、通信インフラの断絶等により情報が不足するため、被災者は大きな混乱や不安を覚えることが想像される。特に家や家財を失った被災者は、生活再建手段の確保という観点で、自身が契約する損害保険契約に関する情報について非常に高い関心を持っている。

そのような状況の中で損保協会では、被災者に対し速やかに幅広く情報提供を行うため、損害保険会社の窓口案内、地震保険金の請求勧奨等に関する告知、地震保険をはじめとする各種損害保険の取扱いについて、ポスター・チラシなどにより避難所等へ直接情報提供を行うとともに、新聞・ラジオ・テレビなどのマスメディアや損保協会ホームページを用いて広く情報提供を行った。

(1)ポスター「損害保険に関する相談窓口のお知らせ」の掲出

損害保険に関する相談窓口を被災者に適切に知らせるため、損害保険会社の窓口・電話番号等を記載したポスター約8万枚を作成し、被災地域の自治体施設や消費者行政機関に掲出を依頼するとともに、自治体には個々の避難所への掲出の協力を要請した。また、損害保険会社、保険代理店の事務所にも多くのポスターを掲出した（【図表10】参照）。

また、政府が避難所に掲出した壁新聞（「被災者のみなさまへ 政府からのお知らせ」）に損保協会の相談窓口を掲載してもらうなど、考えられるすべての手法を用いて、避難所への情報提供を行った。

【図表10】 損害保険に関する相談窓口ポスターの掲示状況

ポスターの掲示場所	作成枚数<サイズ>
自治体, 消費者行政機関および避難所等	約30,000枚< A 2判 >
各損害保険会社の支店・課支社および保険代理店等	約49,000枚< A 1判 >

これらの実施に当たっては人海戦術を採る必要があり、損保協会だけではなく、損害保険会社、保険代理店が分担して対応した。

(2)被災者向けチラシ「東日本大震災によって被災された皆様へ」の配布・掲出

地震保険の概要や各種の特別措置等を記載したチラシ約55万部を作成し、被災地域の自治体や消費者行政機関に配布・掲出を依頼するとともに、自治体には避難所への配布・掲出の協力を要請した。また、避難所等に情報を確実に行き渡らせるため、専務理事、常務理事を含む損保協会役員が4月末から5月第1週にかけて、宮城県、岩手県の200箇所以上の避難所を巡回して配布・掲出を行った（【図表11】参照）。

【図表11】 被災者向けチラシの配布状況

チラシの配布場所	配布形態	作成部数
自治体, 消費者行政機関 および避難所等	チラシ（A 3判二つ折り）に各損害保険会社の窓口一覧（A 4判）を挟み込んで配布	約547,000部

(3)マスメディアを使った情報提供

被災者に向けた各種情報をより広く周知するため、被災地域を中心に新聞広告、ラジオ・テレビCMを継続的に出稿・放送した（【図表12】参照）。

【図表12】新聞広告、ラジオ・テレビCMの出稿状況

①新聞広告

出稿日	概要<サイズ>	出稿紙
3月14日(月)	お見舞い<半2段>	18紙：読売新聞（東京本社版）、北海道新聞、東奥日報、岩手日報、秋田魁新報、山形新聞、河北新報、福島民報、福島民友、下野新聞、茨城新聞、上毛新聞、埼玉新聞、千葉日報、東京新聞、神奈川新聞、新潟日報、信濃毎日新聞 ※茨城新聞は3月15日
3月22日(火)	お見舞い、各社電話番号の案内<全5段>	15紙：北海道新聞、東奥日報、岩手日報、秋田魁新報、山形新聞、河北新報、福島民報、福島民友、下野新聞、茨城新聞、上毛新聞、埼玉新聞、千葉日報、新潟日報、静岡新聞 ※静岡新聞は半2段
3月31日(木)	お見舞い、各社電話番号の案内<全5段>	4紙：日本経済新聞（全国版）、デイリー東北、信濃毎日、静岡新聞
4月21日(木)	全損地域認定の案内<半5段>	4紙：岩手日報、河北新報、福島民報、福島民友
5月3日(火)	原子力発電所一時帰宅者等への案内<半5段>	2紙：福島民報、福島民友
5月8日(日)	原子力発電所一時帰宅者等への各社電話番号の案内<全7段>	2紙：福島民報、福島民友
5月16日(月)	地震保険金請求勧奨、解約手続きの案内<14cm×17cm>	1紙：日本経済新聞（全国版）
5月24日(火)	地震保険金請求勧奨、解約手続き、各社電話番号の案内<全5段>	5紙：読売新聞（全国版）、岩手日報、河北新報、福島民報、福島民友

