

中部防災推進ネットワーク 第8回勉強会

災害時の生命保険業界の対応

2021（R3）年9月17日（金）

災害時の生命保険業界の対応（目次）

1. 保険金等のお支払状況
2. 大地震対策本部の設置・基本方針
3. 具体的な取組
 - （1）被災された方への生活支援・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）確実な保険金等支払のネットワーク
 - （5）阪神・淡路大震災との対応比較
4. 大災害に備えた体制の構築
5. 【参考】2020年新型コロナへの対応について
6. まとめ

1. 保険金等のお支払状況

東日本大震災

21,027件 ・ 1,599億円
(2011.3月末 集計)

熊本地震

31件 ・ 2億円
(2016.8月末 集計)

阪神・淡路大震災

8,396件 ・ 483億円
(1995.12月末 集計)

2. 大地震対策本部の設置・基本方針

- 震災発生後、即座に生保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（＝各生保会社、以下同じ）との窓口を一元化し、密接に連携

（生保協会内）

【平常時】

- ふだんから想定される大地震対策について、生保事業の社会的責任を果たす見地から総合的に検討

【大地震発生時】

- 社会的・経済的に甚大な損害が生じたことに伴う総合的な対策を実施（お客様対応、被災者の救援等）

理事会

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

* 理事会を経ずに緊急時の
対応策を協議・決定

会員会社連絡部会

* 役員会の意思決定を補佐し、
各生保会社への窓口を一元化

各生保会社の大地震対策本部

2. 大地震対策本部の設置・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

【東日本大震災の特徴】

津 波

甚大・広範囲
の被害

- 多数の死者・行方不明者・避難者
- ライフライン・情報伝達手段の寸断

基本
方針

**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**

対
応
の
柱

- 1.被災された方の生活支援と安心感のお届け
- 2.保険契約の照会・お手続きへの迅速な対応
- 3.お客様の安否確認
- 4.お客様への複線的な周知活動
- 5.確実に保険金をお支払するためのネットワーク

2. 大地震対策本部の設置・基本方針

【プラットフォームとしての生命保険協会】

生命保険協会

・各社独自の活動
・アンケート協力

・ガイドライン策定
・情報集約 等

震災発生以降、
のべ100回以上、130項目以上
にわたるアンケートを実施し、
好取組事例の共有化等

生保会社47社【※】

※日本で営業する全ての生保会社が加盟
※東日本大震災発生当時

3. 具体的な取組 (1) 被災された方への生活支援・安心感のお届け

○生保協会・各生保会社それぞれが、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）

- ・生保協会：3億円
- ・各生保会社：約25億円
(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

- ・各生保（本社等）から応援スタッフ派遣
- ・現地で「震災復興局」等の組織を設置
- ・現地でのボランティア活動

支援物資をトラックに搬入
(3.11夜に第一便出発)



3. 具体的な取組 (1) 被災された方への生活支援・安心感のお届け

- 被災された方：保険金等の支払・保険料の払込に不安がある状態
→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】

地震免責条項等の不適用	・災害関係保険金・給付金を全額お支払（ご契約内容の通り）									
保険料 払込猶予期間 の（再）延長	・例：月払保険料の場合 <table><tr><td></td><td>初動対応 2011.3.12～</td><td>追加措置 同年4.27～</td></tr><tr><td>猶予期間</td><td>最長 6 カ月延長</td><td>最長 9 カ月延長</td></tr><tr><td>猶予期間分 の払込期日</td><td>2011. 9 月末</td><td>2012.10月末</td></tr></table>		初動対応 2011.3.12～	追加措置 同年4.27～	猶予期間	最長 6 カ月延長	最長 9 カ月延長	猶予期間分 の払込期日	2011. 9 月末	2012.10月末
	初動対応 2011.3.12～	追加措置 同年4.27～								
猶予期間	最長 6 カ月延長	最長 9 カ月延長								
猶予期間分 の払込期日	2011. 9 月末	2012.10月末								
特別取扱 （利息減免等）	・契約者貸付の特別金利の設定 ・被災地企業への返済猶予・返済条件の変更等									
簡易・迅速な 保険金等の支払	・被災地：着の身着のままで避難し、市町村等の役場・病院等も被災 →様々な請求手続に必要な書類が揃わず、保険証券や印鑑を持ち出していない状態 →2011.3.12に、必要書類の一部を省略し、簡易・迅速な取扱いを行う旨を公表（保険金等各種支払のガイドラインも策定）									

