

初めてでも大丈夫！

保険代理店のための

BCP策定簡単ガイド

2020年〇月〇日



一般社団法人

日本損害保険代理業協会

INDEPENDENT INSURANCE AGENTS OF JAPAN, INC



ご挨拶

近年は日本各地を大規模災害が襲い、甚大な被害をもたらしています。

“50年に一度”とか“統計を取り始めてから最大級”といった被害の大きさを見るにつけ、保険金のお届けを通じて、被害者に寄り添いながら復旧・復興の一端を担う私たち代理店の役割はますます大きくなっていることを痛感します。

万一の際に代理店としての責務を果たすためには、BCPの策定と平時の訓練が必要です。残念ながら我が国では、中小企業を中心にBCPの普及が遅れており、私たちの業界も例外ではありません。そこで、この度日本代協では、初めて取り組む代協会員でも、役職員とともにディスカッションし、理解、納得しながらBCPを策定できる「BCP策定簡単ガイド」を作成しました。

本ガイドを活用しながらBCPを策定し、いざ大規模災害が発生した際には、代協会員の皆様が、事業を継続し、お客さまを守り、災害への対応を通じて社会に貢献されることを心から祈念いたします。

お客さまを災害からお守りするための保険を的確にご提案し、不安解消を図っていくことは、地域を良く知る代理店の責務であり、ハザードマップなどを活用した防災・減災の情報提供と併せ、お客さまへの思いを具体的な行動に変えて代理店の価値を高めてまいりましょう。

2020年2月

一般社団法人 日本損害保険代理業協会
会長 金子 智明



最近「保険代理店はBCPを作るべき」とよく聞きますが、どういう経緯で必要性が高まってきているのでしょうか？



たしかに、唐突に「BCPを作るべき」と言われても、BCPの作成目的を理解し、納得できなければ、真剣に作る気持ちも十分に高まりませんね。また、作成しても、有効に機能せず「絵に描いた餅」になるリスクがあります。ここからは「保険代理店がなぜBCPを作るべきなのか」についてご説明します。

近年頻発する自然災害

2011年の東日本大震災を始めとして、近年全国で災害が頻発しています。特に近年は、災害が激甚化する傾向があり、かつ日本全国どこでもこれまで経験したことのない災害に見舞われる可能性があります。

2011・03・11	東日本大震災
2016・04・14	熊本地震
2018・06・18	大阪北部地震
2018・06・28	西日本豪雨
2018・08・28	平成30年台風21号
2018・09・06	北海道胆振東部地震
2019・09・09	令和元年台風15号
2019・10・12	令和元年台風19号

こうした状況の中で、東日本大震災では、被災者の支援に貢献した代理店の活躍がクローズアップされました。

～東日本大震災でお客さま対応に尽力した代理店の事例～

震災後、地域の多くの代理店が営業継続が困難となり、休業していた。

こうした中でA代理店は、「有事の際こそお客さまに寄り添った対応を」との思いから、契約者等からの相談や保険金請求等の対応を行った。それは「**損害保険代理店は信用が特に大切で、少しでも早く被災者に安心を届けるべきだ**」との信念に基づくものだった。

早い段階で営業を再開させたことと代理店事務所を新設したことによって、地域の住民からの一層の信頼を獲得することができた。



災害発生時、保険会社は特定の災害専用フリーダイヤルを開設するとともに、ホームページ、各種メディア等を活用し、お見舞いメッセージや保険金請求方法の案内を行っています。

しかし、保険会社がどんなに万全の被災者対応を行っても、被災者からすれば、**日頃顔を合わせてコミュニケーションを取っている代理店さんに相談することが一番安心**です。

地域の**代理店さんが果たす社会的使命は大変重要**なのです。



災害発生時に私たちの果たす役割はやはり重要ですね。

しかし、規模の大きな災害が起こった場合にはわたしたち代理店も被災することになるかもしれません。



そうですね。災害発生時にお客さま対応をいち早く再開するには、災害が起こることを想定して、**対策**をする必要があります。

例えば、地震が発生して長期間停電になった場合、パソコンや通信手段が使えなくなりお客さま対応が行えません。その場合の事前の対策として、自家用発電機や電気自動車を購入しておく方法もあります。こうした平時の備えとともに災害が起こってもお客さま対応が**「継続」**できるようにするための**「具体的な対応計画」**を立てておくことが重要なのです。

これがBCP**「事業継続計画」**です。

これまで

- 主に**平時を前提**に経営理念や事業方針を策定
- **お客さまに安心を提供する**
お客さまに最適な保険提案や事故対応を通じて、お客さまに最高の安心と満足を提供する

これから

- 平時だけでなく**災害発生時も**保険代理店としての使命****を果たす
- **どんな時でもお客さまを守り、地域・社会に貢献する！**

BCPを作ろうと思った皆さんは、今このように思っていますか？

最近、地震や台風が多く、自分たちのエリアで災害があっても会社が業務を続けられるようにしなければなりません。

取引先や、別の保険代理店でもBCPを作っているみたいですが、結構難しそうですね。

BCPを作成しても、いざというとき本当に役に立つのでしょうか？



BCPを作成した企業の記事を読むと、作成にはかなりの費用がかかるように感じます。正直なところそこまでのコストはかけられません。

BCPには難しい用語がいっぱいあってよくわからないと感じています。

このガイドは、そんな皆さんがBCPを作る過程で、疑問点を解消しながら自社の実態に応じたBCPを策定できることを目的に構成されています。

この手引きの3つのコンセプト

1. BCPの重要な概念である「目標復旧期間」の考え方*1を保険代理店の業務に置き換えてわかりやすく整理する
(* P 5 参照)
2. 最小限のコスト（最小限の対策に絞って）で保険代理店に必要な効果的な対策を計画する
3. BCPを作りながら、“災害が起こった際に最大限の効果を発揮するために日々心掛けることは何か”を理解する

解説

「目標復旧期間」

部品工場などは、重要な製造ラインが止まってしまった場合、いつまでに復旧させるかという目標と、復旧までの計画を練ります。

「目標復旧期間」の決め方とは、はじめに災害の規模やインフラ、ライフラインの被災程度を考えがちですが、部品の納品先にある在庫が7日間分あれば7日間、つまりサプライチェーンを途絶えさせないようにするにはいつまでに復旧すべきかを考えることなのです。

それでは保険代理店に置き換えて考えてみましょう。

災害発生時の代理店の「重要な業務」が地震により被災した家屋の調査や保険金請求手続き業務だとすると、その業務の「目標復旧期間」を決定する基準は災害の規模やインフラ、ライフラインの被災程度ではなく、保険代理店がいつまでに対応すれば、お客さまが困らないか、不安や不満を与えないかということを考えることです。

仮にそれが14日間と考えるならば、それよりも早い期間、例えば7日間を目標復旧期間とし、7日間以内に業務再開するにはどういう備えが必要かを計画していくのです。



目標復旧期間までに肝心のライフラインが復旧しなかった場合にはどうしたらいいのですか？



不可抗力であったり、事前の対策が立てられないケースは、「おたがいさま」と考えることも必要です。例えば通信手段が復旧していないうちは、お客さまからも代理店からも連絡ができない状態にあります。

ご用意いただきたいもの

事業継続計画（BCP）シート

代理店名 株式会社 ●●保険サービス 策定日 2020/0/0

※1 避難場所 ①●●市指定の緊急避難場所（○小学校運動場） ②●●公民館（X X X 町 X 丁目）
 避難ルール BCP策定簡単ガイドP.00に従ってルールを決定し記載
 避難基準 BCP策定簡単ガイドP.00に従ってルールを決定し記載

★保険代理店の使命 ①全てのお客さまに地震リスクをカバーする保険を必ずご案内する ②災害発生時に被災契約者対応を第一に考え行動する

I 基本項目

1. BCPの発動（想定災害）

① 脅威	地震（津波）
② 災害規模	震度6以上

2. 基本方針（BCP発動時の心構え）

- ① <安全> 人命（従業員・お客さま）の安全を守る
- ② <信頼> 自社の経営を維持し、お客さまからの信頼を守る
- ③ <備前> 従業員の帰路を守る
- ④ <信頼> 地域経済の活力を守る

3. BCP発動時の役割体制

役割	担当者	代行
① 発動対応（安全確認、被害確認）		
② お客さま対応（災害対応）		
③ インフラ復旧、代替手段の確保		
④ お客さま対応（通常業務）		

4. 重要業務の対応

業務分類	具体的業務	標準	自働/手動
① 問い合わせ対応	相談・問い合わせ対応 事故受付・事故報告	大	翌日
② 損害サービス	現場調査・立会 保険金請求手続き支援 災害お預り、お客様の被害状況の把握 保険金請求助産	中	1週間
③ 契約保全	契約・解約手続き 契約更新の案内 満期保険金の支払い手続き 契約者への受付	小	1ヵ月