②ラジオCM<20秒>^(注)

出稿日<日数>	概要<サイズ>	出稿紙
4月7日(木) 4月11日(月) ～13日(水) <4日間>	お見舞い、地震保険契約会社照会センターの案内	25局：北海道放送、STVラジオ、FM北海道、FMノースウェーブ、青森放送、FM青森、岩手放送、FM岩手、秋田放送、FM秋田、東北放送、FM仙台、山形放送、FM山形、ラジオ福島、ふくしまFM、茨城放送、新潟放送、FM新潟、新潟県民FM、信越放送、FM長野、静岡放送、エフエム富士、FM静岡<1局あたり20回>

(注) 栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都および神奈川県では、文化放送の提供番組「バンブー・涙子のそんぼのホント」（5分間）の4月以降の放送の中で、毎回、ラジオCMと同様の内容を案内した。

③テレビCM<30秒>

出稿日<日数>	概要	概要出稿局<放送回数>
6月12日(日) ～16日(木) 6月19日(日) ～23日(木) <10日間>	お見舞い、請求勧奨、 地震保険契約会社照会 センターの案内	岩手県4局：テレビ岩手、岩手放送、岩手めんこいテレビ、岩手朝日テレビ<計110回> 宮城県4局：宮城テレビ放送、東北放送、仙台放送、東日本放送<計115回> 福島県4局：福島中央テレビ、テレビユー福島、福島テレビ、福島放送<計115回>

(4)損保協会ホームページにおける情報提供

損保協会ホームページに震災対応の専用ページを設け、相談・照会窓口、特別措置の内容、全損一括認定地域、震災を踏まえた各種損害保険に関する取扱い、警戒区域・計画的避難区域・緊急時避難準備区域に指定された地域にお住まいのお客様の特例措置および地震保険金支払額など多くの情報を発信した（【図表13】参照）。また、地震保険等の契約会社照会をホームページ上から受け付けるシステムも設定した。さらに、財務省・首相官邸・宮城県等のホームページから損保協会ホームページにリンク設定してもらうようにした。なお、被災地の消費者行政機関には、ファクシミリで地震保険の補償内容等に関する情報提供を行った。

【図表13】 損保協会ホームページにおける情報提供

掲載日	概 要
3月11日(金)	お見舞いコメント、相談用フリーダイヤルの設置の案内、地震保険の補償内容などの案内
3月17日(木)	自賠責保険以外の継続手続き・保険料払込み猶予の案内
3月18日(金)	自賠責保険の継続手続き・保険料払込み猶予の案内
3月19日(土)	地震保険契約の保険会社が不明の場合の照会制度の案内
3月22日(火)	各社相談窓口の案内
3月23日(水)	義捐金10億円の寄贈決定の報告
3月25日(金)	地震保険契約会社照会センターの開設および損害保険会社の契約照会開始の案内、自賠責保険の継続手続き・保険料払込み猶予の対象拡大の案内、テレビ番組内での地震保険に関する質問と回答
3月28日(月)	航空写真を利用した全損地域認定と自己申告に基づく調査導入の報告
3月30日(水)	地震保険契約会社照会のホームページでの受付開始の案内、日本代協との相談対応の連携開始の報告
4月5日(火)	地震保険の災害発生日から満期までの保険料の取扱いの案内
4月6日(水)	認定された「全損地域」の公表開始の案内、地震保険金支払件数・支払保険金の報告 ^(注)
4月8日(金)	募集人による一部損事案の損害調査サポートの実施の案内、継続手続き・保険料払込み猶予期間の見直しの案内
4月20日(水)	認定された「全損地域」の詳細情報公表の案内、被災者向けチラシの作成の案内、地震保険以外の災害発生日から満期までの保険料の取扱いの案内
5月2日(月)	警戒区域内契約者の自己申告による保険金支払実施の案内
5月11日(水)	地震保険以外の契約会社照会のホームページでの受付開始の案内
6月10日(金)	テレビ、新聞、ラジオ、ポスターなどによる請求勧奨の取組みの案内
6月24日(金)	液状化による建物損害に対する沈下などの損害調査基準追加の案内

(注) 地震保険金支払件数・支払保険金の報告は7月までは毎週、8月以降は隔週～毎月の間隔で行った。

5. 広報対応

震災発生以降、地震保険、火災保険、自動車保険を中心に、被災者である保険契約者からの様々な相談、苦情があり、また被災者以外の多くの国民から地震保険を中心に加入の仕方等に関する相談が相次ぐこととなった。