【参考】災害救助法の適用と金融上の措置

○「災害救助法」要旨

(昭和22年法律第118号)

【法の目的】(第1条)

- ・災害に際して、国が地方公共団体、日本赤十字社等の団体および国民の協力の下に、応急的に必要な救助を行い、被災者の保護と社会の秩序の保全を図ること(第1条)

【適用基準】(同法施行令)

- ・大きな被害を受けた世帯数を示す「住家滅失世帯数」を基準とし、都道府県・市区町村の2つの適用単位で、人口ごとに定められた区分に従う(例:人口5千人未満で30世帯以上)

【救助の種類】(第4条)

- ・避難所・仮設住宅の供与
- ・給食・給水
- ・生活必需品の支給・貸与 等
- ・医療・助産
- ・被災者の救出 等

○災害地に対する金融上の措置

(金融庁等からの要請)

- ・政府は、災害対策基本法により必要な金融上の措置等を講じなければならないこととされている。
- ・災害発生の際は、現地における災害の実情、資金の需要状況等に応じ、関係機関と緊密な連絡を取りつつ、保険会社に対し、以下に掲げる措置を要請

- (1) 保険金等の支払いに係る便宜措置：保険証券、届出印鑑等を喪失した保険契約者等については可能な限り便宜措置を講ずること
- (2) 生命保険金又は損害保険金の支払いについてはできる限り迅速に行うよう配慮し、生命保険料の払込については、契約者のり災の状況に応じて猶予期間の延長を行う等適宜の措置を講ずること
- (3) 保険会社において、窓口営業停止等の措置を講じた場合、営業停止等を行う営業店舗名等をポスターの店頭掲示等の手段を用いて告示、その旨を新聞やインターネットのホームページに掲載し、取引者に周知徹底

【参考】生命保険契約の約款（地震免責条項）

○ある生保会社の約款例（ただし、実際に適用したことはない）

被保険者が地震、噴火もしくは津波または戦争その他の変乱によって死亡し、または高度障害状態に該当した場合には、当会社は、災害割増保険金を支払いません。

ただし、その原因によって死亡し、または高度障害状態に該当した被保険者の数の増加が、この**特約の計算の基礎に及ぼす影響が少ないと認めたときは、当会社は、その程度に応じ、災害割増保険金の全額を支払い、またはその金額を削減して支払います。**

※約款：生保会社が予め作成した標準的な契約条項（前回までに説明済）

※災害割増保険金

- ・ご契約者が、オプションとして付加する災害割増特約に基づき支払われる
- ・不慮の事故 または 所定の感染症で死亡（または高度障害状態に該当）した場合、主契約の死亡保険金(または高度障害保険金)に加えて支払われる