II 平時の備え

項目	目的	時期	担当者
1. 土	① お客さまを守る行動 ② 従業員等の安全確保 ③ BCP訓練 ④ 防災訓練 ⑤ 安全確認訓練 ⑥ 災害時の被害知識の理解 ⑦ BCPの復旧	防災・減災の啓蒙、準備の徹底 社内研修、非常業務フロー 役員会の賛同・心構え 災害発生時の対応確認・確認 手段の周知・確認・徹底 防災訓練、共済、各種復旧支援 復旧の策定、初期ルールの変更	連年 連年 年1回 年1回 年1回 年1回 年1回
2. モ	① 代替施設の検討 ② 機械仕様の転写・落下防止 ③ 通信手段の確保 ④ I T 確認 ⑤ 非常用電源装置の設置 ⑥ 代替移動手段の検討	事務所全体のリスクがある場合 地震発生直後の社員の安全確保 データバックアップ環境の整備 断電、火災の災害発生対策 断電時のバックアップ 断電時のバックアップ 断電時のバックアップ	
3. カ	① キャッシュフローの試算	収入減と支出増による不足額	
4. 備	① 重要データのクラウド保管	事務所全開リスクがある場合	

III 対応手順

1. 発生直後

項目	内容
① 安全確保	① 安全確保 命がけ、本社ガラスの落下注意、ロッカー・什器の転倒注意
② 力人の確保	② 力人の確保 大勢で駆けつけ
③ 救出・救護	③ 救出・救護 下敷きになった人を救出、110番、119番等へ救助要請
④ 消火	④ 消火 消火器で初期消火、火が拡大した時は退避
⑤ お客さま対応	⑤ お客さま対応 実況中のお客さまを安全な場所へ誘導
⑥ 情報収集	⑥ 情報収集 余震、津波情報等の収集
⑦ 重要資料・商品保護	⑦ 重要資料・商品保護 お客さま預かった書類、会社の商品等を保護
⑧ 避難*1	⑧ 避難*1 避難経路に従い安全な場所へ避難、点呼して人数確認
⑨ 安否報告*2	⑨ 安否報告*2 外出者や休職中の従業員の安否確認

2. 初期対応（災害発生から48時間以内）

項目	内容
① 安全確保	① 安全確保 事務所に戻らず、最寄りの安全な場所へ退避
② 家族対応	② 家族対応 お客さまの安全の確保、避難誘導
③ 安否報告*2	③ 安否報告*2 会社（責任者）へ安否状況を報告

3. 業務再開に向けて

項目	内容
① 土	① 土 被害不能対応 フォロー役割分担方法検討
② モ	② モ 事務所、設備・仕備 代替施設の検討、被災設備修理手配 通信手段の確保 モバイル通信の活用 I T 確認 携帯端末の準備 PC 復旧作業の手配 損失、破損の場合 電気、ガス、水、エアコン 非常用電源装置使用、備前品の配布 代替移動手段の検討 リース、レンタカー、代行等の検討
③ カ	③ カ キャッシュフローの確保 各種災害経費の検討
④ 備	④ 備 重要契約データの復元 必要に応じて保険会社に提供依頼

4. 重要業務の再開

項目	内容
① 問い合わせ対応	① 問い合わせ対応 同時、多数の受電に対応できるか？ 災害の有償契約一覧表の準備
② 損害サービス	② 損害サービス 浸水被害時の対応 浸水被害時の対応 保険会社と顧客対応の役割分担の打合せは？ 訪問する為の手段は確保できているか？
③ 契約保全	③ 契約保全 保険会社の災害特例を確認、理解しているか？

初めてでも大丈夫！

保険代理店のための BCP策定簡単ガイド

2020年〇月〇日

一般社団法人
日本損害保険代理業協会
INDEPENDENT INSURANCE AGENTS OF JAPAN, INC.



次項から「日本代協版BCPシート（略してBCPシート）」に記載の項目順に「BCP策定簡単ガイド」で説明、解説していきます。

BCPは誰が作成するのですか？

本来社員全員で策定するのが望ましいのですが、経営者とBCP策定担当メンバーで基本案を作成する方が現実的でしょう。ただし、全員でディスカッションすることをおすすめする箇所があります。その項目には本ガイドに

全員 のマークが入っています。

I 基本項目	<ol style="list-style-type: none">1. B C Pの発動（想定災害）2. 基本方針（B C P発動時の心構え）3. B C P発動時の役割体制4. 重要業務の対応
II 平時の 備え	<ol style="list-style-type: none">1. ヒト2. モノ3. カネ4. 情報
III 対応手順	<ol style="list-style-type: none">1. 発生直後 事務所内 外出中 夜間・休日 安否報告 従業員の安全確保・二次災害2. 初動対応（災害発生から48時間以内） 緊急時体制の確立 被害状況確認 地域貢献活動3. 業務再開に向けて 重要業務に係るインフラの復旧、代替手段確保 復旧状況の最終確認4. 重要業務の再開 問い合わせ対応 損害サービス 契約保全
その他 参考資料	<ol style="list-style-type: none">1. 周辺知識（参考）2. 備蓄品リスト

I 基本項目

BCPは、大きく分けると災害や不測の事態に備えた事前準備と、災害が起きた際の行動ルールである対応手順で構成されています。

策定しても起こった災害に対してその準備と手順で対応しきれなければ何の意味もありません。インフラの被災により業務の遂行が平時と比べ最も阻害されるであろう災害（規模）を具体的に考え、その災害が起きたことを想定して事前準備と対応手順を決めていくことが重要です。

① 脅威 ② 災害規模

①	脅威	地震（津波）
②	災害規模	震度6以上

ここでは上記①・②の通り「地震（津波）」・「震度6以上」の災害を想定して話を進めますが、リスクの認識のために地域で想定される災害を、各自治体のホームページで検索して下さい。（〇〇市の防災計画、〇〇県ハザードマップなど）

想定災害選定作業シート（例）

×被害あり ▲被害の可能性あり ○被害なし

選定◎

想定災害種類	地域特有の脅威	発生確率	想定災害規模(例)	被害想定					脅威の選定
				人命就業	施設設備車	通信IT	ライフライン 移動手段	お客さま情報	
地震津波	南海トラフ地震	大	M8~9 津波可能性有	×	×	×	×	×	◎
噴火	〇〇山噴火	小 1%	火砕流、噴石 火山灰	○	▲	▲	▲	○	
台風高潮	過去最大台風被害	大	最大風速 54m/s 浸水	▲	▲	○	×	▲	
土砂災害	土砂災害警戒地域	大	土石流 崖崩れ	○	○	○	○	○	
河川氾濫	〇〇川氾濫	大	大規模浸水	▲	▲	○	×	▲	
豪雨	〇〇豪雨	大	大規模浸水	▲	▲	○	×	▲	
感染症	インフルエンザ	中	全員感染	×	○	○	○	○	
IT事故	個人情報漏洩事故	小	不通24時間	○	○	×	○	×	

想定災害選定作業シート（作業用）

×被害あり ▲被害の可能性あり ○被害なし

選定○

想定災害種類	地域特有の脅威	発生確率	想定災害規模(例)	被害想定					脅威の選定
				人命就業	施設備車	通信IT	ライフライン 移動手段	お客さま情報	
地震津波	○○海溝型地震	大	M8~9 津波可能性有						
噴火	○○山噴火	小 1%	火砕流、噴石 火山灰						
台風高潮	過去最大台風被害	大	最大風速 54m/s 浸水						
土砂災害	土砂災害警戒地域	大	土石流 崖崩れ						
河川氾濫	○○川氾濫	大	大規模浸水						
豪雨	○○豪雨	大	大規模浸水						
感染症	インフルエンザ	中	全員感染						
IT事故	個人情報漏洩事故	小	不通24時間						
その他									

全員

BCPシートに記載のある4つの基本方針は、中小企業庁が例示しているものと同じです。この方針でなければならないということはありませんが、BCPを策定するのは**保険代理店として求められている社会的使命を果たすため**と考えれば、この基本方針がBCPを策定した代理店及びその役職員全員にとってBCP発動時の**心構え**と言えます。

①	<安全>	人命（従業員・お客さま）の安全を守る
②	<信頼>	自社の経営を維持し、お客さまからの信頼を守る
③	<雇用>	従業員の雇用を守る
④	<地域>	地域経済の活力を守る

① <安全> 人命（従業員・お客さま）の安全を守る

経営を守るために欠かせない資源は「ヒト」です。「モノ」は時間が経てば復旧できますが、「ヒト」は失ってしまうと元には戻せません。「ヒト」の安全を守るためには**災害発生時の行動ルール**が必要です。

また、災害が発生した瞬間にお客さまの安全を守るためには、**平時の防災・減災への啓発**が重要です。保険提案を通じて経済的な被害からお客さまを守るだけでなく、命を守るための啓発活動も保険代理店の社会的使命です。