一方、こうした個別の保険に関する情報提供のニーズとは別に、今回の震災において損害保険業界がどのように行動するかという点にも世の中全体が注目することとなった。この場合の関心事は、これほどの大震災において損害保険業界には適切な対応を行う能力があるのだろうかという点であり、より具体的には、保険金支払い漏れ問題の記憶が残る中、適切に保険金支払いができるのか、保険金の原資は確保できているのか、損害調査に必要な人員は存在するのかといった点であった。

こうした世の中全体の損害保険業界への強い関心の存在のゆえに、今般の震災対応においては、マスメディアを通じて情報を適切に発信する広報活動の重要性が大きくクローズアップされることとなった。

このような状況の中で、損保協会として広報活動にあたり何よりも重要と考えた点は、①細かなことを含めて最大限の情報公開を行うこと、特に悪い情報を隠さないこと、②可能な限り迅速な発信を心がけること、③取材申し込みに対しては原則すべてに応じることの3点である。

こうした方針の下に展開した広報活動の結果、今般の震災における損害保険業界の対応は、マスメディアから一定の理解を得ることに成功し、これを通じて、政治、行政を含む国民各層からの評価を得ることができたのではないかと考えている。

代表的な広報活動を記すと、以下の通りである。

(1)協会長記者会見

金融記者クラブにおいて、震災発生直後の3月17日に定例記者会見および4月21日に臨時記者会見を行い、損保協会長（地震保険中央対策本部長）が損害保険業界の対応体制や取組み等について説明した。また、以後の定例記者会見において、取組みの進捗状況等について説明した。

(2)ニュースリリース

震災発生当日のお見舞いから始まり、全損一括認定地域の告知等、正式のニュースリリースは30件に及んだ。日常的な記者等からの問い合わせへの対応はこれには含まれていないが数え切れない件数に上っている。

4月6日から、今般の震災に係る地震保険金の支払状況の調査を毎日実施し、迅速な保険金支払状況を把握して適時に対外公表した。震災に限らず大規模災害時に支払状況を毎日調査したことはこれまでなく、これをベースにした適時の対外公表は、損害保険業界の対応状況を数値的に世の中に知らせる情報として政治、行政、報道機関等関係各方面から高い評価を得た。

(3)記事掲載

ニュースリリースと取材等を通じたマスメディアへの情報提供の結果、地震保険、または損害保険業界の対応状況に関する報道が6月までに新聞で347回（全国紙56回，地方紙263回，専門紙28回），雑誌で10回，テレビ・ラジオで39回あった。7月以降もマスメディアによる報道が続いたが、震災により地震保険制度への注目が高まったこともあり、震災関連以外の報道（補償内容や契約方法，制度改正等）も多数見られた。

(4)海外メディアへの情報発信

損保協会英文ホームページを通じて、海外に対しても積極的な情報発信を行い、海外の保険情報紙など海外メディアにおいても損害保険業界の対応が報道された。

6. 現地対策本部における対応

現地における損害保険業界の対応は、東北支部の損保協会事務局と、東北支部委員会委員および損害サービス部会委員等を中心とする現地の損害保険会社等が行った。自らも被災者となる中、震災対応に尽力した現地の損害保険会社社員等の奮闘なくして、契約者から感謝される迅速な保険金支払いはできなかった。また、被災者に一番近いところで被災者に寄り添いながら保険金支払いの支援にあたった保険代理店の存在なくして損害保険業界の対応を語ることはできない。ここでは、現地の視点で震災対応を振り返る。

(1)震災発生後の現地における初期対応

①震災後の初期対応

ア. 現地対策本部の立ち上げ

大規模地震損害処理体制では、被災地を管轄する支部に現地対策本部を設置して損害処理にあたることとなっているが、震災発生直後には、東北支部事務所が被災により使用不可能となるという問題に直面した。

速やかに現地対策本部を設置し、損害保険業界の損害調査活動を一刻も早く軌道に乗せるため、当時の支部委員長（あいおいニッセイ同和損保社）と東北支部の特定地域損害処理計画⁹⁾（以下「地域計画」という。）に基づく現地対策本部の設置につき協議した。地域計画では、損保協会支部事務所が使用不能の場合、代替場所として委員長会社を使用することとなっているが、東北支部が保有しているデータ等は移転できず事務局機能を果たすことが困難なため、委員長会社は対策会議の開催場所を提供することとし、事務処理は支部事務所で行うこととした。なお、支部事務所が入居していたビルは本来立ち入り禁止状態であったが、立ち入る場合のリスクは自己責任という条件下で、事務所に入ることができた。