3. 具体的な取組 (2) 震災の特徴に鑑みた照会・お手続きへの対応

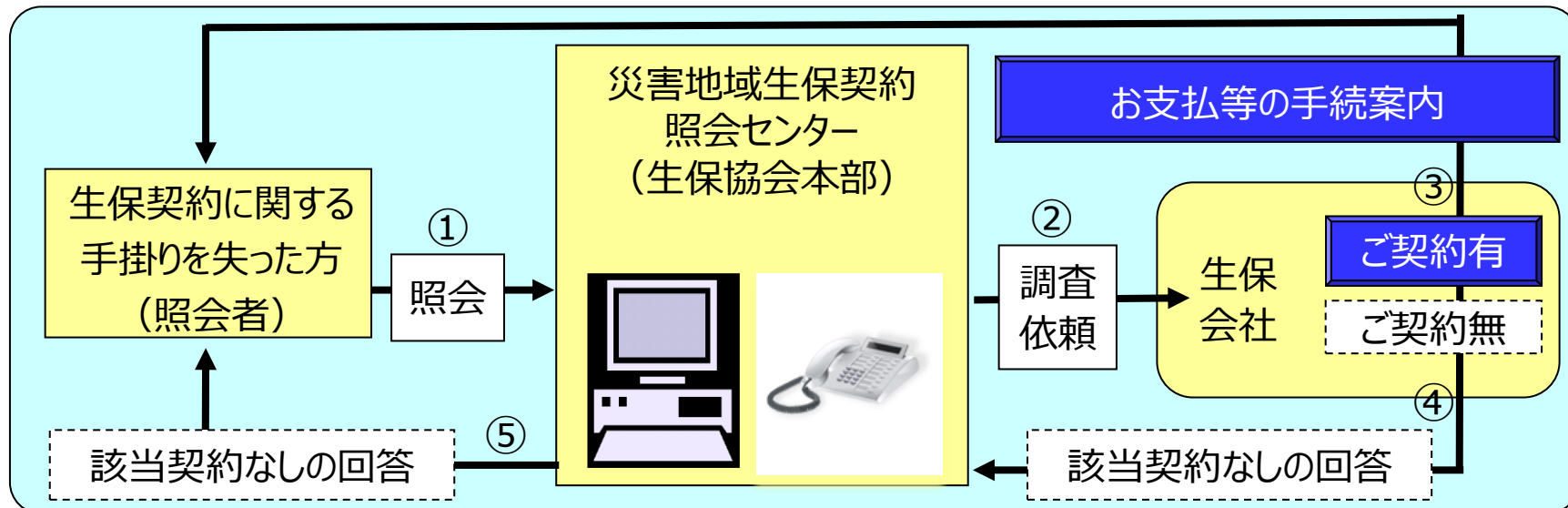
○災害地域生保契約照会制度 (2011.4.1発足)

- ・以下の事情により、生保契約に関する手掛りを失った方のために、全ての生保会社にご契約の有無を調査する制度
 - －ご契約者等が行方不明 または 死亡、かつ 家屋等の流出・焼失
- ・受付実績 (2019.3.30現在・東日本大震災以外の災害も含む)
 - －照会受付：3,865件
 - －照会対象者：6,760名 (うち契約あり4,245名〔約63%〕)

2012.3照会対象の拡大へ

→災害救助法の適用地域において、家屋等の流出・焼失等により、生保契約に関する手掛かりを失った方

【災害地域生保契約照会制度】



3. 具体的な取組 (3) お客様の安否確認活動

○安否確認

- ・必要な手続案内ができるよう、お客様の安否を確認し、コミュニケーションルートを確保する活動を、生保業界の総力を挙げて実施
- ・好取組事例は全社で共有化し、取組レベルを向上

【活動概要】 ※数字は全社合計

○訪問（各生保会社の営業職員・本社スタッフ等26,000名以上）

- －自らも被災者である営業職員が、1件ずつお客様のご自宅・避難所を訪問し、安否確認や必要な手続案内を実施
- －各生保（本社等）もスタッフを派遣し、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（131万件）

○ダイレクトメール発信 等（1,363万通）

**東北3県で約293万名の安否を確認
（確認率99.97%〔2013.3月末時点〕）**

- ライフラインが寸断され、瓦礫で埋まる街を、泥だらけになって1件ずつ訪問
- ご近所の方からの情報により、お客様の行方が判明することも
- 家屋が流された方のご自宅があった付近に、営業職員の連絡先を書いたメモを置いて帰り、1カ月後にご連絡頂いたことも

営業職員による安否確認



4. 具体的な取組 (4) 確実な保険金等支払のネットワーク

- 生保協会が情報のプラットフォームとなり、各生保会社が単独で把握できない情報を業界全体で共有化⇒確実な保険金等支払のネットワークを構築

【業界共通データベースの構築】

- 震災により亡くなられた方の情報の把握

警察の公表情報

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	
〇〇 〇子		70	女	宮城県石巻市〇〇	
△△ △夫	△△△△ △△	66	男	宮城県名取市△△	
◇◇ ◇男	◇◇◇◇ ◇◇お	46	男	宮城県名取市△△	
〇〇 〇		67	男	宮城県石巻市〇〇	
△△ △△△		82	男	宮城県牡鹿郡女川町◇◇	

