

初めてでも大丈夫！

保険代理店のための

B C P 策定簡単ガイド

感染症編

2020年 10月 1日



一般社団法人

日本損害保険代理業協会

INDEPENDENT INSURANCE AGENTS OF JAPAN, INC



ご用意いただきたいもの

事業継続計画（BCP）シート
—感染症編—

代理店名	株式会社 ●●保険サービス	策定日
		2020/0/0

＜感染症関連機関＞

1	保健所	
2	発熱外来医療機関	
3	帰国者・接触者相談センター	

★保険代理店の使命

①感染症対策を確実に実施し、従業員・お客さまを守る

②事業を継続し、保険を通じてお客さまを支援する

I 基本項目

① 経営環境		② 経営環境の変化		③ 経営環境への対応	
変化の要因	変化の内容	経営環境の変化	経営環境の変化	経営環境の変化	経営環境の変化
海外 発生 時期	・ 環境要因の急激な変化 ・ 出稼・移住の自由 ・ 食料品、生活必需品、マスク・消毒液の需要が増加	従業員、顧客の不安 の増大			
国内 発生 時期	・ 発生地域における対策、救済施設等の臨時休業、集会、訪問規制等による ・ 発生地域の国境封鎖の仕出困難 ・ 一部事業場と不要不急の事業を縮小、休止の動き ・ 需要の急増が予想される医療では、非正規労働者の急増、労務管理	業務方法に制限 業務の縮小、縮小			
拡大期	・ 感染、物資の不足、生産・輸送の減少により ・ 物流、生活必需品の供給が不足する可能性 ・ マスク等の個人備品の購入が困難になる可能性 ・ 経済活動が大幅に減少、企業の経営破綻など増加、雇用維持が困難になる可能性	従業員、顧客への、顧客 への感染、感染性 の増大			
小調整	・ 社会が安定に転じる ・ 経済活動が一定化	業務体制のあり方変化			

2. 基本方針（BCP策定時の心構え）

① 従業員・顧客の安全	従業員の健康管理強化
② 感染拡大の防止	感染防止策の徹底
③ 事業の継続	不要不急業務の縮小、代替手段による業務継続

3. BCP発動時の役割体制

3. COVID発症時の対応体制		役割・定義	氏名
①	チームリーダー	・感染症対策チームの立ち上げと統括 ・出勤体制の変更判断	
②	サブリーダー	・事業継続の可否と事業所等の閉鎖判断	
感染症対策チーム		役割・定義	責任者 代理
③	事務局	・運営全般・情報の収集	
④	研修	・対策チームを支援	

4. 重厚業務の対応

業務分類	具体的業務	重要度
① 事業継続に必要な業務	給与の支払い	
② 契約者対応	滞差金・財形・契約者貸付・解約返戻金	
③ 募集業務	新規・更新・変更・解約	
④ 事故対応業務	事故受付・相談、保険金請求書類助付支援	

Ⅱ 平時の備考

項目	目的	担当部署
1 ヒト	・業務の互換性の確保（ジョブローテーション、クロストレーニング） ・対応迅速 顧客への定着 ・IT対応 顧客データの整備 ・テレワーク制導入の整備	
2 業務の制約	・非対面業務ルールの策定 ・キャッシュレスの推進	
3 モノ	・オンラインシステム ・無線リーダー・テレワーク機材導入 ・Web会議システム導入	
4 決定条件・対策	・顧客協会のストック ・事業所感染対策（設備、資材）	
5 カネ	・内部留保の積み増し ・小規模企業共済、有価証券の政策融資、行政の各種支援策	
6 情報	・情報セキュリティにおける個人情報、安全情報管理規定 ・情報セキュリティガイドライン	

图 1-1 对账步骤 一多防第一

感染防止策の取組		従業員・顧客の安全		ITシステムの取組	
全社的に実施する取組	■ 全社・事務所内の換気、消毒などの取組 ※ 消毒場所：ドアノブ、窓の取手、玄関スイッチ、テーブル、椅子、電話機、コピー機、キーボード、配管等 ※ 必要機材（マスク、消毒薬）などの調達 1 期 ■ 消毒薬：消毒用アルコール(70%) 次亜塩素酸ナトリウム(0.1%)	■ マスクの着用 ・ 出社時や外出先から帰ってきたときの手洗いで（出社時や外出先を7秒以上） ・ 出社時や外出先から帰ってきたときのうがいの取組	■ 特定代理店B2C特約店の事務室 ・ 感染症対策チームの立ち上げなど ・ 感染症対策、保険関係情報、行政機関等、情報収集 ・ 発生後連絡のための必要機材の確保検討 ・ Web会議システムの準備（会議口の遮断、無線LAN・ルーターの確保等）	■ 営業力強化（対価/月別対）に資する情報把握に重点 ・ 当社の感染症対策について顧客への情報提供	
支店別に実施する取組	■ ステージ1の予防策を継続 ・ 施設入り口とトイレに手消毒専用アルコールを設置 ・ 入社挨拶に消毒の徹底を指示 ・ 定期的な換気と消毒の徹底を指示 ・ 正しいアルコール消毒の仕方を指示 ・ 従業員間の接触抑制措置（レイアウト変更、会議自粛等） ・ 定期的な事務所内の換気・空気清浄機の使用 ・ 従業員の外出後始業時の検温の指示（検温記録の提出を指示） ・ 検温が37.5度以上ある場合や体調がすぐれない場合は出社を指示 ・ 出社している場合は上掲の取組を徹底化	■ ステージ1-2の予防策を継続 ・ 不要不急の外出の自粛、遠方への出張、宴会等の自粛 ・ 上記取組の実施を外部取引先やお客様などにも伝へる ・ 急いでの帰社を促す旨の案内と決断を要請など（旅行・検入者込みを選択する（ソーシャルディスタンス）	■ 感染症B2C特約店への移行宣言 ・ 通勤手段の変更 ・ 緊急事態の開始 ・ テレワークの導入には拡大 ・ フロントデスクへの移動 ・ 従業員の同時集中リスクを減らす必要を複数に分けて実行 ・ 自社に感染が、濃厚接触者が発生し、顧客対応が支えなくなった場合の支度について保護会に承認	■ ステージ1-3のルールを継続適用 ・ 自社ホームページ、店舗等での社外への方針告知 ・ 来店対応時、訪問時のマスク着用 ・ 顧客対応、対面業務の自粛 ・ 来店型イベントの中止 ・ 契約の手段とに関する特別措置の適用（非対面業務・事務処理の徹底化等） ・ 保険料の引上げに関する特別措置の増進 ・ 保険引上げに関する特別措置の増進	
支店別に実施する取組	■ ステージ1・2の予防策を継続 ※ 支店・実業管理の徹底（マスク着用指導など） ※ フロアごとの立ち入り制限など ※ 上外出で発熱、咳嗽等の症状が出た場合、無理に出勤せず ・ 外出し体調不良等の原因として医療機関を連発や無視に	■ ステージ1-2の予防策を継続 ・ ソーシャルディスタンス ・ 三密回避 ・ 自己体調管理	■ 感染症に関する相談窓口の構築 ・ S・N等による感染症発生時の情報提供検討 ・ 経済的損失発生時の発生し、被害の事態になった際の、継続営業と対応、顧客の理解に ・ 不要不急の業務の停止（顧客事務に集中）	■ ステージ1-2のルールを継続適用 ・ 経済的損害者の救済 ・ 保険金、返金、給付金支払業務を最優先に顧客対応（保険料引上げ免除の特例、保険料引上げの特例、契約者割	
支店別に実施する取組	■ 必要機材（マスク、消毒薬など）の再調達 ・ 感染防止策を継続または段階的に縮小	■ 感染防止策を継続または段階的に縮小			

