

東日本大震災に対する 生命保険業界の対応



(社)生命保険協会

総務部長

災害地域生保契約照会センター長

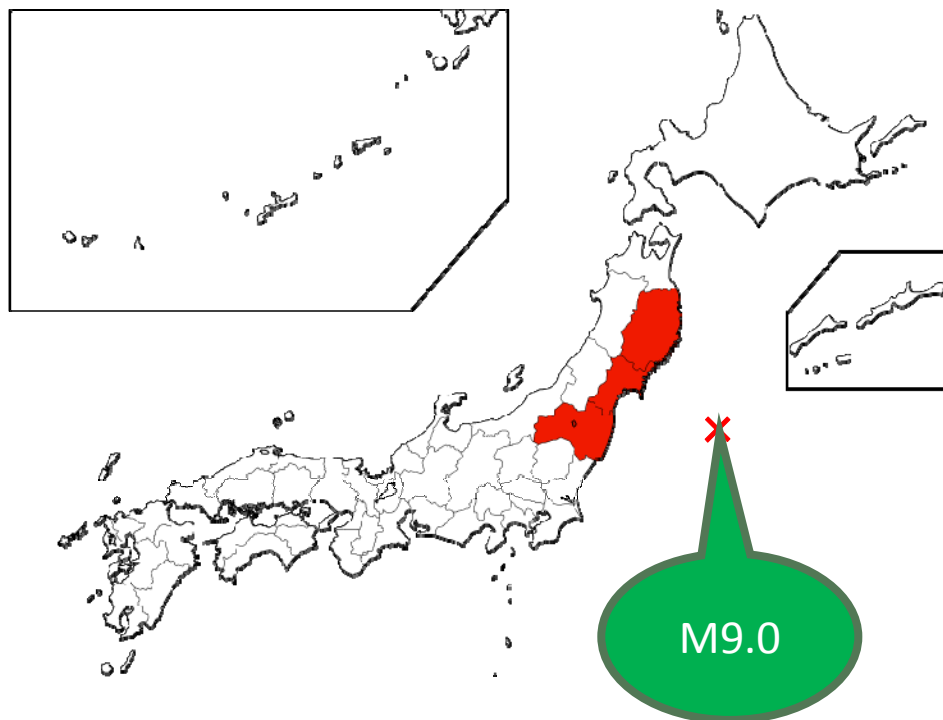
椿 雅実

目次

1. 東日本大震災の概要
2. 過去の自然災害との比較
3. 震災対応への基本的考え方
4. 震災対応における生命保険協会の役割
5. 被災者の生活支援と安心感の提供
6. 照会・手続きへの対応
7. お客様の安否確認活動
8. 確実に保険金をお支払いするための基盤整備
9. 保険金・給付金の支払い状況
10. 行方不明者への対応
11. 震災孤児への対応

1. 東日本大震災の概要

東日本大震災 [2011年3月11日]



被害状況

[2011年8月26日時点]

死者	15,731
行方不明	4,532
避難者	82,634

出典: 警察庁、内閣府

- ・広範囲にわたる被害(3県)
- ・津波による甚大な被害
⇒多くの行方不明者
- ・福島原発

2. 過去の自然災害との比較

(億ドル)

災害名(年)	被害額	死者数
東日本大震災(2011)	2,000	15,731 4,532(行方不明)
ハイチ地震(2010)	80	222,570
四川大震災(2008)	850	84,000
ハリケーン・カトリーナ(2005)	1,250	1,322
スマトラ島沖地震(2004)	10	220,000
新潟県中越地震(2004)	280	46
イズミット地震(1999)	120	17,127
台湾大地震(1999)	140	2,400
阪神・淡路大震災(1995)	1,000	6,430