イ. 当面の業務の報告

中央対策本部と連携を取りつつ、現地損害保険会社に対し当面の対策本部としての対応を次の通り報告した。

【現地における初期対応業務（例）】

- 現地対策本部の設置。
- 損害サービス部会、現地対策会議の開催。
- 対策本部の設置場所、対策会議の開催場所。
- 対策本部要員の召集について。
- 共同調査について（航空写真による共同調査、現場踏査による共同調査）。

9) 処理計画等の一つで、特定地域において発生する地震災害に対応するために損保協会各支部で策定する損害処理計画をいう。

- 地震保険損害処理支援システムの稼働。
- 被災家屋における後片付け後の家財の損害査定について。
- 各種帳票の配布について。
- 地震保険の相談窓口の設置について。

ウ. 各社の調査体制確立に関する支援

(ア)緊急車両指定の要望

地域計画では、現地の対策本部が現地警察等に「緊急車両指定」の要請を行うこととなっているが、被災状況が甚大かつ広範囲にわたっていたため、警察庁への緊急車両指定の働きかけを中央対策本部に要請した。

中央対策本部で働きかけを行った結果、震災から一週間後の3月18日に、警察庁から各県警に対し「緊急通行車両確認標章の交付について」が発信され、「緊急車両指定」が可能となった。本件の実現は、いち早く損害調査活動を行い迅速な保険金支払を実現する上で非常に有効であったと損害保険会社から高い評価を得た。

(イ)地震保険損害調査書の配布

損害保険会社が現場調査を行うために必要な地震保険関係印刷物（冊子・帳票）について、東北支部の在庫を各社に配布する必要があった。在庫状況について損害保険会社にアンケート調査を行った上で、東北支部の倉庫に保管してある帳票類を配布することとなったが、当時は貨物用エレベータ1台が復旧したばかりであり、倉庫内の書類も散乱状態にあるなど、配布は困難を極めた。また、損害保険会社においてもガソリンが不足し車の手配が難しかったため、最終的には台車で運搬等を余儀なくされた。

(ウ)福島原子力発電所事故による営業体制の確認

震災対応に追われる中、福島第一原子力発電所事故が発生したことにより、損害保険会社各社の営業体制を調査し、その調査結果を各社にフィードバックすることで情報の共有化を図った。その際、震災の混乱の中にあっても損害保険業界としての秩序を保つ対応を一致団結して行う

ことが保険契約者はもとより世の中全体に安心感を与えるために必要であるとの認識から、各社営業所の開閉を競争の具にしないことを確認することとした。

(c)東北財務局への損害保険会社被害状況の報告

損害保険会社の被害状況を確認し東北財務局へ報告を行った。

②現地における損害調査対応

現地対策会議を中心に迅速な保険金支払いを最優先課題とし、様々な取組みを行った。

ア. 現地対策会議

中央対策本部会議開催翌日の3月18日に第1回現地対策会議を開催し、今後の対策会議の運営等について決定するとともに、保険金の早期支払に向けた中央対策本部への各種質問・要望等を取りまとめた。同会議はその後も適宜開催し、中央対策本部と連携を図った。

(ア)現地対策本部から中央対策本部への質問・要望

主な現地対策本部から中央対策本部への質問・要望は以下の通り。

- アットリスク（地震保険金の支払見込額が総支払限度額を超えることはないか）。
- 全損一括認定地域の速やかな認定と、航空写真・地図の提示。
- 家財一部損の自己申告制度に関する対象地域の開示と新たに作成する調査票の速やかな提示要請。
- マンション等区分所有建物の共用部分についての認定情報の共有要請。
- 自賠責保険の特別措置延長に関する国土交通省への働きかけ要請。
- 福島原子力発電所避難区域の損害調査に関する速やかな方向性提示要請。
- 緊急車両指定の要請。
- 見舞い広告による保険料払い込み猶予の周知、新聞以外のマスメディアの活用。等

これらの質問・要望事項は、震災直後の段階で現地における議論の末、必要と判断された事項であり、こうした現地における議論の内容は、今後の震災に備える上で有益なものである。

(イ)現地における独自の取組み

現地対策本部独自の対応として、他社の契約者からの照会に対して当該会社の連絡先を紹介するための連絡先一覧を作成し、現地でも契約会社照会が円滑に行われるよう体制を構築した。