真-2 対応手順 一感

[illegible]

10175-25-9735

※1	関係者各所 ①保険会社 ②（事務所が賃貸の場合）管理会社 ③日常的に訪問している顧客等（情報漏洩をふまえて対応）
※2	消毒業者・感染症発生時の連絡、たまたに「壁で拭いたところ一面を消毒する」一感染体の移動をふまえて作業を行う 消毒業者による「消毒剤の吹きつけ作業」を行うことが基本・消毒業者が手配できない場合はオプスエリックス（プロアブレーション） 消毒の範囲や事務所の両開けについては保健所の指示に従う・保健所からの具体的な指示がなければ店主が判断
※3	密着接触者（国・自治体等からの新型コロナウイルスに関する注意喚起）等「感染者」が発症した2日前から接触した者のうち ①感染者と同居あるいは長時間の接触（車内、航空機内等を含む）があった者 ②手で顔などのこする接触（目・鼻・口・目）

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

編症染感

2020年 10月 1日

① B C Pシート 

② B C P策定簡単ガイド

(本冊子) 

次項から「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。

はじめに

1. B C Pにおける感染症と自然災害の違い
 2. 感染症の基礎知識 ー感染症とはー
 3. 代理店の社会的使命
-

I 基本編

1. 被害想定
 2. 基本方針(BCP発動時の心構え)
 3. BCP発動時の役割体制
 4. 重要業務の対応
-

II 平時の 備え

1. ヒト
 2. モノ
 3. カネ
 4. 情報
-

III 対応手順

1. 予防策
 2. 感染（疑）者発生時
-

IV 地域貢献

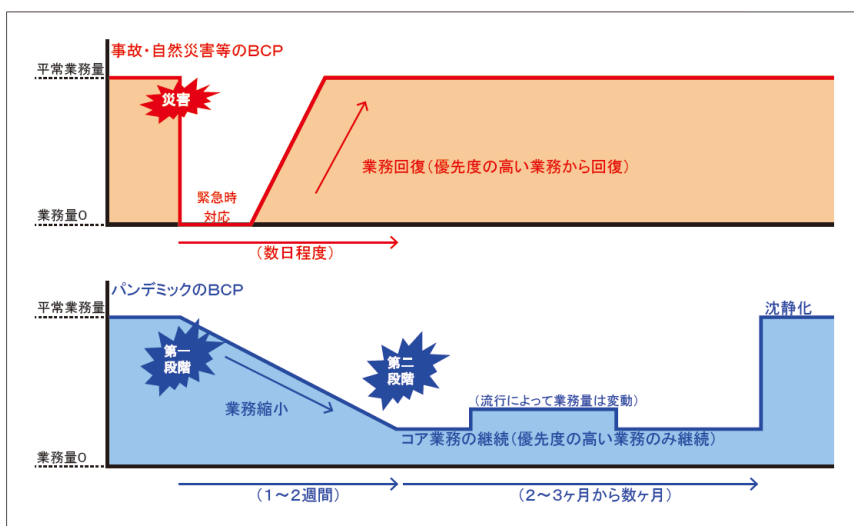
1. 地域貢献



以前作成したBCPでは「自然災害」を想定災害としました。想定災害を「感染症」とするとなにか違いはあるのでしょうか？



被害規模の予測が難しい自然災害と比較して、被害の期間を除いてある程度の予測ができるのが感染症です。あらかじめ対策を決めておくことで受ける影響を軽減することが可能です。



感染症の場合、社員の出勤率低下など感染被害による人的損害が大きいのが特徴です。

被害は長期にわたり、徐々に拡大していくことで、要員不足に陥り、対応可能な業務量が徐々に減少します。

被害の影響範囲が広域のため、代替施設の確保も困難です。

項目	自然災害	感染症
被害の発生予測	予測困難	ある程度予測可能
被害の対象	主に物的資源（施設・設備・インフラなど）	人的資源
被害の影響範囲	局所的	広域・全国・全世界
被害の期間	瞬間的 （ある程度予測可能）	継続的 （予測困難）
事業の継続方針	いかに早期に復旧させるか （復旧スピード）	どの業務を維持し、どの業務を休止するか （事業レベル選択）
必要な資金 （リスクファイナンス）	復旧資金（一時的）	事業継続に耐えうる 運転資金（長期的）



感染症にもいろいろ種類がありそうですね。



感染症の分類は以下のとおりです。
(**太字は就業制限の対象**となる感染症)

A	一類感染症	エボラ出血熱 / ペスト / クリミア / コンゴ出血熱 など
B	二類感染症	SARS / MARS / ジフテリア / 鳥インフルエンザ (H5N1) など
C	三類感染症	腸管出血性大腸菌感染症 / コレラ / 細菌性赤痢 / 腸チフス など
D	四類感染症	E型肝炎 / A型肝炎 / マラリア / ボツリヌス症 / 狂犬病 など
E	五類感染症	インフルエンザ (鳥、新型を除く) / ウィルス性肝炎 / ノロウィルス など
F	指定感染症	鳥インフルエンザ (H7N9) / 新型コロナウイルス感染症
G	新型インフルエンザ等感染症	新型インフルエンザ