出典:内閣府、ミュンヘン再保険

3. 震災対応への基本的考え方

＜基本方針＞

被災された方が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こと

＜対応の柱＞

＜初動＞被災者の生活支援と安
心感の提供

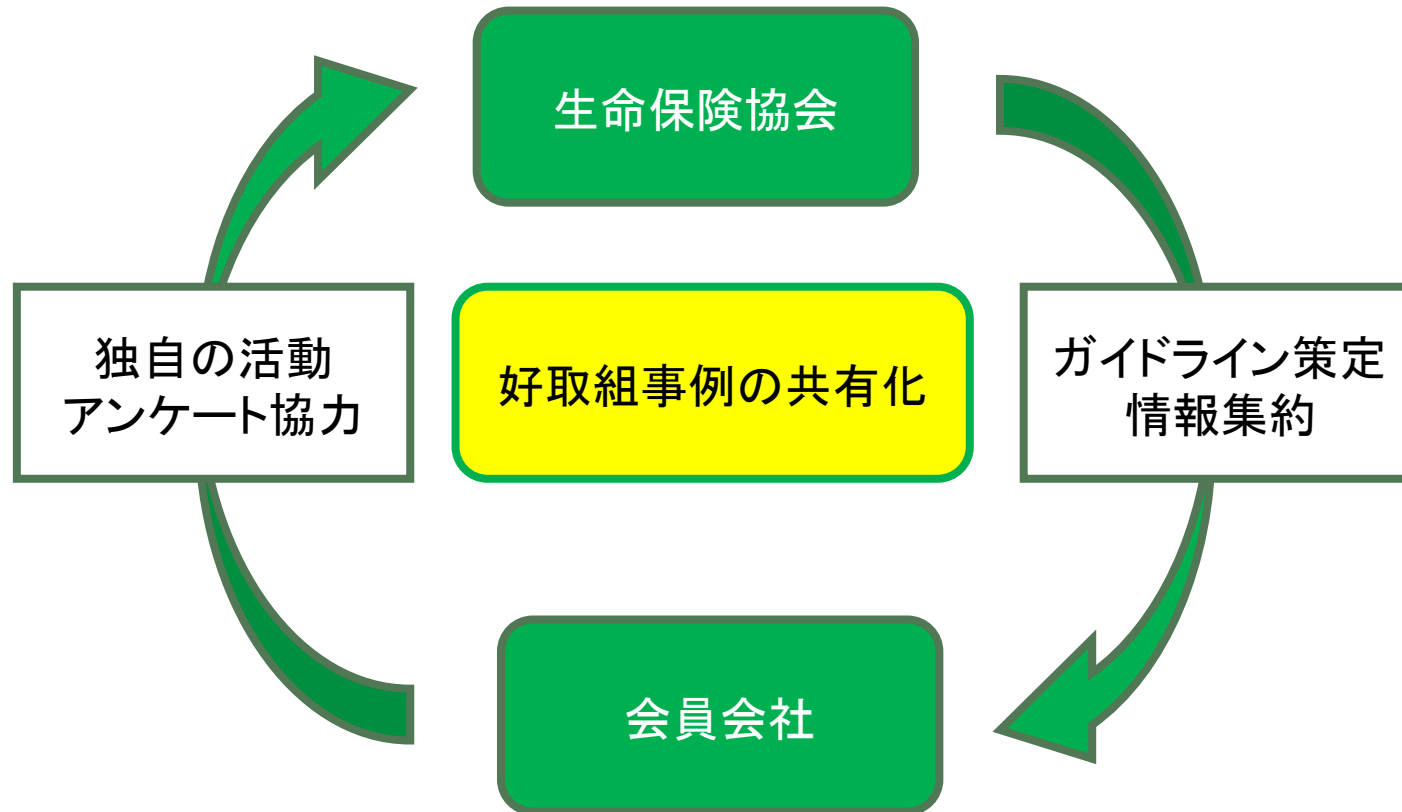
＜照会・手続き時＞震災の特徴を
鑑みた照会・手続きへの対応

お客さまの安否確認活動

確実に保険金をお支払いするためのセーフティーネット

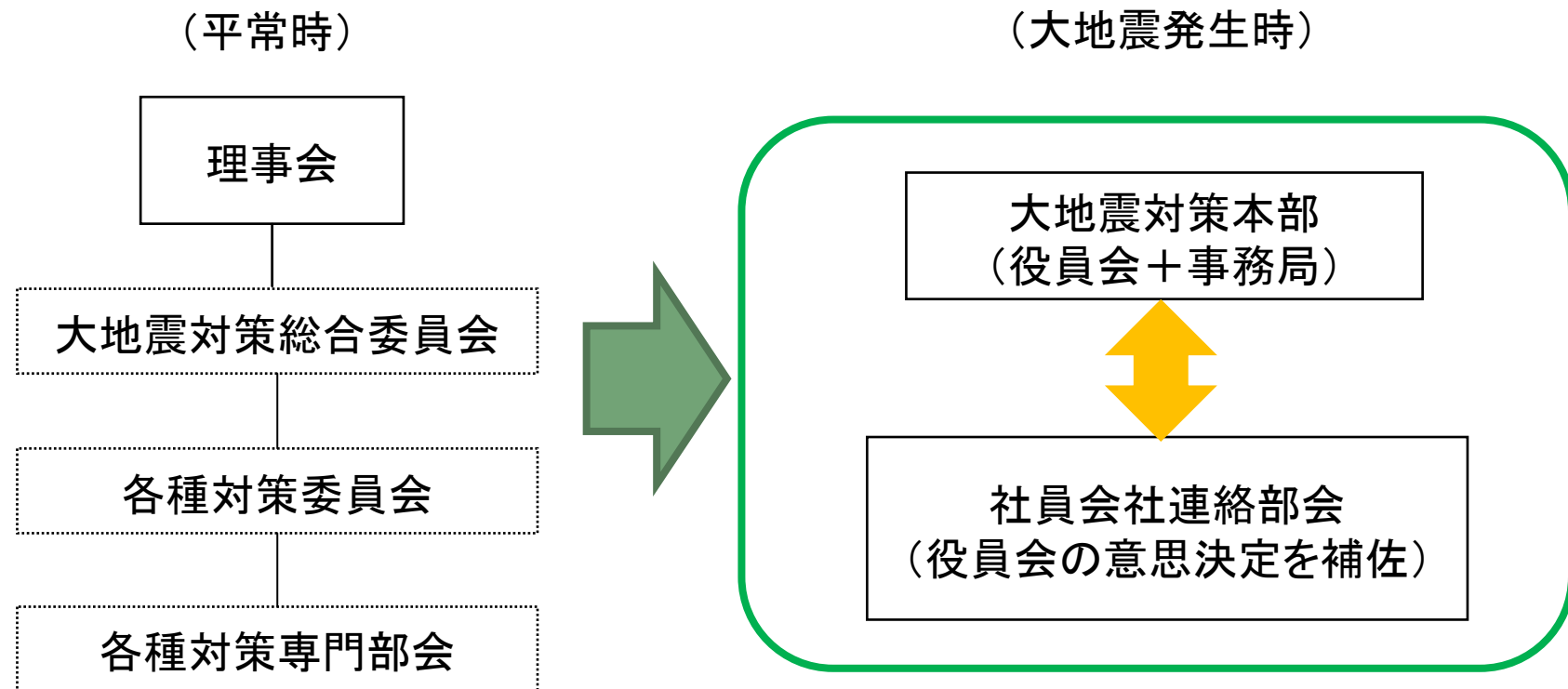
4. 震災対応における生命保険協会の役割

＜プラットフォームとしての生命保険協会＞



4. 震災対応における生命保険協会の役割

<大地震対策本部の設置>



5. 被災者の生活支援と安心感の提供

<被災地への生活支援>

(1) 金銭的支援

- 義援金の寄贈
 - 生命保険協会(3億円)
 - 各生命保険会社(累計約25億円)
(*グループとしての寄贈を含む)

(2) 物的支援

- 食料品、衣類等、衛生用品、電化製品、その他

(3) 人的支援

- 本社等からの応援スタッフの派遣
- 現地での震災復興局等の設置
- 現地でのボランティア活動



5. 被災者の生活支援と安心感の提供

< 保険契約上の措置(1) >

地震免責条項等の不適用 (災害関係保険金・給付金の全額支払)



一般的に、災害関係特約については約款上、地震等による災害関係保険金・給付金を削減したり支払わない場合がある旨規定されているが、今回はこれを適用せず災害関係保険金・給付金を全額お支払いすることを全ての生命保険会社から確認。