イ. 金融庁の視察と現地からの要望

3月26日から3月28日にかけて、金融庁監督局保険課長による現地視察が行われた。その際、損害保険会社から要望の大きかった「自賠償保険の特別措置延長」と「損害保険募集人による損害調査サポートの許可」について、早期の対応を要請した。特に、募集人による損害調査サポートはこれまでにない取組みであったが、金融庁の英断と尽力によりその後速やかに実施することができ、損害処理を円滑に進める上で非常に役立った。

ウ. 地震保険における津波による浸水損害の認定基準の明確化と現場踏査

津波被害に遭った三陸を中心とする沿岸地域を調査した調査員から、「現行基準では床上浸水で一部損にしか至らないケースが多数出てくるが、被害状況を勘案するとそのような認定ができる状態ではない。」との声が多く寄せられた。各社とも同様の問題を抱えていたことから、中央対策本部に対し至急検討を要請した。それを受け、中央対策本部で検討が行われ、財務省、金融庁との協議を経て、4月5日に津波浸水による被害認定基準の明確化が図られた。

4月6日に第2回現地対策会議・損害サービス部会正副部会長席会議を開催し、津波による浸水損害に関する認定基準の明確化について報告したが、基準の明確化に伴い、全損一括認定地域とそれ以外の地域の境目を確定するために浸水地域の実地調査、すなわち現場踏査が必要となった。これにあたっては、既に損害保険会社は各社の損害調査対応のために人員的にも時間的にも余裕がなかったため、損保協会と協力調査会社等が連携の上調査を実施することとなった。

現場では地盤面の高さが異なることや瓦礫の山、交通渋滞によって認定作業は困難を極め、日程的に遅れが生じることとなった。このため損害保険会社各社の個別の損害調査進捗状況や所在契約件数を踏まえ、現場踏査開始から10日後の4月22日までに行った8地域で現場踏査を打ち切ることを決定し、その結果に基づく全損一括認定地域地図、住所リストの作成をもって、全損一括認定に関わる作業を完了することとした。

エ. マンション共用部分の契約情報／認定情報の共有

「マンション専有部分の保険金支払のため、共用部分の契約情報を共有したい」という損害保険会社からの声を受け、中央対策本部による共用部分の認定情報の取りまとめに先立ち、東北支部において現地ベースで共用部分の契約情報を取りまとめ、損害保険会社間で情報共有した。この取組みは、マンションの損害調査を円滑に進める上で大きく貢献した。

オ. 沿岸の地盤沈下地域における海水の冠水損害への対応

地盤沈下により、満潮のたびに冠水損害が生じる石巻市の沿岸地域について、5月31日と6月10日の2回にわたり、東京大学および東北大学の工学部研究室と連携し、サンプル採取のための現地調査を実施するなどの検討を進めた。

③相談対応

相談対応は本部相談室を中心に行ったが、地理的問題や現地実情把握等の観点から、次の活動においては現地対策本部も役割を担った。

ア. 巡回相談等の実施

岩手県、宮城県内の避難者数が多い避難所を可能な限り選定し、その中で許可が得られた39箇所の避難所において、岩手県および宮城県損害保険代理業協会と連携して、巡回相談を実施した。また、東京電力福島第一原子力発電所事故の警戒区域については、住民が一時帰宅する前に「自己申告による損害調査」についての情報を伝える必要があったため、5月の連休中に該当地域の自治体を訪問し、事前説明とポスター・チラシ

シ等の配布を行った。

イ. 保険金請求勧奨チラシの配布と相談窓口ポスターの避難場所等への
掲示

4月下旬から5月にかけて246箇所の避難所を訪問し情報提供を行った。

(2)震災の教訓を生かした現地の取り組み

今回の震災で得られた教訓は、後世に語り継ぎ今後の備えに確実に活かしていくことが重要である。特に、地震保険金の迅速な支払いと地震リスクの啓発活動は、損害保険業界が果たすべき重要な使命である。

今般の損害調査対応においては、現地で取り組むことのできる課題については現地対策本部自らの課題として検討するとともに、損害保険業界全体の課題については中央対策本部に検討を依頼する形で両者のスムーズで強固な連携が実現した。

これを踏まえ、現地で対応することが望ましい部分については地域計画に反映し、有事に迅速かつ適切に対応ができるよう、より現実に即した内容への見直しを行うこととした。

また、地震保険の一層の普及も大きな課題である。損保協会では、損害保険会社によって構成される各県損保会、各県損害保険代理業協会、東北財務局・財務事務所、建築家協会・建築士事務所協会などと連携し、東北財務局の「市民大学講座」の一環として、「東日本大震災からの教訓～今こそ考えるわが家の防災」をテーマにした講座を、2011年11月から2012年3月にかけて東北6県で実施するなど、一層充実した啓発活動に取り組んでいる。