② <信頼> 自社の経営を維持し、お客さまからの信頼を守る

「災害発生時にお客さま対応ができる」「災害発生後お客さまが1日も早く日常を取り戻せるように**万全の補償を提案**する」これがお客さまからの信頼を守るポイントです。

③ <雇用> 従業員の雇用を守る

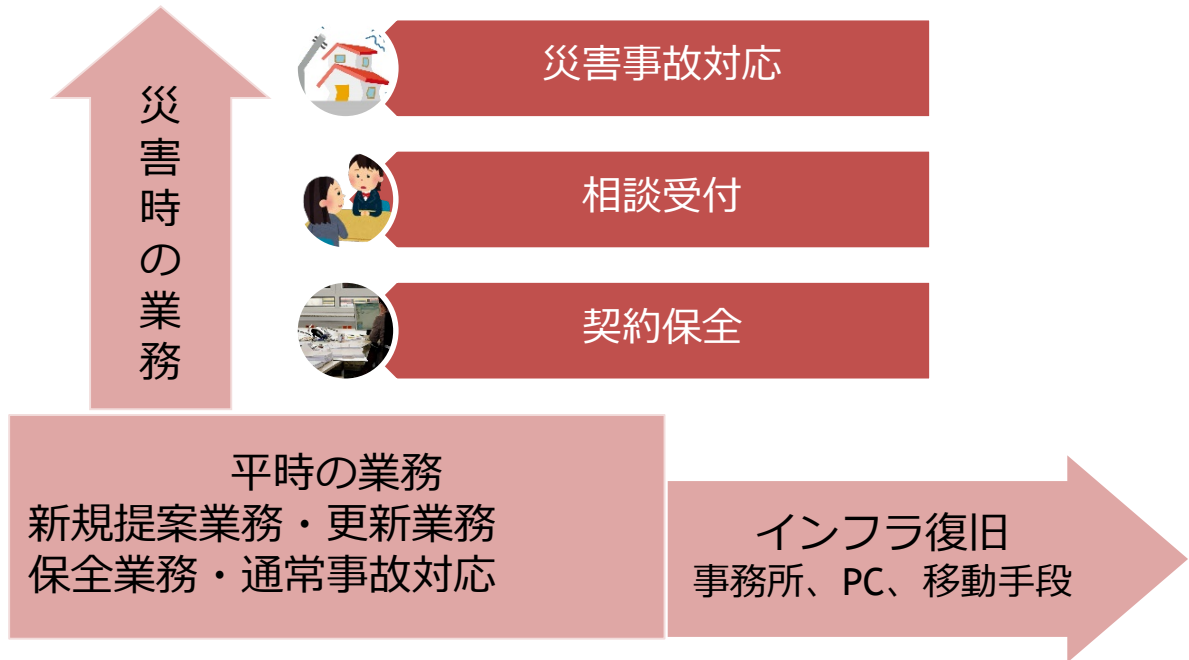
<安全><信頼>の行動ができれば、災害が発生しても会社の経営は安定し、その結果従業員の雇用を守ることに繋がります。

④ <地域> 地域経済の活力を守る

災害発生後、**被災者に速やかに保険金をお支払いすることが**、復興を早め、地域経済の活力になります。

全員

大規模災害が発生すると、多くの契約者が被災し保険代理店は使命である保険金の支払いに奔走することになります。同時に、被災物件、被災車両の異動解約手続き、自社のインフラ復旧作業も行わなければなりません。

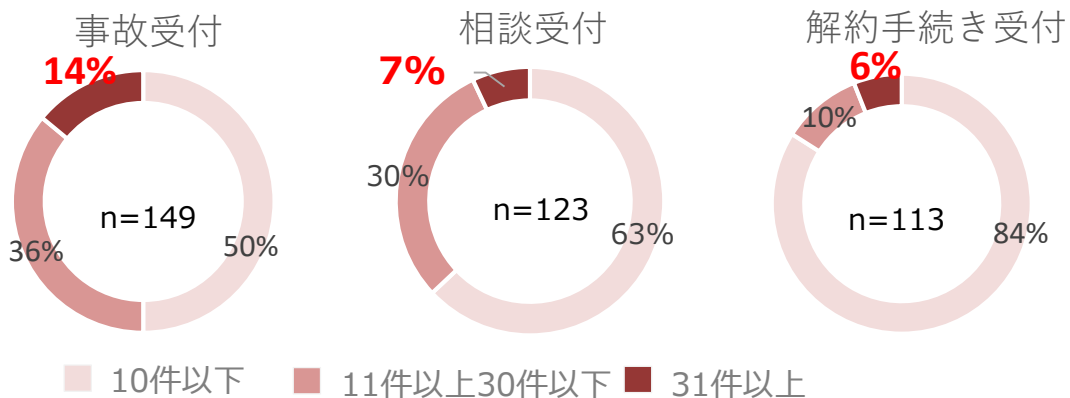


《災害時に発生する業務負荷

～岩手・宮城・福島の代協会員193代理店調査回答～》

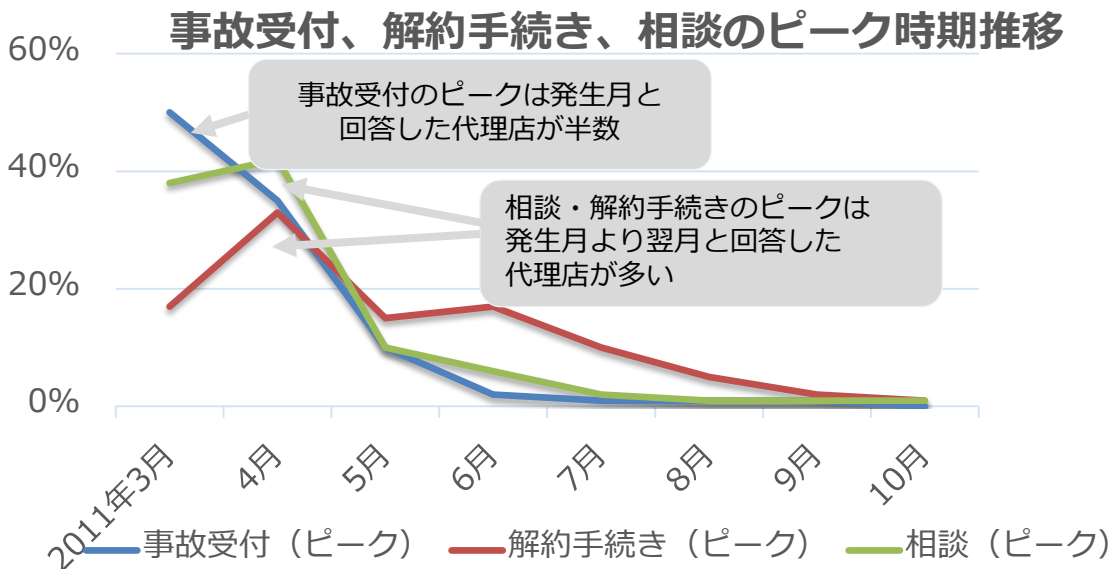
1日の最大問い合わせ件数が事故受付だけで30件を超えた代理店が調査対象（被災地以外の内陸を含む）のうち14%にものぼりました。同時多発的な対応が必要になるということです。（被災地の代理店では、1日の事故受付だけで150件を超えたところもあります）

1日の最大の問い合わせ件数



BCP発動時の役割体制

災害発生直後は事故受付の電話が急増しますが、その後、内容は相談や解約手続きにシフトしながら数か月間は問い合わせが多い状態が続きます。



*1 引用: 一般社団法人 日本損害保険代理業協会, 株式会社 野村総合研究所『東日本大震災による損害保険代理店経営への影響に関する調査報告書』.2015年8月

自社にも同じようなインパクトがあると想定し、心構えと準備をしておくことが重要です

全員

災害発生時、どのような業務が激増するのかを予想して、あらかじめ役割分担をしておきましょう。大まかな業務は以下の4つです。

項目	責任者	代行
① 初動対応 (安否確認、被害確認)		
② お客さま対応〔災害対応〕		
③ インフラ復旧、代替手段の確保		
④ お客さま対応〔通常業務〕		

<POINT> 役割分担

- 災害発生の想定の場合、就業不能になる役職員も考えられます。
必ず**代行者**を決めておきましょう。
- 経営者や責任者が不在・就業不能である場合は、あらかじめ決定した業務の責任者や代行者に「**権限移譲**」します。

全員

一般的にBCPとは、「災害や不測の事態が起こっても**重要な業務**を中断しない、または中断しても可能な限り早く復旧するための計画・手順を決めること」です。保険代理店にとって「重要な業務」とは「災害発生時の保険代理店の使命」を果たすために必要な業務です。それは、次の3つの業務になります。