(注) 新型コロナウイルス感染症は、2020年2月1日施行の政令により、感染症法における「指定感染症」となっており（期限は2021年2月6日まで）、当初は「二類感染症相当」の措置をとることとしていましたが、この感染症について色々なことが分かってきましたので、今後、「新型インフルエンザ等感染症相当」などの新たな措置が設けられる可能性があります。



自然災害の場合、自社の施設や社員および契約者の被災が想定されますが、感染症の場合にはこれに加えて、**自社の施設や自社の社員が感染源となり、地域に悪影響を及ぼす可能性もあり、それが原因となり信頼が失墜することが考えられます。**従って、会社として感染予防に努めることは大変重要です。

感染対策の原則

感染成立の3要因への対策と、病原体を

1) 持ち込まない 2) 持ち出さない 3) 拡げない が基本



感染症対策では、感染症を拡大させないことが保険代理店の社会的使命になるのですか？



「社員やお客さまの安全と健康を守る」「会社の業務を継続する」という基本的な使命は自然災害の場合と同じです。一方、自然災害の場合は「被災者に迅速に保険金をお届けする」ということが重要業務ですが、感染症の場合には社会経済活動が阻害されることによる経済的困窮者に対し、「保険金の支払いや給付金、各種特例措置の案内」による支援を行うことが重要です。

<POINT> 保険代理店の使命

- ① 感染症対策を確実に実施し、社員・お客さまを守る
- ② 事業を継続し、保険と情報提供を通じてお客さまを支援する

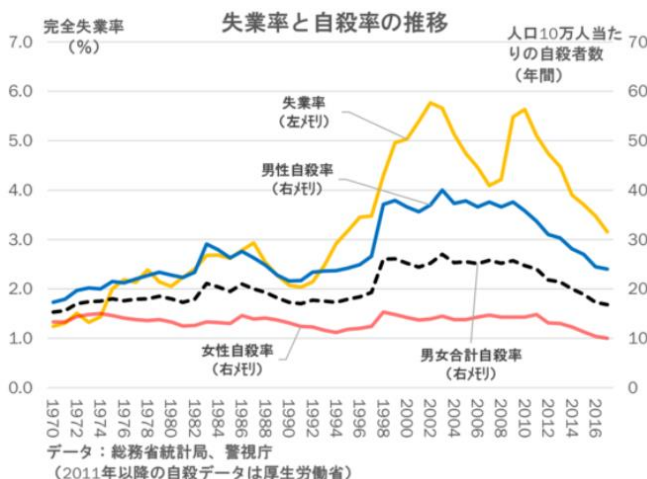
感染症拡大は、「安全と健康」への悪影響だけでなく、社会経済活動の抑制によるダメージを与えます。終息時期が見通せず影響が長引けば、企業が倒産し、失業者が増加します。特に中小零細企業やフリーランス・非正規労働者は経済的に深刻な影響を受けます。そうした経済的困窮者の声は、地震の際の被災者からの事故報告のような明確な声がないので、保険代理店が能動的に**お客さまの「悩みや不安」の声に耳を傾け、寄り添う**必要があるのです。

それが「安心」「地域密着」を標榜する保険代理店が行うべき**「真の意向把握」**ではないでしょうか。

保険代理店ができること

**悩みを聞く、相談に乗る
減額・免除、猶予等の情報提供**

<参考> 失業率と自殺率の推移



自殺者数と失業者数には強い正の相関関係が認められる。自殺者の増加は経済危機と密接に関連しているからだ。自殺者が最も多くなったのは2003年で、3万4427人（そのうち、経済・生活問題を原因とした自殺者は8897人）であったが、その前年の2002年には失業者数がピーク（359万人）に達している。これは、決して偶然ではない。自殺者は、精神科を受診したことがあるにせよ、ないにせよ、うつになっていることが多い。うつのかきかけになりやすいのは、大切なものを失う喪失体験なのだが、経済的損失も喪失体験のひとつにほかならない。

I 基本項目

<POINT> 想定範囲の明確化

感染の拡大段階から、リスクが顕在化しパンデミックとなるまでをレベル分けし、各ステージにおいて、被害（社会経済や自社への影響）を想定することが肝要です。

一般的に、被害想定においては「**最悪を想定する（次ページ参照）**」ことが最重要です。また、パンデミックにおける想定範囲は、人的損害・物的損害・操業停止・取引先との関係悪化・シェア縮小・逸失利益等、多岐にわたることに留意する必要があります。

1. 被害想定

ステージ		社会経済への影響	自社への影響
①	海外発生期	・帰国者の大幅増や検疫の強化 ・出張や旅行の自粛 ・食料品・生活必需品・マスク・消毒液の需要が増加	社員・顧客の不安心理増大
②	国内発生早期	・発生地域における学校・保育施設等の臨時休業、集会、興行等の中止 ・発症者の濃厚接触者の外出自粛 ・一部事業者で不要不急の事業を縮小、休止の動き ・需要の急減が予想される業種では、非正規労働者の雇い止め等が増加	募集方法に制限 業務の制限・縮小
③	感染拡大期	・医療崩壊の発生 ・流通・物流の停滞、生産・輸入の減少により食料品・生活必需品の供給不足が発生する可能性 ・マスク等の個人防護具の購入が困難になる可能性 ・経済活動が大幅に縮小、企業の経営破たんが増加、雇用情勢が悪化	従業員、取引先、顧客に感染者、濃厚接触者の発生 取引先との関係悪化 事務所閉鎖
④	小康期	・社会経済が安定し始める ・経済活動が一部正常化	業務体制のあり方変化

<POINT> 「最悪を想定」する

感染拡大期には最悪の事態において「半数程度の社員が出社できなくなる可能性」があります。政府の被害想定では感染ピーク時の企業の平均欠勤率は40%と予測されています。10名程度の社員数の事務所であれば、半数の社員が出社できない事態を想定しておく必要があります。

<POINT> 心理面への影響

感染症の影響で最も特徴的なものが、人に与える心理的影響です。ウイルスは、目に見えるものではないため、テロと同様に、人の心理に多大な影響（特に恐怖）を与えます。さらに、人との接触を最小限にするという行動を取ることとなり、人によっては、精神面に支障を来すことも想定されます。

<POINT> 企業への影響

個人が接触を減らし、外出を控えることは、個人消費行動にも多大な影響を与えます。一部備蓄品（食料・水等）等は、膨大な需要が発生するものの、それ以外については、逆に需要が激減することになることから、多くの企業に甚大な影響を与えます。