生保会社が把握した 被保険者死亡情報



災害地域生保契約 照会センター把握情報

被災者(1) クリア

フリガナ(全角)*

氏名*

性別* ☐ 男 ☐ 女

生年月日* 年 月 日生まれ

郵便番号

住所*

電話番号

照会者との続柄*

照会理由*

☐ 1. 地震・津波による死亡が確認
☐ 2. 病院・避難所で死亡が確認
☐ 3. 行方不明
☐ 4. 契約書類不明

業界共通データベース化

自社契約の特定 (7,323件) ⇒ 保険金等の請求手続のご案内へ

3. 具体的な取組 (4) 確実な保険金等支払のネットワーク

- 保険金等のお支払に万全を期すべく、行政（省庁等）と連携し、要望
- 実現した主な項目
 - ①生保会社→市区町村役場への戸籍謄本・住民票の開示請求
 - ②行方不明者を死亡とみなす手続の簡素化・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】

（課 題）

- 生保会社が管理している保険金受取人（＝契約時に指定）が死亡している場合、保険金請求権者（＝一般的には受取人の法定相続人）の特定が必要
- その特定のためには、受取人の戸籍謄本等の記載事実を確認する必要あり
- しかし、通常は、ご家族等でなければ、役場は戸籍謄本・住民票を交付しない
- 更に、お客様が被災している状況で、役場に行って頂くようなご依頼は非現実的

- 生保会社による市区町村役場への戸籍・住民票の開示請求を要望
- その結果、要望が承認される
 - ・お客様にご負担を掛けることなく、生保会社が能動的に保険金請求権者を特定し、請求手続を案内することが可能に

4. 具体的な取組 (5) 確実な保険金等支払のネットワーク

【②行方不明者への対応】

(課題)

- 東日本大震災では、津波の影響もあり、行方不明者が特に多い（2ページ参照）
- 一般的に、震災時に限らず、死亡保険金のお支払には、行方不明の被保険者が、公的・法的に死亡とみなされる必要あり（例：船の沈没、登山中に行方不明 等）
- しかし、危難失踪宣告には1年を要する（次ページ参照）等、迅速なお支払ができない状況

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

2011.6.7
法務省HP

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域に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判明してい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)の書類を御用意いただく必要がありますが、(2)から(5)までの書面についても、可能な限り、御用意いただくようお願いします。

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](#)

- 死亡認定に関する特例措置を要望（短期間での危難失踪宣告等）
- その結果、法務省が、戸籍法第86条3項に基づく死亡届（次ページ参照）の簡易取扱の実施を公表

- ・震災後約3カ月で死亡認定
- ・「死亡の事実を証すべき書面」の簡素化

警察庁公表（2019.3.9時点）

行方不明者数：2,533名

行方不明者への保険金等支払状況
(2013.3月末時点)

3,759件・279億円

【参考】行方不明者を死亡したものとして取扱う手続

○危難失踪宣告（民法第30条2項〔下線部分〕・第31条）

（失踪の宣告）

第三十条 不在者の生死が七年間明らかでないときは、家庭裁判所は、利害関係人の請求により、失踪の宣告をすることができる。

2 戦地に臨んだ者、沈没した船舶の中に在った者その他死亡の原因となるべき危難に遭遇した者の生死が、それぞれ、戦争が止んだ後、船舶が沈没した後又はその他の危難が去った後一年間明らかでないときも、前項と同様とする。

（失踪の宣告の効力）

第三十一条 前条第一項の規定により失踪の宣告を受けた者は同項の期間が満了した時に、同条第二項の規定により失踪の宣告を受けた者はその危難が去った時に、死亡したものとみなす。

○認定死亡（戸籍法第89条）

第八十九条 水難、火災その他の事変によつて死亡した者がある場合には、その取調をした官庁又は公署は、死亡地の市町村長に死亡の報告をしなければならない。但し、外国又は法務省令で定める地域で死亡があつたときは、死亡者の本籍地の市町村長に死亡の報告をしなければならない。