5. 被災者の生活支援と安心感の提供

< 保険契約上の措置(2) >

保険料払込猶予期間の延長

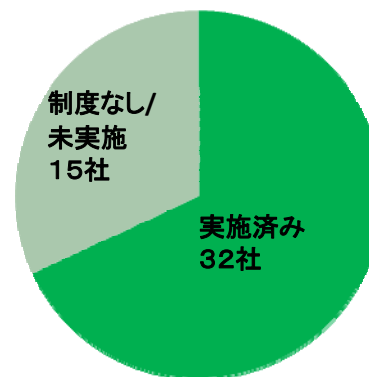
- お客さまからの申し出により、保険料の払込みについて猶予する期間を最長9カ月(2011年12月末まで)と延長している。
- 猶予期間分の保険料全額の払込みが困難な場合には、2012年1月より継続して保険料を払込みいただくことにより、猶予期間分の保険料の払込期日を2012年10月末まで延長している。
- 保険料猶予期間取扱件数は128,676件(8月25日時点)

5. 被災者の生活支援と安心感の提供

< 保険契約上の措置(3) >

利息減免等の特別取扱 (各生命保険会社)

- 契約者貸付の特別金利の設定



2011年4月8日現在



- 被災地企業への返済猶予・返済条件の変更等

5. 被災者の生活支援と安心感の提供

< 保険契約上の措置(4) >

簡易・迅速な保険金・給付金のお支払

着の身着のままで避難

保険金・給付金・契約者貸付等に必要な書類等(保険証券、印鑑)がない

必要書類の一部を省略し、簡易・迅速な支払・取扱を実施

5. 被災者の生活支援と安心感の提供

< 保険契約上の措置(5) >

保険金等各種支払に関するガイドライン

市町村等の役場が被災

病院が被災

ガイドラインを策定

保険金・給付金支払時の提出書類の省略
入院等の特別取扱(みなし入院等)