また、人の移動は激減し、公共交通機関等の運輸業や旅行業等は甚大な影響を受けます。一方、通信業等は、逆に需要が拡大することも想定されますが、既述のとおり、どのような業種においても、業務を継続できるか否かは、全て白紙の状態となります。



基本方針（BCP発動時の心構え）

2. 基本方針（BCP発動時の心構え）

① 社員・お客さまの感染予防	公衆衛生対策の徹底、感染リスクの回避・遁減
② 感染拡大の防止	濃厚接触回避、感染者発生時の把握・対応
③ 事業の継続	出勤体制の見直し、テレワークへの移行（環境整備）、優先継続業務の遂行体制、代替手段

① 社員・お客さまの感染予防

<POINT> 安全配慮義務

会社（使用者）は、労働契約上の信義則に基づき、労働者の生命や健康を危険から保護する義務（安全配慮義務）を負うとされています。労働契約法上も、「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする」と規定しています（労働契約法第5条）。こうした法の趣旨に照らし、会社としては、労働者が業務中に感染症に感染することを防止するため、必要な措置を取る対応が求められています。詳細は「Ⅲ対応手順」で説明します。



社員への感染拡大を防止するため、必要な手段を講じることが求められます。

② 感染拡大の防止



社会的責任として、自社が感染拡大の原因となる状況を作らないようにすることが大切です。



会社の行事や業務プロセスの中で、社外の人も含めて、人が密接になる環境の排除や、社員の通勤による感染拡大リスクなどにも配慮することも企業の社会的責任です。

③ 事業の継続

重要業務を選定しても、業務を行うには社員の感染リスクが伴います。それでも、自社の社会的使命、経営維持・存続のために収入を確保する必要性などを勘案して継続すべき業務の選定を行い、最低限の稼働レベルなどを決める必要があります。



重要なのは、業務の優先度の低いものから縮小、停止していき、継続させるべき重要な業務のために人員を集中させる発想です。どのような状況になったら何の業務を縮小・停止するのか、継続すべき業務は何かをあらかじめ決めておくことが必要です。

BCP発動時の役割体制

3. B C P 発動時の心構え

感染症対策チーム		役割・定義	氏名	
①	チームリーダー	・感染症対策チームの立ち上げと統括 ・出勤体制の変更判断 ・事業継続の可否と事務所等の閉鎖判断		
②	サブリーダー			
③	事務局	・運営全般・情報の収集	責任者	代理
④	補佐			



BCPシートに記載されているのはひとつの例です。自社の規模や組織・人員構成に応じて適宜修正してください。役割については次の例のように**社内規定等で明確**にしておくことをおすすめします。

(例) 感染症対策チームの運営方法及び役割定義

感染症対策チームは、以下を目的として活動する。

- (1)お客さま、社員およびその家族の感染確認と安全確保
- (2)感染ステージに応じた感染症予防の実施
- (3)不要不急業務の縮小・重要業務の継続

また、以下の業務を担当する。

- (1)当該感染症に対する対策の立案、実施、推進
- (2)当該感染症に関する経営、営業、内務部門の体制変更に関する判断、および施策の総合調整

◆情報収集・分析

- ・内閣府、厚生労働省、経済産業省、自治体（行政）、WHO、保険会社、日本代協、信頼できるメディアの情報を収集・分析。
（対策チーム内及び役員レベルでは常に情報を共有）

◆社員への情報提供

- ・信頼できる情報を提供し、家族も含め予防策を徹底

◆感染予防対応と備蓄に関する統括

- ・N95マスクやゴーグル、手指消毒用アルコールなど感染症特有の備品の購入、確認(※チェックリスト記載)
- ・事務所で感染者が出た場合の対応、運用

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

項目	目的	担当者
① 出社制限・感染による就業不能	・業務の互換性の確保 (ジョブローテーション・クロストレーニング) ・対応履歴 顧客データの整備 ・テレワーク勤務の環境整備	
② 業務の制約	・非対面募集ルールの策定 ・キャッシュレスの推進徹底	

① 出社制限・感染による就業不能

業務の互換性の確保（ジョブローテーション・クロストレーニング）

「社員の4割程度が欠勤しても、当該業務が継続できる」体制を構築するには、社内で相互に業務対応・フォロー可能な体制を整備することが重要です。

業務を見える化・標準化し(平時の流れを変更し実施する場合はその内容も含む)、平時からクロストレーニング・ジョブローテーション等により、業務が継続できる体制づくりを意識しておくことが必要です。



平時より他の社員も適切な対応ができるように業務実施要領等をマニュアル化(フローやチェックリストの活用)したり、権限移譲や担当者を増やすことで最低限の対応ができるように知識・スキルを習得させたりすることも、感染症対策BCPの重要な対策のひとつです。

クロストレーニングとは：

平時とは異なる部署や立場で業務を行う手法です。新しい業務内容に挑戦する社員は新人同様に成長率も高く、会社も社員も同時に成長できるトレーニングです。

対応履歴・顧客データの整備

「社員が感染してしまい引継ぎも出来ないまま就業不能になった」という状況が最悪の想定です。

<POINT> 対応履歴

担当以外の社員が対応する際に必要な事項は以下のとおりです。

- ・直近までの対応履歴が漏れなく記録されていること
- ・お客さまに依頼していること、依頼されていることとその状況が明確であること
- ・契約手続きに必要な属性情報（特に連絡先、連絡時間、お客さま特有の事情等）が記録されていること

テレワーク勤務環境の整備

感染拡大の予防策として保険代理店においても積極的にテレワークを推奨・導入することが予想されます。テレワークを導入する場合、大きく3つの観点での対策が重要です。

1. 勤怠管理のルール化
2. 社用携帯やPCの貸与など、電子機器類の整備（Ⅱ-2 参照）
3. 自宅等での業務実施を前提とした業務実施ルールの整備
※情報セキュリティ対策/報・連・相・情報共有ルール策定）
（Ⅱ-4 参照）

特にテレワークの実施場所が自宅の場合は、仕事をしながらもプライベートな用件もこなすことも可能であることから、公私の境が曖昧にはなりますが、そこはやむを得ないと考え柔軟に対応すべきです。