業務分類	具体的業務	重要度	目標復旧期間
① 問い合わせ 対応	相談・問い合わせ対応	大	翌日
	事故受付・事故報告		
	異動・解約の受付		
② 損害サービス	現場調査・立会	中	1週間
	保険金請求手続き支援		
	災害お見舞い・お客様の被害状況の把握		
	保険金請求勧奨		
③ 契約保全	異動・解約手続き	小	1カ月
	更新対応		
	満期保険金の支払い手続き		
	契約者貸付の受付		

① 問い合わせ対応

お客さまがまず代理店に望むことは「相談を受けてもらえる」ことです。原則災害時でも中断させてはならない業務のひとつです。

② 損害サービス

大規模災害の場合、どの位の期間で被災した家屋の調査や保険金請求手続きのサービスを受ければお客さまは不安を感じないでしょうか。自分が被災した場合を想像し、それよりも早く目標復旧期間を決定します。

③ 契約保全

大規模災害の場合、保険会社から災害特例措置が発動されます。例えば満期を迎えた契約については、手続きが猶予され、事故が発生した場合、満期日に遡って補償されます。これは被災者救済を目的にしたものですが、代理店の皆さんが被災者のための損害サービスを優先できるようにしているとも言えます。

Ⅱ 平時の備え

平時の備えとは

会社の経営資源である「ヒト」「モノ」「カネ」「情報」の4つの視点から、想定する災害が発生した場合に

- ✓ 滅失しないような防止手段を考えること
- ✓ 滅失した場合を想定して早期に復旧するための手段を考えること
- ✓ 早期に復旧できない場合、最善の代替策を講じること

全員

項目	目的	時期	担当者
① お客さまを守る行動	防災・減災の啓発、補償の提案	通年	
② 就業不能社員のお客さまフォロー	対応履歴入力・標準業務フロー	通年	
③ BCP研修	役職員の覚悟・心構え	年1回	
④ 防災訓練	災害発生時の対応理解・確認	年1回	
⑤ 安否確認訓練	手段の周知・確認・徹底	年1回	
⑥ 災害時の基礎知識の理解	地震保険、共済、各種復興支援	年1回	
⑦ BCPの見直し	役割の変更、初動ルールの変更	年1回	

① お客さまを守る行動 — 防災・減災の啓発 —

★★★重要

お客さまに災害から身を守るための心構え、準備の内容を伝えていくことは保険代理店の使命です。

— 推奨テーマ —

1. 自助、共助
2. 地域の危険を知る
3. 地震に強い家
4. 家具の固定
5. 日ごろからの備え
6. 家族で防災会議
7. 地域とのつながり

「減災のてびき」掲載先

<http://www.bousai.go.jp/kyoiku/keigen/gensai/tebiki.html>

検索キーワード “内閣府減災の手引き”

推奨資料 内閣府「減災のてびき」

“減災”とは、災害による被害を、できるだけ小さくするとりくみ
げん さい

減災のてびき

～今すぐできる7つの備え～

地震、津波、台風、洪水など、自然災害はいつも待ったなし
少しでも災害被害を軽減するよう、みんなで力を合わせてふだんからの備えを!

もくじ

- 今すぐできる7つの備え
 - その1 災害被害を少なくする「自助」「共助」……………1ページ
 - その2 あなたのお宅やご近所は安全ですか?……………2ページ
 - その3 あなたのお宅は地震に耐えられますか?……………3ページ
 - その4 災害から命を守る……………4ページ
 - その5 日ごろから準備しておきたいもの……………9ページ
 - その6 家族みんなで防災会議……………10ページ
 - その7 ふだんからの地域のつながりが大切です……………11ページ
- 災害被害を軽減する国民運動
 - 災害被害を軽減する国民運動について……………13ページ
 - 国民運動に関連する情報ライブラリの紹介など……………14ページ

内閣府 (防災担当)

全員

① お客さまを守る行動 ー万全の補償の提案ー

★★★重要

「平時の備え」で他業種にはない保険代理店特有の項目です。

これができているか否かで、**災害発生時の代理店経営上の最大のリスク（お客さまの離反）**にもなり、リターン（お客さま維持・獲得）にもなります。

リスクには信用・風評リスク、財務リスク、メンタルリスクがあり、BCPができていても、この対策ができていなければ機能しないといっても過言ではありません。「なぜ保険を薦めてくれなかったの？」という一人のお客さまの声は、50人の感謝の声より重たいと心得ましょう。

一度信頼を失うと元に戻せません。それどころか、当事者ではないお客さまに波及する可能性もあります。これは、災害の当事者となった代理店さんの生の声です。

② 就業不能社員のお客さまフォロー

経営（経理、総務）、営業、内務のどの部門の社員が就業不能になっても会社が機能するような対策を取っておく必要があります。

BCPシートに「**対応履歴入力**」と記載がありますが、営業部門の社員が就業不能になった場合、その社員が担当しているお客さまのやり取りを共有できていれば、フォローすることができます。

また、内務部門の社員が就業不能になった場合でも事務作業の工程を共有化し、進捗がわかる状態にしておくことで、フォローすることができます。例えば、**異動・解約管理の進捗状況の見える化、申込書計上の工程の見える化**等です。更には、こうした業務プロセスの標準化（マニュアル化）が行われていれば対応はよりし易くなります。

対応履歴を残していても、災害が発生した際に滅失してしまっても意味がありません。そこで情報の保護・復元対策が別途必要になります。

（後ページ「Ⅱ-4. 情報」参照）

③ B C P 研修

研修実施目的は、B C Pを策定している代理店としての心構えを醸成することです。B C P基本理念や保険代理店の重要業務を中心に社員全員でディスカッションしましょう。

全員

④ 防災訓練

防災訓練では次のようなことを実施します。

- ✓ 想定した避難所まで歩いてみて、途中で危険な箇所がないか、どのくらいの時間がかかるか確認
- ✓ 非常用電源装置、消火器の操作
- ✓ 地震が発生した瞬間の、身の守り方についての確認
- ✓ 負傷者の救護方法、心肺蘇生術の知識・訓練
- ✓ 自治体の防災ホームページで防災に関する施策を確認
- ✓ 就業中に災害が発生した際、家族との約束事について共有
- ✓ 執務スペースの安全性の確認
- ✓ 事務所周辺の危険箇所の再認識、確認
- ✓ 二次災害対策についての確認(通電火災など)
- ✓ 防災グッズ(懐中電灯、ヘルメット、A Mラジオ、非常用食料、水等)の保管場所確認

⑤ 安否確認訓練

安否確認訓練は次の手順で実施します。

1. 責任者がB C Pで策定した安否確認ルールに基づき、不定期で安否報告を指示
2. 安否報告を実施した後、報告ルールや報告内容に不都合や改善点がないか確認
3. 改定すべき点があれば、B C Pシートに記載

全員

⑥ 災害時の基礎知識の理解

災害発生時にすみやかにお客さま対応を行うには、日頃から地震保険の支払い基準等の知識をもつことが重要です。また、災害が発生した際に役に立つ知識、情報も平時の備えとして積極的に習得しましょう。

行政の対応～大規模地震発生時の被害認定調査と損害査定等との比較～

	住家の被害認定調査	損害保険会社の 損害調査	共済組合の 事故調査・損害査定
目的	罹災証明書の交付	支払保険金の算定	共済金の算定
実施 主体	市町村	損害保険会社	共済組合
調査員	主に市町村職員	主に損害保険鑑定人	共済組合担当者 損害保険鑑定人
調査 方法	損害割合（住家の主要な 構成要素の経済的被害の 住家全体に占める割合） を算出	<ul style="list-style-type: none"> ■火災保険 損傷箇所を元の状態に戻すために必要な修理費を基準に算定 ■地震保険 主要構造部の損害割合、焼失又は流失した床面積の割合、床上浸水の程度から建物の損害認定区分を判定 	損害発生前の状態に復旧するために要する金額を算出
調査 結果	「全壊」 「大規模半壊」 「半壊」	<ul style="list-style-type: none"> ■火災保険 損害保険金（各種費用保険金が支払われる場合もある） ■地震保険 「全損」「大半損」「小半損」「一部損」の判定に基づく地震保険金 	損害額と加入保障金額に基づく共済金の支払（各種費用共済金が支払われる場合もある） ※共済金の支払額は、罹災原因等によって異なる

<POINT> 罹災証明書

「罹災証明書」とは、災害による被害の程度を証明する書面です。被災者生活再建支援金の申請時等に利用されます。

罹災証明書は、災害による住家の被害程度のみが必須の証明事項とされていますが、被災住民の利便性の観点から、住家以外の不動産被害や家財等の動産被害、被災住民の人的被害等についても、任意に罹災証明書の証明事項とすることができるとされています。

全員

＜参考＞ 保険会社の対応 ～大規模災害発生時の被災契約者対応～

保険会社のダイレクト相談窓口

保険会社は、災害に関する各種相談窓口を設置します。内容把握とともに、お客さまから直接保険会社の窓口に連絡があった時の自社へのフィードバック方法、お客さまへの対応方針、**保険会社と代理店の役割分担についてもあらかじめ確認**します。