6. 照会・手続きへの対応

<災害地域生保契約照会制度>

家屋等の流失・消失

着の身着のままでの避難

契約者・被保険者・受取人が同時に死亡・行方不明

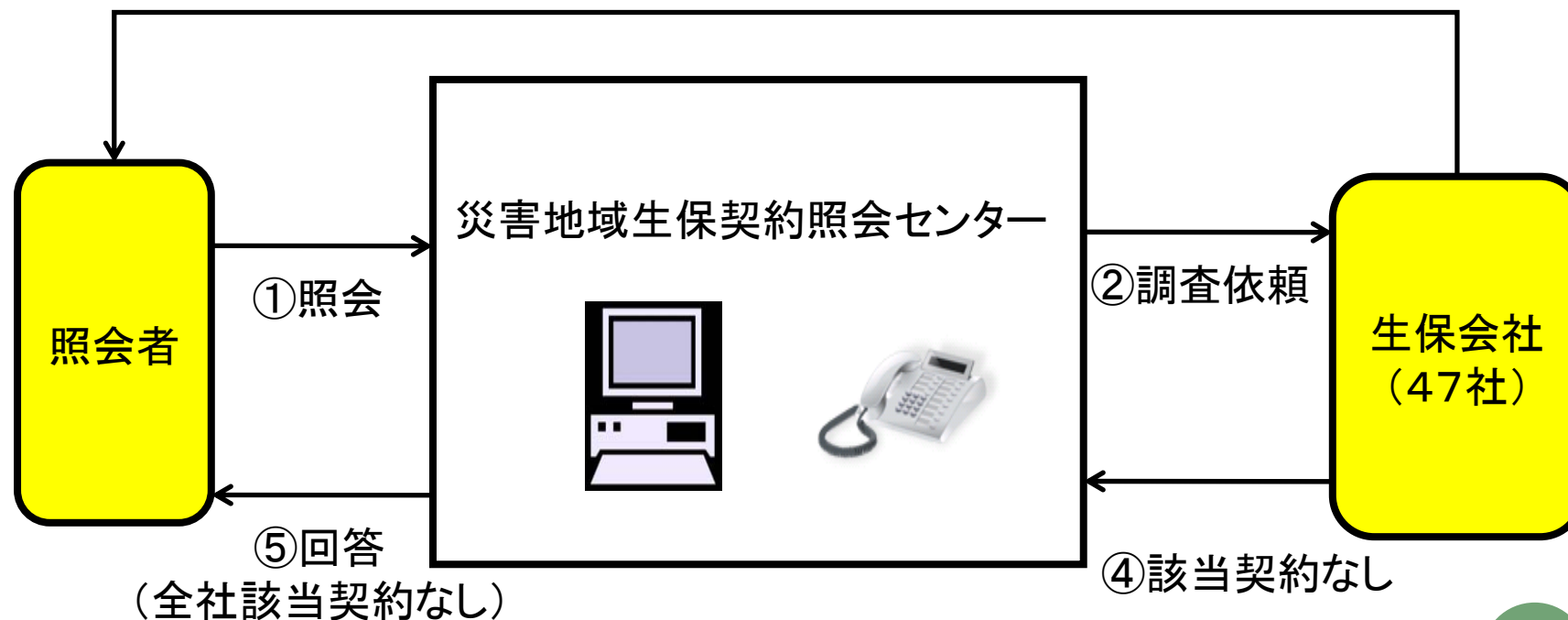
加入していた生命保険会社がわからない
生命保険に加入していたかわからない

生命保険会社(全社)での調査体制の整備

6. 照会・手続きへの対応

<災害地域生保契約照会制度>

③該当契約あり:保険金請求のご案内



6. 照会・手続きへの対応

<災害地域生保契約照会制度>

2011年8月25日現在

	照会対象者数(47社調査済み)		
		契約あり	契約なし
件数	5,926	3,847	2,079
占率	100%	64.9%	35.1%



6. 照会・手続きへの対応

＜お客さまからのご相談対応＞

- 各社コールセンター等でのご相談受付
- 「生命保険相談所」および「地方連絡所」によるご相談受付
- 避難所等での出張窓口の設置



7. お客様の安否確認活動

東北3県での安否確認対象お客さま数
のべ294万人(平成23年8月)



各社のリソースを活用して安否確認を実施

- ✓個別訪問による確認
- ✓アウトバウンドコール
- ✓メール・ダイレクトメールの発信

7. お客様の安否確認活動

<好取組事例の共有化>

- 会員会社の活動状況の把握（定期的アンケート）
 - 安否確認進捗率上位会社の実績の連携
 - 会員会社の安否確認取組み事例等の共有化



7. お客様の安否確認活動



8. 確実に保険金をお支払いするための基盤整備

＜業界共通データベースの構築＞

地震により亡くなられた方の情報の把握

- (1) 警察が公表する「亡くなられた方」リスト
- (2) 会員会社が把握した被保険者死亡情報
- (3) 災害地域生保契約照会センター把握情報



自社契約の特定⇒保険金請求のご案内へ

8. 確実に保険金をお支払いするための基盤整備

<市区町村役場の戸籍・住民票等の開示を要望>

- 保険金受取人＝生保会社に登録済の受取人
- 受取人が死亡している場合等は保険金請求権者（一般的には法定相続人）を特定する必要

保険会社による市区町村役場への戸籍・住民票等の開示請求を要望

- 保険会社による戸籍謄本の交付請求の承認
- 保険会社による住民票の写し等の交付請求の承認

請求権者の特定・請求のご案内へ

9. 保険金・給付金の支払い状況

支払保険金額

(億ドル)

月日	件数	支払金額 (死亡保険金)	うち災害死亡保 険金
合計 (推計)	-	23.5	-
8/25	15,623	14.2	4.4

[参考]

阪神・淡路大震災時の保険金支払い(1995年3月末)

(億ドル)

普通死亡 + 災害死亡	支払保険金額	
	件数	金額
	8,396	5.6

保険会社の支払余力(2011年3月末)

<資産> (億ドル)

項目	金額
流動資産	2,824
非流動資産	34,904
合計	37,728

<流動資産> (億ドル)

項目	金額
現金・預貯金	665
コールローン	236
売買目的有価証券	1,923

<保険契約準備金> (億ドル)

項目	金額
支払備金	285
責任準備金	33,837
(危険準備金)	(694)
社員(契約者)配当準備金	627
合計	34,750

10. 行方不明者への対応

(課題)

死亡の認定、確定には以下の2点があるが、いずれも支払いまでの時間を要する。

- 警察庁や海上保安庁による認定(戸籍法)
- 民法に基づく危難失踪の1年における宣告



10. 行方不明者への対応

(法務省)