もちろん、勤務開始や勤務終了等の時間管理も重要ですが、これも最低限、電話・メール等で行うことが必要です。



<POINT> 就業規則

現行の就業規則にテレワーク規程を設ける場合には、以下の観点が重要です。

1. 簡潔でわかりやすいか
2. 非常時に働く社員への配慮があるか
3. 感染症対策以外の場面（自然災害発生時等）にも準用可能か
4. 規則等の改正や実際の運用が煩雑でないか

現行の就業規則で対応する場合

<POINT> ルール策定

テレワーク時の**労働時間の算定方法・業務報告のルール**が定められているかを確認してください。報告用の所定様式（始業・終業時刻、業務内容）を用意する方法もあります。

- ・始業、終業時に上司に電話もしくはメールで報告
- ・所定休憩時間（60分）以外の休憩時間等についても、終業時に報告
- ・残業（所定労働時間を超えた労働）が必要な場合、事前に上司に申出
- ・終業時に業務内容を報告（始業時の1日の予定報告を推奨）

例）就業規則

第●条（労働時間の把握と算定）

会社は、法令および労使協定等により労働時間の把握や算定義務がない場合を除き、原則として、**会社所定の方法により**把握した実労働時間を対象として、労働時間の算定を行う。

2 前項の実労働時間とは、欠勤、遅刻、早退、業務外用務、私用外出、私用面会、休憩、休暇および休業など現実に就労しなかった時間がある場合には、これらを除外し、実際に労働に従事した時間のみ通算した時間のことをいう。

第●条（報告の義務）

従業員は、業務に関する報告については、**会社のルールおよび上司の指示に従い**、適正かつ速やかに実施しなければならない。これに違反した場合は、懲戒処分を行うことがある。



テレワークにおいても、**使用者には労働時間を適正に把握する義務**があります。また保険業法等においては、**募集人を管理する責任**があります。

テレワーク就業規則を別に制定する場合

【出典】厚生労働省
テレワークモデル就業規則～作成の手引き～
監修：一般社団法人 日本テレワーク協会

https://www.tw-sodan.jp/dl_pdf/16.pdf



② 業務の制約

非対面募集ルールの策定

新型コロナウイルスの感染予防対策を見ると、金融庁や保険会社が従来の対面重視による募集スタイルから非対面募集に大きく舵を切ったことがわかります。

【参考】新型コロナウイルス感染症に対応した金融庁の動向

別紙 抜粋

緊急事態宣言の対象地域における金融機関の対顧客業務の継続に係る基本的な考え方

○基本的な考え方

政府や都府県の要請に従って感染拡大防止に最大限努めると同時に、事業者の資金繰り支援を始め、国民の経済活動をサポートする金融機能の維持や顧客保護の観点から必要な金融業務（下記の「業種ごとの考え方」を参照）を継続する。

～ 保険会社、第一種金融商品取引業者及び投資運用業者は、保険金支払い（契約者貸付を含む）、株式、債券、為替等に係る取引等の必要な業務を継続する。その際、可能な限り、ネット、コールセンター、営業店の電話等のリモート機能を活用することとし、職員の出勤は必要最小限にとどめる～

【参考】新型コロナウイルス感染症に対応した保険会社（S J）の動向

<代理店向け> 特別措置における契約手続方法の拡大

※新型コロナウイルス感染症特別措置に関するマニュアル抜粋資料

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防ぐためにも、「非対面・電話募集」を推奨し、代理店における募集ルール緩和を実施します。

その1 電話募集可否の確認をしてください。

電話募集対象契約については以下をご確認ください。

（代理店掲示板）<https://jnet2.agsys.sjnk.co.jp/doc/view/18-00529>

※火災保険においては、本特別措置の対象となるご契約に限り電話募集の範囲を拡大しています。詳細は上記リンクまたは後方のページをご確認ください。

その2 電話募集の対象外の契約については、署名・捺印が省略できる手続きにてご対応してください。

個人・法人を問わず、全ての種目・全ての契約手続き（新規・更改・変更）を対象とします。（ただし、以下の契約を除く）

【対象外となる種目・手続き】

- ・積立保険の更改、および変更のうち、契約譲渡または相続による契約者名変更および満期返戻金・解約返戻金等の支払手続き
- ・傷害保険において死亡保険金受取人変更被保険者同意印、告知書印、質権者同意印、被保険者同意印を要する手続き

署名・捺印が省略できる手続きのフロー

保険始期日（または変更日）よりも前に申込・意向確認（合意）がなされ、その事実を当社が事後的に確認できる場合に、契約成立・保険責任開始とします。
⇒申込書等の写真やPDF化したファイルをメール・FAXで送信し、契約者の意向確認についてもメール・FAXで実施する等の証拠を残す対応をお願いします。



新型コロナウイルスの感染拡大をきっかけに、非対面募集のあり方が見直されています。感染拡大の防止の観点と非対面募集でもお客さまの高い満足を得るための創意工夫が保険代理店に求められています。

項目	目的	担当者
① テレワーク	・オンラインストレージ ・無線ルーター・テレワーク用端末配備・ Web会議システム導入	
② 感染症予防・対策	・備蓄品のストック ・事務所感染対策（設備・資機材）	

① テレワーク



新型コロナウイルスの発生以降、テレワークの積極推進や定着の重要性を感じます。自宅でも仕事をするにはなにを用意したらいいのでしょうか。

感染症拡大防止には、多くの人が集まる場所での感染の危険性を減らすことが重要です。通勤ラッシュや人混みを回避し、在宅での勤務も可能となるテレワークは、その有効な対策のひとつです。

こちらのページでは各社の事例をご紹介します。テレワーク環境の整備にはさまざまな手法がありますが、代表的な手段として「損保クラウド」をご案内いたします。

「損保クラウド」の機能概要・活用方法

NTTコミュニケーションズ社が提供するメール・オンラインストレージを中心としたサービスにセキュリティ機能を一体にした代理店さま向けパッケージサービスです（有償）。通常、オンラインストレージの利用に際しては保険会社への申請手続きが必要です。