対応窓口は、フリーダイヤル、HPアクセス、LINE、facebook、メール等設置される可能性があります。

保険会社の災害特例

大規模災害の場合、保険会社から次のような災害特例が出されます。

1. 更新手続きの「みなし特例」
継続手続きが困難な契約者の救済措置として「継続された」とみなして補償を継続
2. 契約手続きの簡素化に関するもの
申込書、変更届出書の署名捺印を省略
3. 保険金請求手続きの簡素化
保険金請求書類の署名捺印を省略

車検猶予措置

民間車検場や国土交通省の地方運輸局（運輸支局）または自動車検査登録事務所の被災状況により、車検猶予措置が出されるケースがあります。

併せて自賠償の猶予措置が出されます。

	項目	目的	時期	担当者
①	代替施設の検討	事務所の全損リスクがある場合		
②	機械什器の転倒・落下防止	地震発生直後の社員の安全確保		
③	通信手段の確保	テレワーク環境の整備		
④	ノート型PC、携帯端末の保護	夜間、休日の災害発生対策		
⑤	非常用電源装置の設置	電源確保		
⑥	代替移動手段の検討	原付、自転車等		

① 代替施設の検討

事務所の代替施設の必要性の判断は、事務所の全損リスクを想定するかどうかです。事務所所在地の管轄自治体の防災ホームページで確認してください。

<POINT> 想定が必要なケース（例）

- 津波（高潮）浸水域である
- 土砂災害危険区域である
- 水災・洪水ハザードマップで2メートル以上浸水する
- 液状化リスクが高い
- 近隣に危険物を取り扱う、または、火を常時扱う飲食店等の建物や非耐火建物がある（火災、二次災害）

代替施設候補としては ①役職員自宅 ②親密取引先企業の空事業所 ③親密代理店 などが考えられます

② 機械什器の転倒・落下防止

対策の目的は次の2点です。

- 地震発生の際に従業員やお客さまのけがを防止する
- 重要設備の破損を防止する（固定、場所の移動）

③ 通信手段の確保 ④ ノート型 P C、携帯端末の保護

受電体制を最優先で復旧させるには通信手段の確保が重要です。

モバイル通信、テザリング機能、転送機能等の対策ができれば、事務所機能の滅失、出社が不可の場合等に、事務所以外の場所で重要業務を継続できます。

通信手段が確保できても、通信機器が滅失しては意味がありません。休日、夜間に災害が発生し、事務所が被災することを想定し、ノート P C・タブレット端末等の保護方法を検討しましょう。

⑤ 非常用電源装置の設置

代理店の重要な業務を行う上でライフラインのうち、電源の確保は最も重要です。最低限、**お客さまとの連絡窓口用の携帯電話**や**保険業務に使う P C**の電源を確保しましょう。

非常用電源装置の保管先にも注意が必要です。浸水リスクや二次災害リスクのある事務所とは別の場所・フロアでの保管が必要です。

⑥ 代替移動手段の検討

自動車、公共交通機関が被災、滅失した場合に備えて原付、自転車等の活用も検討しましょう。

項目	目的	時期	担当者
① キャッシュフローの試算	収入減と支出増による不足額		

① キャッシュフローの試算

自社が被災した場合、または被災までは至らなくても、規模の大きな災害が発生した場合、**想定外の支出増、収入減**に直面します。

事業を継続するためにどのくらいキャッシュを準備すべきなのかを試算しておくことが重要です。

<POINT> 試算方法

$$\text{支出増} + \text{収入減} = \text{災害発生時必要となるキャッシュ}$$

支出増の項目

- ◆ 社屋の修理費用
- ◆ 設備・什器の再取得費用
- ◆ 人件費の増加（残業代）

$$\begin{aligned} & \text{一人当たり割増残業代(1時間) } \text{〇〇円} \\ & \quad \times \text{1か月あたり時間} \text{〇〇時間} \\ & \quad \times \text{〇〇か月(1~3か月)} \\ & \quad \times \text{支給対象社員数} \end{aligned}$$

- ◆ 従業員のお見舞い、弔慰金
- ◆ 解約戻し入れ手数料
東日本大震災の津波侵水域の代理店では、年間手数料収入の5%~15%に達したケースがあります。

収入減の項目

- ◆ 売上減
東日本大震災の被災3県（岩手、宮城、福島）の代協会員のうち2011年度では39.8%の代理店が減収しています。

項目	目的	時期	担当者
① 重要データのクラウド保管	事務所全損リスクがある場合		

① 重要データのクラウド保管

事務所の全損、滅失が想定される場合、事務所にしかない重要データを守る必要があります。



会社にたくさんあるデータのうち重要データはどれだろう？

1. お客様対応に関するもの

保険会社のホストコンピューターに入っていないお客様・契約情報、属性、対応履歴、意向把握、見積もり、申込書付属書類

2. 代理店経営に関するもの

経理書類、労務管理資料(出勤簿、雇用契約書、賃金台帳等)

事務所が全損、滅失した場合、紙ベースや会社のPC保管だと重要データも滅失し、お客様対応に支障をきたします。

滅失を防ぐためには、あらかじめ重要データを守るができる媒体(クラウドサーバーやグループウェア)に保管替えをしておくことをお勧めします。(情報セキュリティ対策を実施することを前提)

<POINT> クラウドサーバーやグループウェアを導入するメリット

1. 事務所以外の場所で業務を行う場合にできる業務が増える
(テレワークのフィールド拡大)
2. お客様データの共有化により担当者就業不能時のフォローがしやすくなる。
3. お客様データの検索にかかる時間の大幅削減により業務の効率化が図れる。
4. グループウェアを導入した場合は行動予定の共有化をはじめとした社内コミュニケーションの円滑化が図れる。

Ⅲ 対応手順

対応手順とは

災害が発生した瞬間から、重要業務を再開するまでの行動ルールです。業務の流れを時系列で項目ごとにマニュアル化し、役割、責任分担を明確にします。

対応手順作成のポイント！

災害が発生した直後、パニックになっている中、自分の命を守るには、冷静な判断力を日頃から養っておくことが重要です。（発生直後は対応手順を頼れない）

その判断力を磨くためには、災害が発生した場面を想定し、**どう行動すべきか全員でディスカッションし、自分自身が納得することが有効**です。

全員

事務所内	
① 安全確保	声かけ、天井ガラスの落下注意、ロッカー・什器の転倒注意
② ケガ人の確認	大声で呼びかけ
③ 救出・救護	下敷きになった人を救出、110番、119番等へ救助要請
④ 消火	消火器で初期消火、火が拡大した時は退避
⑤ お客さま対応	来店中のお客さまを安全な場所へ誘導
⑥ 情報収集	余震、津波情報等の収集
⑦ 重要書類・備品保護	お客さまから預かった書類、会社の備品等を保護
⑧ 避難*1	避難経路に従い安全な場所へ避難、点呼して人数確認
⑨ 安否報告*2	外出者や休暇中の従業員の安否確認

項目	ディスカッションの観点	✓
安全確保	執務中の場合は？机の下にモノを置いていないか？	
	トイレ、階段、エレベーター内では？	
	キャビネットの転倒の危険性は？	
	造作、什器の落下危険性は？ヘルメットはあるか？	
	ガラスの散乱から足を守る対策は？ スリッパよりも運動靴	
消火	消火器はあるか？どこに保管しているか？	
	消火器の使用期限は？使えるか？	
	消火できそうもない場合の退避の判断は？	
お客さま対応	お客さまスペースに造作、什器の落下危険性は？	
	直後の行動をどのようにアドバイスするか？	
情報収集	何を使ってどのように情報収集するか？ (電池式AMラジオ、防災無線、カーラジオ)	
重要書類 備品	お客さまから預かった書類を避難・退避する際にすぐ持ち出せるか？	
	什器、備品で持ち出すものを明確にしているか？ (スマートフォン、タブレット、印鑑等)	
避難	そもそも避難するか？(建物構造とハザードマップで判断)	
	自治体のハザードマップでどのような災害の危険性があるのか確認したか？(津波、液状化、洪水)	
	最寄りの避難所はどこか？避難経路を確認したか？	
	避難の方法は？(徒歩、車)	

全員

外出中		
①	安全確保	事務所に戻らず、最寄りの安全な場所へ退避
②	お客さま対応	お客さまの安全の確保、避難誘導
③	安否報告*2	会社（責任者）へ安否状況を報告

項目	ディスカッションの観点	✓
安全確保	地域や営業テリトリーの災害危険地域（津波、液状化、洪水、土砂災害）を把握しているか？	
	自動車を置いて避難する場合の手順は？ （消火栓を避けて通行の妨げにならない場所に駐車、鍵はつけておく、車検証は持ち出す）	
お客さま対応	お客さま宅から避難するかどうかの判断をどのように行うか？（防災無線、カーラジオ）	