(3)現場目線で考える今後の課題

既に記した点と重複する部分があるが、今回の震災経験を踏まえ、現場目線で考える今後の課題は主に次の4点である。

一つ目は、共同調査のあり方の検討である。共同調査の実施決定から全損一括認定結果の情報提供までに時間を要したことについて損害保険会社

の多くから不満が寄せられた。これはまさに保険契約者からの不満を代弁するものであることを踏まえ、住居表示と地番表示のマッチング作業等の改善など、より一層の迅速かつ正確な情報提供ができるよう見直しを行う必要がある。

二つ目は、損害認定基準のあり方の検討である。建物構造の進化に合わせて建物区分を見直すなどの対応が必要である。また、損害査定基準の詳細内容の開示についてはモラルリスク防止等の観点から慎重な対応が必要となるが、損害認定結果について保険契約者からの一層の理解を得るためにも、情報開示のあり方について検討する必要がある。

三つ目は、損害調査要員の品質向上である。損害調査員の対応・態度や知識不足等について一部の保険契約者から不満が寄せられたことなどを踏まえ、平時から損害保険業界共通の教育体系を整備するなど、より一層の品質向上に努める必要がある。

四つ目は、震災対応の細目のマニュアル化である。震災発生時の対応についての大枠は処理計画等に定められていたものの、詳細までは明記していなかったため、手探りで対応する事項も多かった。非常時に迅速に対応できるよう、平時から震災対応事項の細目についてのマニュアル化を図る必要がある。

このほか、現地での業務運営上非常に重要と思われる課題は次の3点である。

- 震災当初、ライフラインが完全に切断された際、「安否確認システム」や「緊急無線電話」も使用不能となった。今後は、電気が遮断された最悪の状況を勘案した上でのシステムの再構築が必要である。
- 今回の震災では、委員長会社提供いただいた対策会議開催場所において損害調査に係る作業を行う際に、必要なデータを都度東北支部事務所から持ち出す必要が生じた。支部事務所が完全に使用不能となり、データを持ち出すことが不可能となった場合を想定した環境整備が必要である。

○今回の震災では、損害保険会社への情報提供ツールとしてUSBメモリなどの外部記憶装置が大変役立った。通常、企業等においては、機密情報の流出防止等のため、外部記憶装置の使用を制限していることが多いと思うが、非常時においては、平時と異なる迅速な外部記憶装置等の使用許諾体制を構築しておく必要がある。

7. 総括と今後の課題

震災発生から約9ヵ月後の2011年12月に地震保険の処理率は98.7%に達し、損害保険会社の損害処理体制も概ね平時に戻ったことから、2011年12月15日の中央対策本部会議および理事会において、中央対策本部の活動総括を行うとともに、震災対応を通じて洗い出された各種課題とその対応の方向性を確認し、緊急時の対応体制である大規模地震損害処理体制の解除と中央対策本部の解散を決定した。

震災対応を通じて明らかになった各種課題については、損害保険業界内の意見・提言を中央対策本部で集約し、所管の各部門において対応の検討を進めていくこととしているが、主に次の点を大きな課題と認識している。

(1)組織体制に関する総括

大規模地震損害処理体制の実施は地震保険制度設立後初めてのことであったが、事務局会議での実務的検討をベースに、中央対策本部と現地対策本部の有機的な連携が実現した。こうした中央と現地をまたぐ部門横断的な体制の下、中央対策本部長（損保協会長）を頂点としたトップダウンによる迅速な方針決定を行うことが可能になり、特に相談対応と損害調査対応においてその効果が如何なく発揮されたと考える。

保険自由化以降、各社が激しい競争を展開してきた中で、個別会社の枠を超えた「一致団結」の機会は大きく減少しているが、地震保険が独占禁止法の適用除外であることと大災害の中で何よりも被災者である保険契約者への対応を優先するという観点から、損害保険業界共通で取り組むべき課題について各社が損保協会に集うことで業界一丸となって検討・対応し

ていくこととなった。一連の対応が一段落した時点で振り返ると、「一致団結」は、損害保険業界としての迅速な保険金支払いにつながる最大の要因であった。今回の震災対応を通じ、改めて損害保険事業の遂行にあたり、競争領域と非競争領域の適切な切り分けの必要性が認識された。これは、今後の損保協会の事業運営においても大きな影響をもたらす実績となった。