○死亡届（戸籍法第86条3項）

第八十六条 死亡の届出は、届出義務者が、死亡の事実を知つた日から七日以内（国外で死亡があつたときは、その事実を知つた日から三箇月以内）に、これをしなければならない。

2 届書には、次の事項を記載し、診断書又は検案書を添付しなければならない。

一 死亡の年月日時分及び場所

二 その他法務省令で定める事項

3 やむを得ない事由によつて診断書又は検案書を得ることができないときは、死亡の事実を証すべき書面を以てこれに代えることができる。この場合には、届書に診断書又は検案書を得ることができない事由を記載しなければならない。

3. 具体的な取組 (4) 確実な保険金等支払のネットワーク

- 震災で親を亡くされた震災孤児の方等に、保険金等の適切なお支払をするため、地方弁護士会や生保協会等による情報連携ネットワークを構築

【未成年者生保支援ネットワーク】

(課 題)

- 保険金受取人＝震災孤児の方の場合、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
- 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

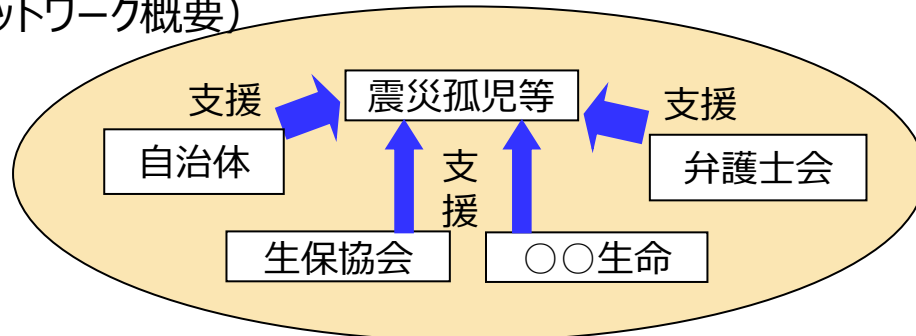
(ネットワーク活用実績)

※2013.3月末時点

震災孤児	241名
ネットワークを通じた 弁護士会等のご紹介	34名

保険金受取人 ＝震災孤児等の契約	251件
保険金等お支払実績	245件

(ネットワーク概要)



(参加団体・組織)

- ・生保協会、各生保会社
- ・岩手県 保健福祉部児童家庭課、福島県 中央児童相談所
- ・東北3県の弁護士会（岩手・仙台・福島）

3. 具体的な取組 (5) 阪神・淡路大震災との対応比較

○生保業界の取組（安心をお届け・生活支援）は、阪神・淡路大震災時に比べ、更に充実

【両震災の対応比較】 ※規模等についてはP 2 参照

		東日本大震災 2011.3.11	阪神・淡路大震災 1995.1.17
保険 契約 措 置	地震免責等の不適用	災害関係保険金等の全額お支払	同 左
	保険料払込猶予期間 の延長	最長9カ月間 猶予契約：約23万件	最長6カ月間 猶予契約：約10万件
	簡易・迅速な 保険金等のお支払	手続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		生保協会・各生保会社一丸で対応 (好取組事例の共有化等)	各生保会社毎に対応
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	生保協会本部に設置（フリーダイヤル有り） 照会件数3,865件（2019.3月末時点）	各生保会社毎に受付 （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共有化	—
行方不明者への対応		戸籍法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	—
保険金等のお支払い実績		21,027件・1,599億円 (2013.3月末時点)	8,396件・484億円

4. 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	・お客様から評価された基本姿勢を継承するため、生保協会の「大地震等対策要綱」に基本姿勢を明記 －被災者の心情を最大限配慮した対応 －各生保会社による能動的対応 （安否確認、支払手続案内、迅速なお支払等）の積極的支援
地方自治体 との連携強化	・生保協会（地方事務室）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）：ポスター掲示 －仮設住宅等入居期：広報誌 ・生保協会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	・（災害時に活用）衛星電話の導入・緊急連絡名簿等の整備 －協会対策本部と各生保会社の確実な連絡を意図 ・大阪府大地震対策連絡会 －生保協会本部（東京）被災時に、一時的な機能代行を意図
訓練の実施	・大地震発生を想定した訓練実施を通じた、課題の洗い出し・改善等