* 活用方法についての詳細は各保険会社に確認してください。

ジャンル	ツール名	機能	活用方法
メール・スケジュール管理	Exchange Online 	・添付ファイル自動暗号化 ・送信メールの一時保留機能 ・上長承認後の添付メール送信 ・1ユーザーあたり50GBのメールボックス ・組織内外のユーザーとのスケジュール共有	・代理店－損保会社間のセキュアなメールの送受信 ・代理店内のメールの送受信、スケジュールの共有
ストレージ	OneDrive for Business 	・1ユーザーあたり1TBの大容量かつ安全なクラウドストレージ ・組織内外のユーザーを招待してセキュアに大容量ファイルを共有することが可能 ・日本のデータセンター	・代理店内、お客さま、損保会社とのファイル共有 ・大量ファイルの保管（ペーパーレス） ・動画などの大容量ファイルの保管
Web会議	Microsoft Teams 	・組織内外のメンバーとのメッセージ送受信、音声・ビデオ通話、オンライン会議 ・会議中に画面で資料を共有 ・チャットでの組織内外のユーザー間の会話、会議、ファイルの連携	・代理店内のWeb会議の実施 ・お客さまとの保険相談の遠隔窓口 ・複数名のお客さまに向けた「Webセミナー」の実施

<POINT> 補助金・助成金の活用

テレワークを実施するためには、モバイル環境や持ち出し用のP C等機器類の整備を行う必要があります。情報セキュリティ対策の観点から、情報漏えいのリスクを考えて、個人所有のP Cをテレワークで利用することは避けましょう。（リモートアクセスの場合を除く）

感染症予防の観点から行政が企業のテレワーク導入を推進しています。情報を収集し、各種補助金・助成金を活用しテレワーク環境を整備しましょう。

【参考】テレワーク導入に活用可能な補助金・助成金の比較表（2020年度）

テレワーク導入に活用可能な補助金・助成金の比較表※1

	 IT導入補助金		働き方改革推進支援助成金 (テレワークコース)		テレワーク活用・ 働く女性応援援助成金
	特別枠	通常枠	特別枠	通常枠	
運営元	経済産業省		厚生労働省		東京しごと財団
申請期限	2020年6月・9月・12月を予定		情報未定 ※情報が開示され次第 追記予定です	2020年12月1日	情報未定 ※情報が開示され次第 追記予定です
1企業あたり 補助額	30万円～450万円			～150万円※2	
補助率	2/3	1/2		1/2～3/4	
対象経費	ハードウェアレンタル費、ソフトウェア費、導入関連費等	ソフトウェア費、導入関連費等		シンクライアント端末(PC等)の購入費、ソフトウェア費、導入関連費等	

② 感染症予防・対策

感染者が事務所内で見つかった場合はN95マスクや消毒液等が不可欠です。また、ウイルスには次亜塩素酸ナトリウム、イソプロパノールや消毒用エタノールが有効であることが立証されているため、これらを平時に用意しておくことが必要です。(消毒剤の噴霧はウイルスが舞い上がり、消毒実施者の健康被害につながることもあるので危険)



パンデミックの際はマスクや消毒液などが市場からなくなることが想定されます。早めに購入しておきましょう。通常の社内清掃に加え、定期的に机、ドアノブ、スイッチ、階段の手すり、テーブル、いす、エレベーターの押しボタン、トイレの流水レバーや便座などを消毒しましょう。

品名	要・不要	備蓄量
不織布マスク（サージカルマスク）		
消毒薬（速乾性消毒アルコール製剤）		
漂白剤（次亜塩素酸ナトリウム）		
液体石鹸（ハンドソープ）		
うがい薬		
体温計（非接触型）		
加湿器		
常備薬（胃薬・痛みどめ等）		
ゴム手袋		
フェイスシールド		
エプロン（使い捨て）		
タオル・手ぬぐい		
ビニール袋		

＜POINT＞ 執務スペースづくりに関する5つの目標

1. 2メートルの身体的距離を取って安全に執務できること
2. これからのオフィスとして無駄のない仕様であること
3. パンデミック後も組み替えて見映え良く機能的に使えること
4. 自分たちで簡単に変更できること
5. 費用はリーズナブルであること



執務スペースや来店スペースについて、次のようなこともあわせて検討しましょう

1. パーティションやアクリル板・ビニールシート等の設置
2. 空気清浄機の設置
3. 殺菌効果のある紫外線ライトの設置
4. 動線・区画の検討
5. フリーアドレスの使用中止



項目	目的	担当者
① 運転資金	・ 内部留保の積み増し ・ 小規模企業共済、保険会社の政策融資 ・ 行政の各種支援策	

【参考】＜小規模企業共済契約者向け＞

新型コロナウイルス感染症にかかる小規模企業共済制度の特定措置について

項目	内容
対象	新型コロナウイルス感染症の影響を受けて業況が悪化したことにより、1か月の売上高が前年又は前々年度の同期と比較して5%以上減少した、貸付資格を有するすべての契約者
借入額	50万円～2,000万円（掛金納付月数に応じて、掛金の7～9割）
借入期間	借入額が500万円以下の場合4年 借入額が505万円以上の場合6年 （いずれも据置期間1年を含む）
利率	0%（無利子）
返済方法	据置後、6か月毎の元金均等払い

中小企業向け資金繰り支援内容一覧表（2020/6/15時点）

要件	受けられる支援	相談窓口	概要
売上高20%以上減少なら	実質無利子	日本政策金融公庫 （コロナ特別貸付）	・ 中小事業最大2億円、国民事業最大4000万円（別枠） ・ 設備20年、運転15年、うち据置5年以内 ・ 当初3年間利子補給
売上高15%以上減少なら		商工組合中央金庫等 （危機対応融資）	・ 最大2億円（別枠） ・ 設備20年、運転15年、うち据置5年以内 ・ 当初3年間利子補給
売上高5%以上減少なら		お近くの民間金融機関 （セーフティネット保証4号、危機関連保証）	・ 最大4000万円、当初3年間利子補給 ・ 融資期間10年、うち据置5年以内 ・ 信用保証協会利用にかかる保証料ゼロ
売上高20%以上減少なら	低利融資	日本政策金融公庫 （コロナ特別貸付）	・ 中小事業最大2億円、国民事業最大4000万円（別枠） ・ 設備20年、運転15年、うち据置5年以内 ・ 当初3年間基準金利▲0.9%
売上高15%以上減少なら		商工組合中央金庫等 （危機対応融資）	・ 最大2億円（別枠） ・ 設備20年、運転15年、うち据置5年以内 ・ 当初3年間基準金利▲0.9%
売上高5%以上減少なら	保証料補助	お近くの民間金融機関 （セーフティネット保証5号）	・ 最大4000万円 ・ 融資期間10年、うち据置5年以内 ・ 信用保証協会利用にかかる保証料を1/2補助
売上の減少幅に関係なく	貸付	日本政策金融公庫 （セーフティネット貸付）	・ 中小事業最大7.2億円、国民事業最大4800万円 ・ 設備15年、運転8年、うち据置3年以内 等
スタートアップ・再生支援等	資本金劣後ローン	日本政策金融公庫 （コロナ資本金劣後ローン）	・ 中小事業最大7.2億円（別枠） ・ 国民事業最大7200万円（別枠） ・ 貸付期間5年1ヶ月、10年、20年（期限一括償還）
		商工組合中央金庫等 （危機対応融資）	・ 最大7.2億円（別枠） ・ 貸付期間5年1ヶ月、10年、20年（期限一括償還）