戸籍法第86条3項に基づく死亡届けの簡易取扱いの実施
⇒「死亡の事実を証すべき書面」の簡素化



生命保険協会

- 法務省の対応を踏まえた保険金支払い実務
- 行方不明者特別WGの設置

11. 震災孤児への対応

(課題)

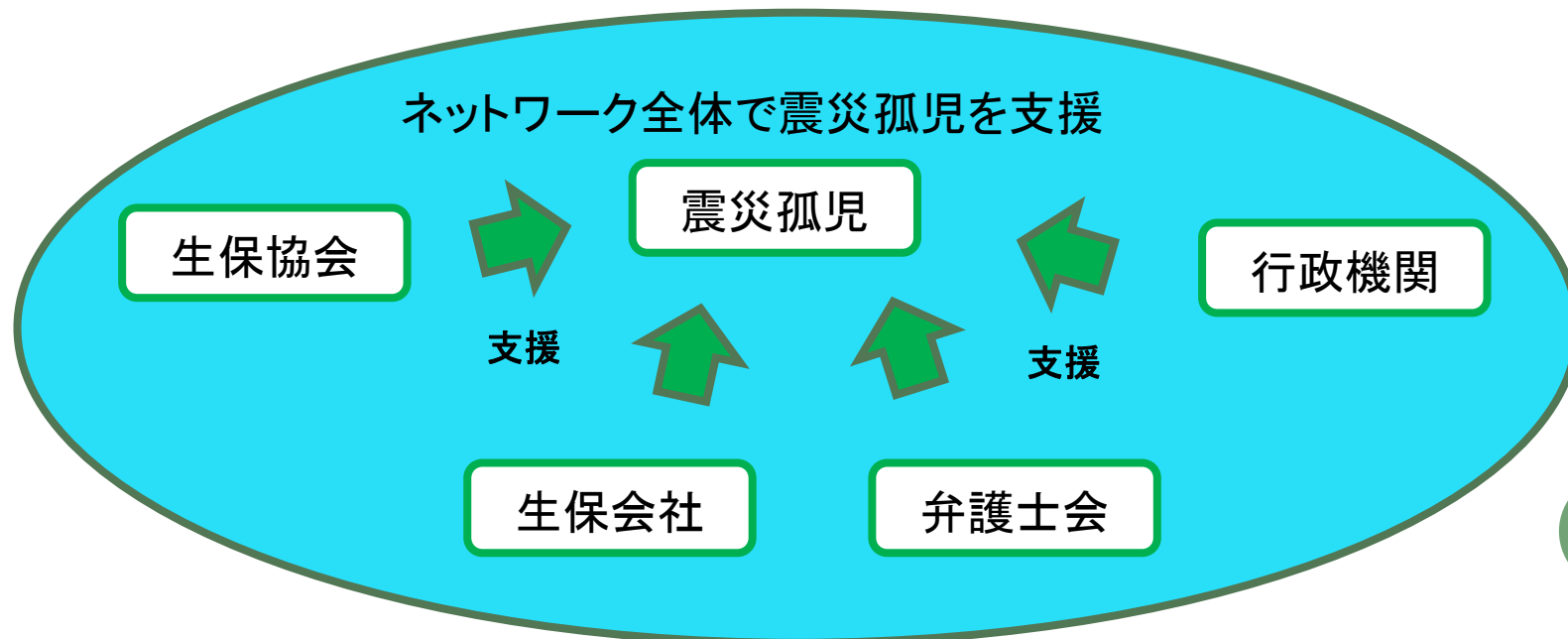
- ・ 震災孤児において、保険契約の存在を知らない可能性がある。その場合は、請求可能な契約のご案内を適切に行う必要がある。
- ・ 請求手続きを行うにあたり、後見人が選定される必要があるが、震災の影響により、後見人の選定手続きが難航する可能性がある。
- ・ 両親の死を受け入れることが難しい震災孤児がいることも想定される。そのような震災孤児の心情に配慮した対応が必要。
- ・ 震災孤児のために支払われた保険金が適切に利用される必要がある。



11. 震災孤児への対応

＜未成年者生保支援ネットワークの構築＞

- 今回の震災で両親を亡くされた震災孤児に対し、保険金を適切にお支払い
- 地方弁護士会や生命保険協会(会員会社含む)等により情報連携ネットワークを構築し、震災孤児を支援



ご清聴ありがとうございました