一方で、有事の体制・対応に関する平時の準備体制が十分ではなかったことが明らかになった。特に首都直下地震により本部機能が停止した場合の対応について、これを速やかに回復し、維持、継続していくために設備や備蓄をどう構築するかというBCP問題が、今後の極めて重要な課題として浮かび上がることになった。本件については、今後に備え、今回の震災対応の経験を踏まえ、処理計画等の見直しを進めることとしている。

(2) 相談対応に関する総括

相談対応に関しては、損保協会における相談・苦情対応を中心に記したが、今回の震災では、損害保険会社においても震災直後に専用のコールセンターを開設し、損保協会をはるかに上回る多くの人員をこれに投入するなど、親切かつ丁寧な相談対応が行われた。

これら、損保協会および損害保険会社に寄せられた保険契約者、その他国民各層からの震災対応に関する様々な意見や苦情は、本部相談室で集計・分析し、適宜、損害保険会社、監督官庁である金融庁へ報告している。

また、今後、損害保険業界として震災対応を教訓に地震保険制度の改善に取り組むことになるが、保険契約者等から寄せられた地震保険の商品内容、損害調査内容に対する問題指摘や苦情は、地震保険制度をよりよい制度へ発展させていく上での貴重な財産である。損害保険事業運営の歴史の中で、これほど多くの相談や苦情が一気に集中したことはかつてなく、改めて、「お客様の声」の重要性を強く認識し、これを今後の制度改善に役立てることが相談対応を担う部門における大切な使命であると認識している。

また、今回初めて実施した地震保険および地震保険以外の商品の「契約

会社照会制度」について、今後、台風災害等も含めて災害発生時に常時開設すること、または、災害が発生していない平時でも開設することの可否も今後の検討課題となっている。

(3)損害調査対応に関する総括

今回の震災では、「迅速・的確・公平に保険金をお支払するため、業界として一致団結し、全力を挙げて損害対応を行うこと」を基本方針に、損害保険会社においては損害調査要員を全国から大規模に動員して対応にあたった。こうした各社の懸命の努力は、迅速な保険金支払いを実現し、国民各層から高い評価を得ることに繋がった。

一方で、共同調査や損害認定基準の明確化など、個別会社ではできない様々な損害保険業界共通の取組みが数多く行なわれたが、これに関しては、損保協会が平時には表に現れない大きな役割を果たした。今回のような非常事態では、損害保険業界共通で取り組むべき課題は全社一丸となって効果的・効率的に推し進めることが保険契約者のためになると、業界全体が改めて感じたところであった。

こうした損保協会の役割は台風等地震以外の災害や平時においても有効に機能する可能性があり、今回の地震対応は、損保協会の果たすべき役割について検討を開始する契機にもなった。

なお、損害認定や調査方法、要員体制の在り方、損害調査員に対する損害保険業界共通の教育体系の整備等、今回の対応を通じて浮かび上がった実務的課題に関しては早急に検討を開始することとしている。

(4)情報提供、広報対応に関する総括

今回の震災対応では、保険契約者への情報提供、マスメディアを通じた広報のいずれにおいても、迅速で的確かつ丁寧な対応ができたのではないかと考えている。

損害保険業界の震災に関する各種対応の検討を進めながら同時並行での情報提供が多かったため損害保険会社の社員にさえ周知が徹底されておらず現場での混乱が生じる場面があったことや、提供した情報の中には契約

者にとって必ずしもプラスではない情報も少なからず含まれていたが、提供情報に関する保険契約者、国民、メディアからの苦情は少なく、むしろ適切な対応との評価を得ることが多かった。

今回の情報提供、広報対応における特色として挙げることができることの一つに、損害保険会社が震災対応広報を競争の具とすることなく、損保協会の広報窓口を中心に一致団結して対応にあたったことがある。これは、一見、情報管制と捉えられなくもないが、震災による大きな混乱の中で損害保険会社各社が粛々とした対応を行う上で世の中からの支援を得ることは必須であり、この観点から広報窓口の統一化は非常に効果的であった。

一方で、損害調査対応部門等との間でリリース内容やその時期を巡って様々な軋轢が生じたのも事実である。広報部門としては、他の部門には理解されにくいマスメディア対応について平時から他部門の理解を求める努力を行うべきと感じた。