地元行政機関等へ積極的に働きかけ、こうした取組を強化

4. 大災害に備えた体制の構築

【各生保会社のBCP（＊）への反映】

- 自然災害に限らず、システム障害にも対応できるよう、BCPの適用範囲を拡大
- 業務の特性・緊急度等に応じて、バックアップ体制を強化
- 社内の各オフィスへ衛星電話を配備する等、災害時の連絡手段を強化
- 保険金支払等の優先業務を複線化する等、組織・業務体制の見直し
- 本社・支社等の備蓄（防災グッズ・非常食等）・設備等の見直し
- 災害対策訓練の内容見直し・実施

【各生保会社への、通常時の事務・サービスへの反映】

- 新聞等で開示された死亡者情報から、速やかに保険金等の請求手続を案内する事務プロセスの導入
- 保険金等のお支払手続への簡易取扱の導入
- 災害時に迅速にお客様と連絡が取れるよう、平常時から連絡先を複数登録する制度の導入
- 災害時の様々な特別取扱等を定めた社内規定を、更に使い勝手の良い方向で見直し、今後の災害時のお客様対応に備える

5. 【参考】2020（R2）年以降の新型コロナへの主な対応

新型コロナウイルスの感染拡大を受け、生命保険業界全体で以下の特別取扱いを実施。（2021年7月末判明）

- **保険料払込猶予期間の延長**：353,569件
- **契約者貸付利息免除**：976,265件、62,379,869万円
- **死亡保険金**：11,150件、6,844,317万円
- **入院給付金**：263,139件（183,330件）、
2,630,120万円（1,660,335万円）
※（ ）内は病院以外の宿泊施設・自宅での療養

生命保険業界において、上記以外に以下の対応を実施。

- **各種手続きの簡易取扱いの実施**：各種手続きに必要な書類を一部省略するなど簡易・迅速な取扱いを実施。
- **みなし入院の取扱い**：本来入院による治療が必要であったが病院等に入院できない場合や病院と同等とみなされる臨時施設に入所した場合、給付金を支払。
- **災害保険金等の支払い**：新型コロナウイルス感染症を直接の原因として死亡した場合、災害保険金等の支払い対象として取扱い。
- **契約更新手続き期間の延長**：更新の手続きが困難な場合、手続き期限を延長。

※その他、各社個別に対応している事例あり。

5. 【参考】2020（R2）年新型コロナへの主な対応

世界の中でも先進的な取組みを実施している日本の生命保険業界

主な対応策	日本	アメリカ	イギリス	ドイツ	フランス
保険料払込猶予期間の延長	◎ 最長13か月間の保険料払込猶予期間の延長	○ 30日間延長	○ 9か月間で分割払	○ 3か月間延長	○ 外出禁止期間の保険料払込猶予期間の延長
契約貸付の利息免除	○ 金利0%で貸付	×	×	×	×
災害保険金の支払い	○ 災害割増特約等のお支払い対象とする	×	×	×	×
保険業界団体の寄付取りまとめ	◎ 10億円を寄附	×	×	×	◎ 4億ユーロを寄附
保険業界団体のリーダーシップ	◎ ■ 対策本部設置 ■ 対策ガイドライン策定 ■ アンケート実施	○ ■ 専用ページ COVID-19 Updatesを設けて情報提供	○ ■ 専用ページ CORONAVIRUS INFORMATION HUBを設けて情報提供	○ ■ 専用ページ Corona-Pandemieを設けて情報提供	○ ■ 専用ページ INFOS COVID-19を設けて情報提供

6. まとめ

【キーワード】

○外部との連携

- ・生保業界だけでなく、各種団体（行政等）と連携した方が効果的

○準 備

- ・BCP作成のように備えておく一方で、発生時には状況に応じた臨機応変の対応が必要

○現場での対応

- ・各生保会社として、生保業界としての対応

○通常業務への反映

- ・災害対応時だけの事務・サービスに終わらせず、お客様サービスの進化へ