夜間・休日		
①	安全確保	屋内では家財等の転倒に注意、初期消火
②	家族対応	家族の安全の確保、避難誘導
③	安否報告*2	会社（責任者）へ安否状況を報告、災害用伝言ダイヤル(171)

項目	ディスカッションの観点	✓
安全確保	屋内や敷地周辺の危険箇所はどこか？安全措置しているか？	
	外出中に災害が発生した場合の行動ルールを決めているか？	
	備蓄品は用意しているか？（飲食料品、トイレ等）	
家族対応	自宅からの避難先・避難ルートについて話し合っているか？	
	屋内の危険箇所はどこか、事前対策は実施しているか？	
	慢性疾患や服用中の薬がある場合、代替医療機関をどうするか？	
お客さま対応	お客さまスペースに造作、什器の落下危険性はないか？	

*** 2 安否報告**

① 報告基準	地震 震度6以上 (水災 避難レベル4以上)
② 報告手段	BCP策定簡単ガイドP〇〇に従ってルールを決定し記載
③ 報告内容	BCP策定簡単ガイドP〇〇に従ってルールを決定し記載

① 報告基準

安否報告を求める災害の種類、規模、発生エリアを明確にします。

<POINT> 報告基準の検討事項

◆災害の種類

どこでも起こりうる地震は必須として、その他の災害についても自治体のHP等で注意喚起されている災害について考慮しましょう。

(例) 洪水、高潮、噴火

◆規模(目安)

地震であれば震度5強または震度6弱以上

洪水であれば避難警戒レベル3または4以上

◆発生エリア

どのエリアを報告の対象とするのか? 事務所所在地だけでなく、従業員の居住地、営業テリトリーまで含めて検討しましょう

会社から報告指示を出すか?

指示を出す役割の人が出せる状況かわからないので上記基準に従い、**社員自ら報告する**というルールが現実的と言えます。

② 報告手段

報告手段はひとつに絞らないようにしましょう。

◆活用事例

グループウェアの伝言板等、メール

グループLINE、携帯電話、災害伝言ダイヤル

③ 報告内容

報告内容はできるかぎりシンプルなものにします。

◆報告事例

本人のけがの有無、就業可否

家族のけがの有無、就業可否

自宅の被災状況

避難している場合、避難先

移動中の場合、所在地

従業員の安全確保・二次災害		担当者
①	帰宅困難者	安全が確認されるまで会社待機
②	出社困難者	出社困難者は自宅待機かテレワーク
③	二次災害対策	周辺地域の留意すべき箇所
		I
		II
		III

① 帰宅困難者

対応方針：原則災害発生後72時間は帰宅させない

企業経営者は、災害が発生した際に従業員が職場に留まれるような生活環境の整備を求められています。

その目的は2つあります。

1. 従業員の安全配慮
(帰宅途上に二次災害に巻き込まれないようにする)
2. 災害難民による交通渋滞回避
(緊急車両が活動できるように)

従って、72時間分の衣食住に関する備蓄が必要となります。



要介護の両親がいたり、子どもを迎えに行ったりするなどの事情がある場合はどうしたらいいのですか？



原則ルールを変えるのではなく、各職員とあらかじめ話し合っておく必要があります。その際に、なぜ原則ルールが存在するのかを職員に丁寧に説明し、理解・納得させたいうえで、職員の個別の事情を尊重し判断します。

② 出社困難者

対応方針：安全確保を優先し、通勤インフラが復旧するまでは自宅待機

経営者には、**通勤途上も含めて従業員の安全配慮義務**が求められています。

<POINT> 判断手順3ステップ

1. 自宅で被災した場合、安全の確保と通勤経路（及び公共交通機関）が復旧し、車両による通勤が可能になるまでの間は自宅待機とする。
2. 代替出社手段が確保できた従業員は安全を確認のうえ、出社指示のもと出社する。
3. 必要に応じ、テレワークによりお客さま対応等を実施する。

③ 二次災害対策

二次災害とは：ある災害が発生した場合に、それが原因となってその後に発生する災害のこと

二次災害（例）

- ・地震による停電が復旧する際に発生する火災（通電火災）
- ・余震による建物、塀等の倒壊、看板の落下、堤防の決壊等
- ・地震による液状化による建物の傾斜、倒壊

<POINT> 二次災害警戒箇所の把握

事務所および周辺地域の危険で警戒すべき箇所・場所をあらかじめ把握しておきましょう。

<事務所>

屋上看板、建物側面看板、電気ストーブ、石油ストーブ

<事務所周辺>

高層階のガラス壁面、ブロック塀、化学工場、料理飲食店

河川、老朽化した建物

停電した場合はブレーカーを落としたり、通電した場合は一度に全ての通電を再開しないことも共有しておきます

緊急時体制の確立		担当者
①	BCP体制への移行	BCPの発動を宣言、各自の役割を確認
②	労働環境の確保	安全に就業できるスペースを確保

① B C P体制への移行

BCPシートの「Ⅰ.基本項目 1. B C Pの発動（想定災害）」に該当する災害またはそれに準じる規模の災害が発生し、

- ・会社が被災し重要業務の遂行に支障がある場合
- ・被災者が通常事故対応では対応できない数で発生している場合

経営者の判断でB C P体制への移行を宣言します。



B C P体制に移行すると何が変わるのですか？

変わることは次の2点です。

1. 役割

平時の役割から、B C Pに記載の役割に移行します。インフラの復旧や、被災契約者対応などを管理者、責任者の指示に従って実施していきます。

2. 対応手順

B C Pシートの「Ⅲ. 対応手順」にしたがい、業務の再開に向けた対応を逐次的に行っていくことになります。



② 労働環境の確保

労働環境の確保 = 職場で長時間業務を行える生活環境

<POINT> 労働環境の確保の観点

1. 下水道が止まった場合の災害用トイレの確保
2. 食事や水の確保
3. 必要な備品の確認
4. 災害備蓄品の配布と不足分の確保

被害状況確認		担当者
①	施設・設備確認	建物、電気設備、EV、給排水設備等
②	備蓄品の確認	※「事前準備」の欄 参照
③	I T 確認	通信環境、PC等の起動
④	社会インフラ確認	電力、ガス、水道、交通機関の運行状況
⑤	保険会社の状況確認	施設、社員、通信状況、移手段
⑥	重要情報等の確認	顧客情報、申込書等
⑦	重要顧客確認	安否状況、被災状況

① 施設・設備確認

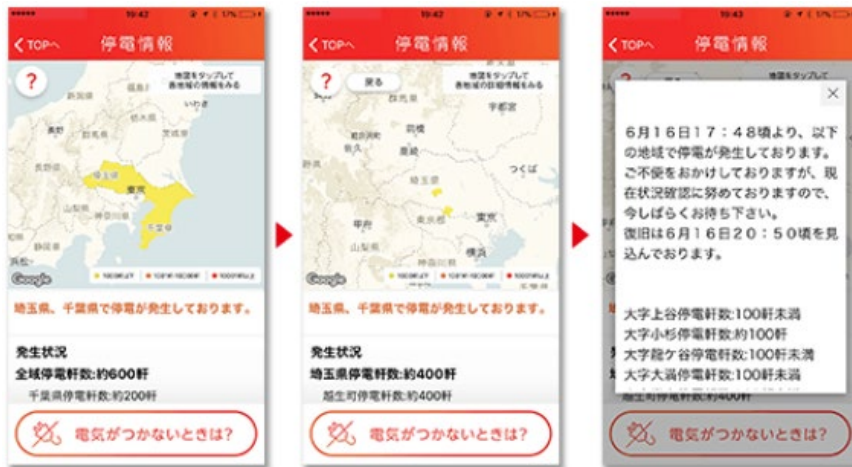
社屋をそのまま使用できるかどうかの判断が重要になります。判断のポイントは余震や液状化により倒壊等、二次災害発生リスクがあるかどうか。施設が使用できない場合、業務再開に遅れを生じる可能性があるため代替施設を早急に手配します。

④ 社会インフラ確認

あらかじめ各種インフラの被害状況を確認する手段を把握しておきましょう。

<例> 東京電力管内

TEPCO公式スマートフォンアプリ（TEPCO速報）



⑦ 重要顧客確認

あらかじめ緊急連絡先を記載した重要お客さまリストと被災状況の確認項目を決定し、サーバ等に保管しておきましょう。

<例> 確認項目

財物の被災状況、けが人の有無、避難先

（法人・個人事業主）事業継続状況

全員

地域貢献活動		担当者
①	場所の提供	避難場所の提供、帰宅困難者の受入
②	物資の提供	飲料水、食糧、電話、車両等の提供
③	労務の提供	救助活動、災害廃棄物撤去、炊き出し