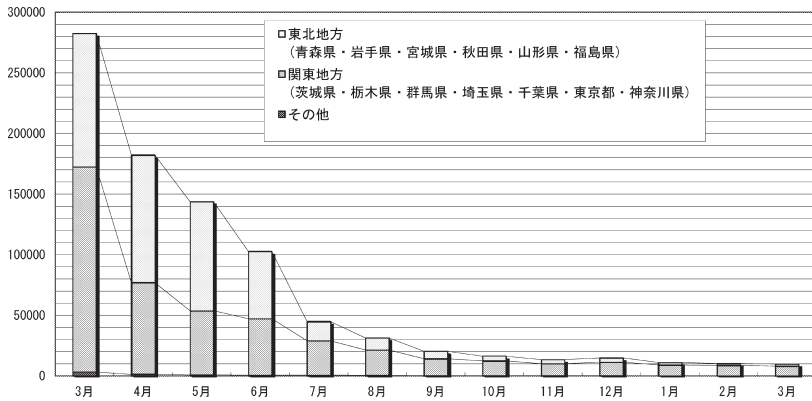
また、テレビ番組への出演を通じた広報活動の有効性を改めて認識させられたことも今回の特色の一つである。損保協会として平時からスポークスマンを定め、その育成に努めることも、今後の課題の一つである。

(5)地震保険金支払いの完遂と地震保険の一層の普及促進

今回の震災に関する地震保険金の請求は、震災発生後1年が経っても寄せられている（【図表14】参照）。地震保険契約更新時や契約内容のお知らせ送付時等の機会を通じて、保険契約者に損害発生の有無を確認する仕組みなどをさらに徹底して進め、最後の一件に至るまで地震保険金の支払いを完遂することは大切な課題である。

また、震災発生時に地震保険が有効に機能するためには、地震保険の一層の普及促進が必要である。火災保険の更新時における地震保険付帯率の引上げやマスメディア広告・ポスター等による広報活動の展開、地方自治体などと連携した地震保険普及活動の強化、募集ツールの見直しや募集人試験の見直し等を検討することにより、一層の普及に取り組むことも重要な課題である。

【図表14】 事故受付件数の推移



(6) 安定的な地震保険制度の運営

今後も災害発生時に、被災地の復旧・復興に向け、確実に貢献できるように、地震保険制度の持続性・安定性を高めていく必要がある。地震再保険特別会計のあり方に関する論議は特別会計の存続と言う形で決着したが、地震保険制度の強靱性を高めるために、損害保険業界として引き続きしつかりとした検討態勢を維持することが重要である。

(7) 復旧・復興，防災に向けた貢献

被災地支援のため、復旧・復興政策に応じた保険本業を通じた貢献を行っていくとともに、国民の自然災害に対する危機意識と防災に対する意識を高めるため、従来から損保協会が行ってきた自然災害リスクに関する理解促進や防災教育の推進に取り組むことも、損害保険業界の社会的責任として重要である。

(8) 契約事務手続き等の見直し・簡素化

今回の震災では、被災契約者の保護と利便性の確保のために、各種の特別措置を実行した。それらの経験を踏まえ、契約事務手続きについて平時から見直し・簡素化を検討する。これは、2012年度から始まる損保協会の中期基本計画の重点課題の1つであり、積極的に推進する予定である。

おわりに

東日本大震災における地震保険に関する対応に関し、損害保険業界は、業界一丸となって地震保険金の的確かつ迅速な支払い、被災者支援のための新たな取組み、適時の情報提供等に努めてきたが、これらの取組みに対し関係各方面から多くの高い評価を得ることができた。特に、被災者である保険契約者からの多くの「感謝の声」は、損害保険会社社員や保険代理店など損害保険事業に携わるものに自らの仕事への誇りを感じさせ、また、自助としての地震保険の重要性と保険事業全体の公益性を改めて実感させる大きな原動力となった。

中央対策本部の解散によって、損害保険業界として緊急時対応は一つの区切りをつけることとなったが、引き続き検討を要する震災対応や各種課題は数多く残っている。これらについては、理事会を中心とした平時の委員会体制において一つ一つ丁寧に対応・検討していくことを損保協会の理事会で確認している。最後の1件まで保険金の支払いを完遂し、一方で、各種課題を検討・推進していくことが必要であり、それを達成して初めて、損害保険業界の地震保険を巡る社会的責任を果たすことができる。

今回の震災対応を通じて得た経験・思いを我々の矜持として、より安心・安全な社会の実現に向けて、損害保険業界の社会的使命を果たすべく今後も業界一丸となって尽力していきたい。

(責任編集は損保協会震災対応記録編集プロジェクトチーム

(代表) 常務理事 (地震保険中央対策本部事務局長) 栗山泰史)