災害大国である日本においては、「自助・共助・公助（3助）」から防災・減災・復旧に向けた取り組みを行うことが重要です。

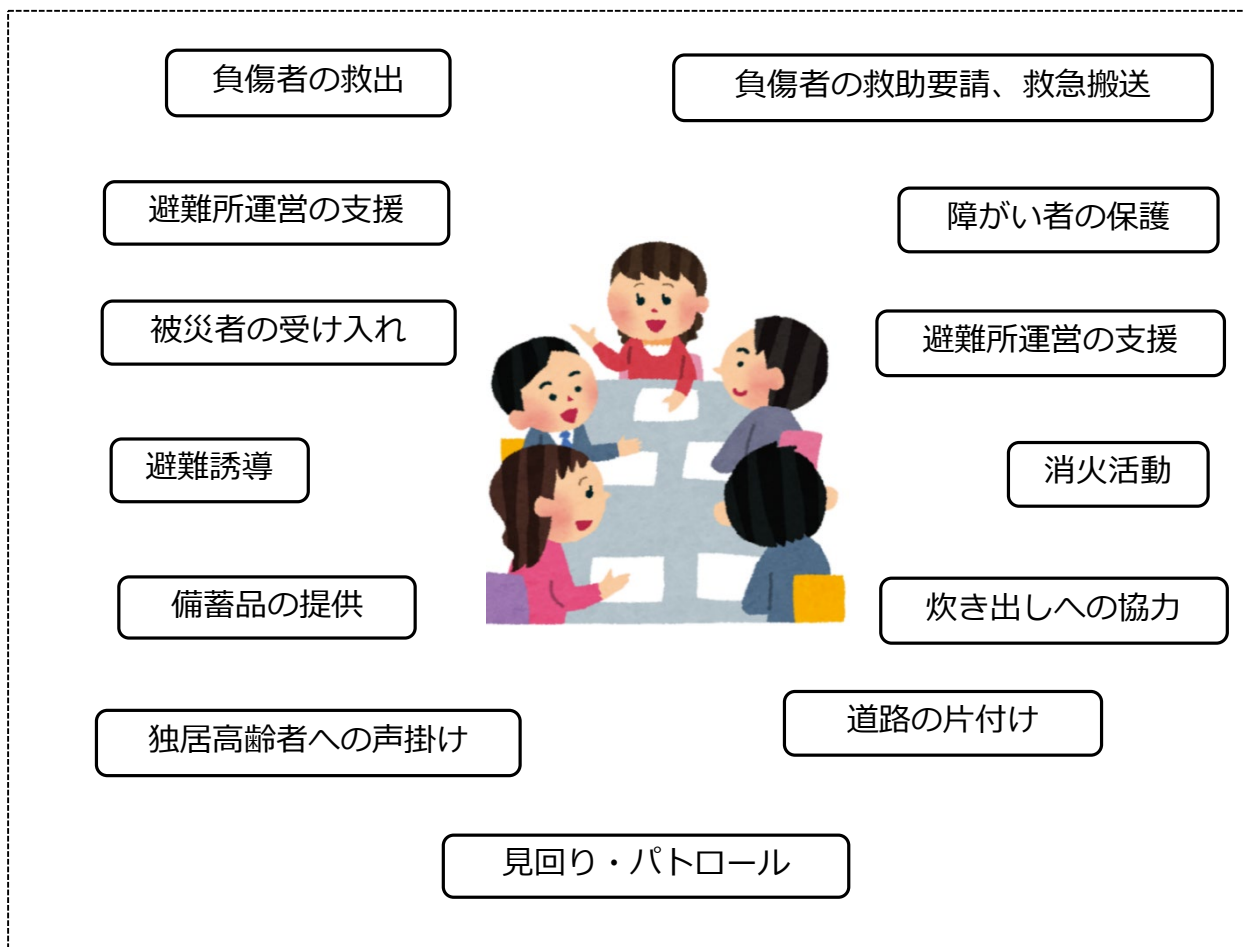
保険代理店も一企業市民として積極的に共助に参画しましょう。

<POINT> 地域貢献活動

会社・人それぞれの立場で、大規模災害時の地域貢献はできます。

災害の場合は、発生した直後でないと貢献できないこともあります。

したがって、何ができるかを日頃から考え、ディスカッションしておくことが重要です。



重要業務に係るインフラの復旧、代替手段確保			
経営資源項目		検討の観点	担当者
①	ヒト	就業不能社員	フォロー役割分担方法検討
②	モノ	事務所、設備・什器	代替施設の検討、破損設備修理手配
		通信手段の確保	モバイル通信の活用
		ノート型PC、携帯端末の手配	滅失、破損の場合
		電気、ガス、水、ガソリン	非常用電源装置使用、備蓄品の配布
		代替移動手段の検討	リース、レンタカー、原付等の検討
③	カネ	キャッシュフローの確保	各種災害融資の検討
④	情報	有責契約データの復元	必要に応じて保険会社に提供依頼

① ヒト

就業不能社員の担う業務の代替のための役割分担を行い、「対応履歴」や「業務マニュアル」を活用してフォローを実施します。就業不能社員が自宅で就業可能な場合には、テレワークの活用を検討します。

② モノ

<POINT> ガソリン、電源の使用ルール

◆ガソリン

ガソリン供給の目途が立たない場合、社有車の使用について出退勤と被災契約者対応を優先とし、その他の使用に制限をかけましょう。

◆電源（停電で復旧目途が立たない場合）

発電機の利用に限りがある為、電気設備の使用に制限をかけましょう。

使用目的の優先順位は次のとおりです。

1. 携帯端末等の充電
2. お客さまデータの照会・アウトプット

③ カネ

罹災物件、罹災車両の継続中止、解約および災害特例の利用により更新手続きがストップし、手数料収入が減ることが予想されます。人件費をはじめとする販売管理費の支払いに備えて資金手当て（参照 P.39 その他 参考資料）を行いましょう。

④ 情報

お客さまからの照会対応や事故受付を行うために必要なお客さまデータが滅失した場合、災害対応に支障が生じるので、保険会社に保管されているお客さまデータの提供を依頼します。

復旧状況の最終確認		
重要業務	復旧の目安	確認者
① 問い合わせ対応	同時、多数の受電に対応できるか?	
	災害の有責契約一覧表の準備	
	受電要員体制の整備	
② 損害サービス	鑑定、保険金請求手順を理解しているか?	
	保険会社と顧客対応の役割分担の打合せは?	
	訪問する為の手段は確保できているか?	
③ 契約保全	保険会社の災害特例を確認・理解しているか?	

① 問い合わせ対応

- ✓ お客さまとの通信手段の復旧（固定電話、又は携帯への転送、メール、SNS等）
- ✓ 電源の確保
- ✓ お客さまリストの整備（受電日、被害状況、保険会社への報告、鑑定アポ、鑑定実施日、保険金請求書取付の項目をリストに追加）
- ✓ 受電要員の確保

② 損害サービス

- ✓ 保険会社の損害サービス部門と打ち合わせ
 - ・ アポイント、現場立合いに関する保険会社との役割調整
 - ・ 代理店単独実調の有無
- ✓ 地震保険の鑑定実務の研修
- ✓ 保険金請求手続きに関する災害特例の確認
- ✓ 地震保険以外の保険金請求手続き方法の確認
 - ・ 自動車保険の地震補償付き商品
 - ・ 一般、工場物件の地震補償
 - ・ 動産に関する地震補償
 - ・ 傷害保険等の天災危険特約

③ 契約保全

- ✓ 契約手続きに関する災害特例のルールを確認
 - ・ 対象となる保険種目
 - ・ 対象となる地域
 - ・ 対象となる手続き方法
 - ・ みなし猶予期間

問い合わせ対応	<再開日>災害発生から [翌日] 以内	担当者
① お見舞い・業務再開のお知らせ	(店頭、HP、避難所掲示板に告示)	

① お見舞い・業務再開のお知らせ

被災されたお客さまや取引先に対し、誠意をもってお見舞いを表明するとともに、自社が代理店としての業務を再開、または継続していることや、連絡先等の情報を積極的に外部に発信します。被災されたお客さまへの安心の提供に努めましょう。

<POINT> お見舞い広告の掲載場所（例）

- ✓ 自社ホームページトップ画面
- ✓ 事務所入り口扉（掲示）
- ✓ 緊急避難所、一時避難所（掲示）
- ✓ LINE@による情報発信
- ✓ メールアドレス取得済みお客さまへの一斉メール発信
- ✓ 地域の新聞
- ✓ 地区の広報誌

<POINT> 災害時にお客さまに寄り添う ★★★重要

災害発生時、被災されて不安な気持ちやつらい思いを持たれているお客さまは誰に頼りたいでしょうか？

それは、契約をしている保険会社ではなく、日頃から接点を持ち顔が見える代理店担当者です。不安やつらい気持ちを受け止められる存在こそが**保険代理店の価値そのもの**と言えます。

- ✓ お見舞い申し上げる
- ✓ お悔やみ申し上げる
- ✓ 相手が納得する、落ち着くまで話を聞く、共感する

損害サービス	<再開日> 災害発生から	〔 1週間 〕 以内	担当者
① 鑑定訪問スケジュール検討(地域毎の効率性を意識した顧客対応の優先順位)			
② 事故受付済み契約者の訪問開始			
③ 保険金請求勧奨契約のリストアップ			
④ 請求勧奨			

① 鑑定訪問スケジュール検討

地震保険の鑑定は、通常1回の訪問でお客さまとの支払額の協定を行い、保険金請求手続きを行います。効率よく実施すると1日に3~4件実施可能です。早期に支払いを完了するためにもなるべく地域効率を意識して訪問スケジュールを組みましょう。

<POINT> 津波による広域災害発生時の対応

東日本大震災では、日本損害保険協会が津波による**全損地域**を認定し、地震保険の鑑定は実施せず、保険金請求の意思確認のみで地震保険金のお支払いを実施しました。

今後、津波による広域災害が発生した場合は、東日本大震災を踏襲する可能性がありますので、保険会社、日本代協の情報に留意しましょう。

③ 保険金請求勧奨契約のリストアップ

保険金請求勧奨とは自動車事故や偶発的な建物火災等と違い、客観的に災害が発生した事実が明らかな場合、その地域に所在する補償対象の契約者に漏れなく、**補償範囲説明、被害状況確認、請求意思確認**を行う必要があります。

<POINT> 保険金請求勧奨契約のリストアップ手順

1. 発生した災害の補償対象の契約者をリストアップします。火災保険（地震保険）だけでなく、自動車保険、傷害保険、新種保険、生命保険等も含めてリストアップします。
2. 初期の段階で事故報告を受けている契約者を除いて、もれなく連絡を行います。

できる限り早く開始しましょう！

契約保全	<再開日> 災害発生から	〔 1カ月 〕 以内	担当者
①	災害特例を活用した異動・解約手続き・計上		
②	災害特例を活用した満期対応		

<POINT> 災害特例の活用

① 災害特例を活用した異動・解約手続き・計上

被災した契約者の救済や負担の軽減、ライフラインの機能不全を考慮して、契約の継続手続きや、異動解約手続きの事務手続きの簡素化を図る災害特例を活用しましょう。主には署名、捺印の省略などがあります。

② 災害特例を活用した満期対応

満期を迎える契約の手続き猶予に関する特例を活用しましょう。被災地ではさまざまな理由で手続きできない事情があるので、激甚災害、災害救助法に指定された地域に在住し、被災した契約者は一定期間更新手続きや保険料の支払いが猶予され、契約が「みなし」で更新しているものとして満期を迎える契約と同内容で補償されます。一定期間猶予された後、満期時に遡及して契約を行うこととなります。



災害特例を積極的に使えば、保険金支払い業務に専念できるということですね



「保険金を一刻も早く被災者に届ける」という災害発生時の代理店の社会的使命を果たすためにも、契約に関する災害特例を活用しながら、保険金支払いに尽力しましょう。

<注意>

更新手続きの猶予措置を使った場合、契約手続きが行われなため、代理店としては手数料収入が入ってこないこととなります。

そのためにも、日頃から早期更新手続きを徹底しておく必要があります。お客さまの立場で考えても、災害発生直後に未手続の保険契約があると心配ですね。

①	資金手当(日本政策投資銀行、小規模企業共済等)
②	国、地方行政の復興支援策(補助金)
③	代協、損保協会の災害対策、支援策
④	臨時労働の労基署届出・許可(36協定の特別条項)

① 資金手当（日本政策投資銀行、小規模企業共済等）



当社は、流動性資金が潤沢にあるわけではないので、災害が発生した場合の当面の被災設備の復旧費用や従業員の給与の支払いが不安です。



災害発生時の主な支援策（特例措置）は中小機構や日本政策金融公庫が実施したものがああります。災害の規模や中小企業の被災状況により支援策の実施が判断されます。概略は以下のとおりです。

<POINT> 主な支援策（特例措置）

◆ 中小企業基盤整備機構

小規模企業共済（東日本大震災）特例災害時貸付	
対象企業	小規模企業共済契約者
借入利率	無利子
貸付限度額	2千万円

◆ 日本政策金融公庫

東日本大震災復興特別貸付		
対象企業	特定被災区域に事業所を出し事業活動を行うもの	
被害状況	直接被害を受けている	災害の影響で売上げが減少
融資限度額	国民生活事業 6千万円	国民生活事業 4.8千万円
	中小企業事業 3億円	中小企業事業 7.2億円
利率	基準金利から0.5%下げ	基準金利または 基準金利から0.5%下げ

その他にも各種災害融資や貸付が実施される可能性があります。

② 国、地方行政の復興支援策（補助金）



災害が発生した場合に、当社も復旧費用に関する支援を受けることができるのでしょうか？



特定被災地に所在する中小企業向けの復旧支援はこれまでいろいろな災害で「グループ補助金」が適用されています。

「グループ補助金」：東日本大震災の際に創設された制度で、指定地域に所在する企業や商店が取引先などとグループを形成し、復旧・復興に向けた計画を策定した場合、建物・設備復旧費の最大4分の3を国・県が補助するものです。

政府は通常、公平性の観点などから被災企業への支援を金融機関借入金の利子補填（ほてん）など間接的な方策にとどめています。

しかし、大規模災害の場合、取引先が同時に被災するなどして地域産業が立ちゆかなくなる恐れがあることから、グループ化した企業群を公的な存在とみなし、直接支援する手立てとしました。

東日本大震災では津波被災地の雇用復活に貢献するなど一定の効果が確認されたことから、16年の熊本地震や18年の西日本豪雨でも適用しています。

③ 代協、損保協会の災害対策、支援策

被災者支援の取組み – 東日本大震災 –

被災地会員からの要望を受け、損保協会、金融庁に対して以下の要請を行いました。全ての要望が実現し、被災者支援に一定の役割を果たすことができています。

◆日本損害保険代理業協会

1. 「損害保険（自賠責を除く）の失効・解約処理」の特例適用
 - ・遡及手続の承認（6カ月間）
 - ・返戻保険料計算方法の日割適用
2. 「自動車保険の中断手続」の簡素化
 - ・中断特則適用に際しての確認書類の簡素化（登録事項等証明書省略等）
3. 自賠責保険解約時の手続簡素化（国土交通省）
 - ・罹災証明書の省略

◆代協と損保協会との共同取組み

1. 連絡先が分からない他社・他代理店扱いの契約者への契約者対応窓口の紹介
2. 契約者等からの地震保険制度に関する照会への情報提供
3. 「各社相談窓口のポスター」の避難所への掲示

被災代理店の救済・支援のための取組み – 東日本大震災 –

被災代理店支援を目的として、損保協会・各保険会社に対して以下の要請を行いました。結果的には、各社濃淡はありますが、要望をふまえた措置が導入あるいは実施されています。

◆代理店経営の観点

1. 代理店専用相談窓口の設置
2. 担当者による被災代理店との対話活動の実施
3. 事務所・PC等業務用必要なハードの貸与
4. 代理店向け「災害特別融資制度」の創設
5. 被災地域をカバーする受皿代理店の設置と被災代理店受け入れの検討

◆代理店業務の運営上の観点

1. 被災代理店の更新業務の会社引取り
2. 電話募集の範囲拡大

④ 臨時労働の労基署届出・許可（36協定の特別条項）



代理店の全役職員で被災されたお客さまの対応に尽力し、長時間の残業が発生した場合、働き方改革後の労働基準法に抵触するのでしょうか？



36協定の特別条項を定めた場合、真に必要な場合に限り臨時的に時間外労働の上限時間を超えて従業員を労働させることができます。

特別条項を適用するのは、「**特別の事情が予想される**」場合にのみ限られており、**具体的な理由が必要**とされています

原則：働き方改革後の36協定では1か月45時間が上限

特別条項を適用する場合：

時間外労働時間の上限 = 720時間/年（最大60時間/月）

代理店が災害における被災者対応を行う場合、特別条項届け出のための具体的な理由が成り立つため、上限を超えることが想定されるのであれば、適切に届出を行いましょう！

備蓄品リスト

	担当者
① 飲料水（従業員数×2L×3日）	
② 非常食（従業員数×3食×3日）、生活用品	
③ ヘルメット（従業員数分）	
④ 懐中電灯（2本以上、予備電池・充電器を含む）、AMラジオ（乾電池仕様）	
⑤ 非常用電源装置	
⑥ 消火器	
⑦ 予備燃料（ガソリン、灯油、カセットボンベ）	
⑧ 救急医療品、衛生用品、衣類、毛布	



①飲料水、②非常食、⑧救急医療品等

賞味期間や使用期限が切れないように注意しましょう。

③ヘルメット

職員がいざという時にすぐに装着できる場所（机の下等）に備え付けておきます。

④懐中電灯～⑦予備燃料

訓練等で全員が使用できるようにしておきましょう。

初版制作: 2019年12月20日

発行元 : 一般社団法人 日本損害保険代理業協会

作成協力 :  SOMPOビジネスソリューションズ