項目	目的	担当者
① 情報セキュリティ対策	・テレワークにおける個人情報の安全管理 措置規定 ・情報セキュリティガイドライン	

① 情報セキュリティ対策

Web会議システムやテレワークを実施する場合は、情報セキュリティ対策を万全に行う必要があります。以下留意すべき主な事項を記載します。

<POINT> WEB会議システム

「WEB会議システム」は外部ネットワークを使用するため、潜在するリスクについて導入前に十分調査し、許容するリスクに応じた運用方法を定めること、運用中にリスクが顕在化した際の対策をあらかじめ検討しておくことが必要です。



機密性の高い情報がカメラの背景に映り込んだり、業務情報がマイクから流れたりすることで情報漏洩につながらないように、会議の実施場所や設定に配慮する必要があります。

<POINT> テレワーク端末

OSやソフトウェア、アプリ、機器の脆弱性を確認したうえで、必要に応じてアップデートする等、システムの管理状況に応じた管理策を実施します。

1. 業務用以外のアプリケーションをインストールしない！
※必要な場合は、システム管理者にその旨を申請→許可
2. Free Wi-Fiなどの公のアクセスポイントを安易に使用しない！
※VPNを用いるなどの多量的な安全対策を行う
3. テレワーク端末からスマートフォン等の充電をしない！
※接続した機器からマルウェア（ウイルス）に感染する恐れ

※VPN…Virtual Private Network

離れた場所の間を仮想的な専用線でつないで、安全なデータ送信を実現する仕組み

<POINT> メール

- ✓ 個人情報のやりとり等は必要最低限とする
- ✓ フリーメールの使用禁止
- ✓ 設計書等の募集文書の、LINE/Facebook/Messenger/SNSダイレクトメッセージ等での送信禁止
- ✓ 送信前テストメールの実施
- ✓ 上司、コンプライアンス責任者のメールの写し（CC）設定
- ✓ パスワード設定・暗号化

<POINT> セキュリティアクシデントの対応

マルウェア*に感染した場合、またはその恐れがある場合、部署の責任者やシステム管理者へすぐに報告します。

報告漏れや遅延は被害を拡大させます。「報告するとしばらく作業ができなくなるなど弊害があるのでやりたくない」という気持ちになりがちですが、放置することで会社全体に影響が及ぶなど、大きな損害を与える可能性も考えて判断してください。

<引用元>

- ・内閣サイバーセキュリティセンター（NISC）「テレワークを実施する際にセキュリティ上留意すべき点について」（令和2年4月14日）
- ・総務省 「テレワークセキュリティガイドライン（第4版）」
- ・警視庁「テレワーク勤務のサイバーセキュリティ対策！」
- ・独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）

◆ IPA 社内ルール策定の参考資料

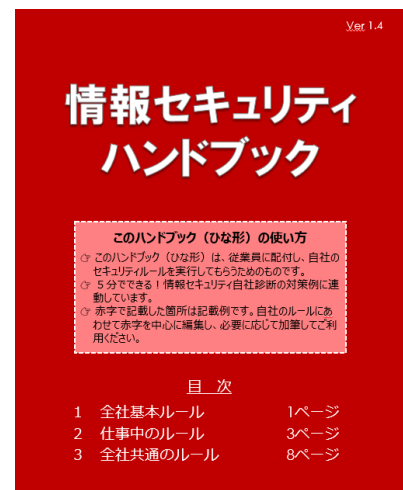
<https://www.ipa.go.jp/security/keihatsu/sme/guideline/>

検索キーワード

「中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン」

（*）マルウェア

不正かつ有害な動作を行う意図で作成された悪意あるソフトウェアや悪質なコードの総称



Ⅲ 対応手順

対応手順とは

感染症が発生してから、小康期に至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。

危機対応の行動原則…

- ①疑わしいときは行動する
- ②最悪の事態を想定して行動する
- ③空振りは許されるが、見逃しは許されない



シートⅢは、各対応手順のポイント説明と、実施のチェックができるよう構成されています。感染症流行序盤のステージ1から順に状況に応じて実行します。感染症対策チームで、相互チェックを行い、「遅れ」や「抜け漏れ」を発生させない仕組みづくりに活用してください。

感染拡大の防止

<POINT> 事務所の消毒

社員やお客さまが触れる場所の汚染がCOVID-19の主な感染拡大の原因のひとつとなりました。人が手に触れる箇所は定期的に消毒しましょう。当番が定期的の実施、あるいは全員が消毒用の備品を持参し接触した箇所をその都度消毒するなどの方法を徹底します。

BCPシート	・事務局 ・補佐	・リーダー ・サブリーダー
・ 事務所内の換気、消毒などの徹底 ※消毒場所：ドアノブ、窓の取手、照明スイッチ、テーブル、椅子、電話機、コピー機、キーボード、蛇口等 ・ 必要備品(マスク、消毒薬)などの調達 ※消毒薬：消毒用アルコール(70%) 次亜塩素酸ナトリウム(0.1%)	☐ ☐	☐ ☐

社員・顧客の安全

<POINT> 手の消毒

手洗いについて、外出先から帰社した場合に「必ず」することを義務付けている企業がどのくらいあるのでしょうか。最も重要なのは出社時です。出社時に、必ず「執務スペースの外」で手洗いまたはアルコール洗浄を行うことを徹底しましょう。



参考動画

(キーワード:How To Handrub/WHO)

BCPシート	・事務局 ・補佐	・リーダー ・サブリーダー
・ マスクの着用 ・ 出社時や外出から帰ってきたときの手洗い、アルコール洗浄 (手首から先を15秒以上)の徹底 ・ 出社時や外出から帰ってきたときのうがいの徹底	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐

事業の継続

<POINT> 社内連絡体制・役割分担

感染症のステージが進み、業務遂行に制約が出てくることを想定して感染症チームを早期に立ち上げます。3つの目的である

(1)お客さま、社員等およびその家族の安全確保

(2)感染ステージに応じた感染症予防の実施

(3)不要不急業務の縮小・重要業務の継続

に沿って社内連絡体制整備と役割分担、情報収集を開始します。

BCPシート

・事務局
・補佐

・リーダー
・サブリーダー

- ・策定済み代理店BCP体制移行準備
- ・感染症対策チームの立ち上げ
- ・保険会社、保険関係団体、行政機関等の情報収集
- ・衛生環境維持のため必要物資の備蓄検討
- ・Web会議システムの準備
(会議IDの追加、無線LAN・ルーターの補充等)

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

顧客対応ルール

<POINT> キャッシュレス推進

感染拡大防止の観点から、収納時の接触による感染リスクを極小化するためにもキャッシュレス（口座振替、クレカ払、スマホコンビニ払等）を活用しましょう。

※スマホコンビニ払は、お客さまに外出いただきコンビニにてお手続きいただくため、丁寧なご説明とご理解が必要です。

また、お客さまには積極的に感染予防対策を行っていること、感染予防対策として業務を制限していることにご理解いただくためにも積極的に情報を発信しましょう。

BCPシート

・事務局
・補佐

・リーダー
・サブリーダー

- ・契約手続きの方法（対面/非対面）についての意向把握に重点
- ・当社の感染症対策について、お客さまへの情報提供

☐☐☐☐

感染拡大の防止

<POINT> 事務所使用の注意点

事務所内で感染防止対策を行う場合、社員間の接触軽減措置の例として、フリーアドレスの中止（座席固定）、事務所内動線の制限、距離を保った打ち合わせ、むやみに什器に触らない等が挙げられます。



アルコール消毒
ご協力をお願い致します

「アルコール消毒依頼テンプレート」→

BCPシート	・事務局 ・補佐	・リーダー ・サブリーダー
・施設入口とトイレに手指消毒用アルコールを設置	☐	☐
・消毒の実施を励行(外部からのお客さまなども含む)	☐	☐
・入口受付に消毒の依頼文を掲示	☐	☐
・正しいアルコール洗浄の仕方を掲示	☐	☐
・社員間の接触軽減措置（レイアウト変更、会議自粛等）	☐	☐
・定期的な事務所内の換気、空気清浄機の設置	☐	☐
・社員の毎朝出勤前の検温の依頼(結果記録の提出を依頼)	☐	☐
・体温が37度以上ある場合や体調がすぐれない場合は自宅待機（在宅勤務可能な場合は在宅勤務）。 出社している場合は上司への報告を義務化	☐	☐

社員・顧客の安全

<POINT> 情報収集

感染症の特性により対策が厚生労働省やWHOから指針が出たり、地方自治体から感染予防対策実施の要請があることも想定されます。BCPシートは一般論で記載されているため、情報を収集し、個人行動のあり方についても、社員に周知徹底しましょう。

（参考）厚生労働省HP 「新型コロナウイルス感染症について」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708_00001.html

BCPシート	・事務局 ・補佐	・リーダー ・サブリーダー
・不要不急の外出、遠方への出張、宴会等の自粛	☐	☐
・(やむを得ず外出する場合)公共交通機関の利用を避けるなど、他人との接触を減らす行動	☐	☐
・お客さま訪問前後の携行用消毒液の使用など励行	☐	☐
・極力人混みを避ける（ソーシャルディスタンス）	☐	☐

事業の継続

<POINT> 移行宣言

感染症BCP体制への移行宣言とは、社内の誰かが感染することを想定した体制、また感染者が出たとしても感染拡大防止を図りながら事業を継続できる体制に移行することです。

感染症発生時の重大な意思決定や、経営者が罹患した場合の代替体制、分散した事務所の体制、感染症の情報収集体制、社員への情報提供や罹患した社員とのコミュニケーション方法なども検討しておきます。

BCPシート	・事務局 ・補佐	・リーダー ・サブリーダー
・感染症BCP体制への移行宣言	☐	☐
・通勤手段の変更	☐	☐
・時差出勤の開始	☐	☐
・テレワークの開始または拡大	☐	☐
・スプリットチーム制の導入（P31参照） （社員の同時感染リスクを避けるため業務を複数に分けて遂行）	☐	☐
・自社に感染者・濃厚接触者が発生し、お客さま対応ができなくなった場合の支援を保険会社に確認	☐	☐

顧客対応ルール

<POINT> 特別措置の活用

お客さまの安全確保が最重要であることを念頭に置き、感染症BCPで定義されているお客さま対応上の重要業務（契約者対応、募集業務、事故対応業務）に絞り込み、感染症に関する特例措置を最大限活用してお客さま対応にあたります。

BCPシート	・事務局 ・補佐	・リーダー ・サブリーダー
・自社ホームページ、店頭等での社外への方針告知 →別添（参考2）	☐	☐
・来店対応時、訪問時のマスク着用	☐	☐
・訪問、対面募集の自粛	☐	☐
・集客型イベントの中止	☐	☐
・契約の手続きに関する特例措置の確認 （非対面募集・事務処理の簡素化等）	☐	☐
・保険料収納に関する特例措置の確認	☐	☐
・事故対応に関する特例措置の確認	☐	☐

<POINT> 行動記録・来店記録

万が一社内に感染者が出た場合には、濃厚接触者の特定のためには社員がいつ、誰に、どこで会っていたかなどの行動が記録・管理されていることが重要になります。また、来店されたお客さまの情報についても記録しておくことが重要です。

感染拡大の防止

<POINT> 来店・訪問の禁止

感染拡大期においては、人と人の接触を最大限遮断すべきですので、来訪をお断りするとともに、訪問も禁止します。
事務所内において、仮に感染者が発生した場合にはケース2（P.34～）の対応を行います。

BCPシート	・事務局 ・補佐	・リーダー ・サブリーダー
・来訪者管理の徹底(マスク着用指示など)	☐	☐
・フロアごとの立ち入り制限など	☐	☐
・外出先で発熱、咳等の症状が出た場合、無理に帰社せず、上長に体調不良を報告して医療機関を速やかに受診	☐	☐

社員・顧客の安全

<POINT> 体調管理

体温や体調の毎日のチェックと報告を義務付ける企業もあります。どのような感染症であっても、風邪をひいたり体調が悪いときには罹患する可能性は高くなります。日頃から休息や栄養を十分にとり、ウィルスに対する抵抗力を上げることが肝要です。

BCPシート	・事務局 ・補佐	・リーダー ・サブリーダー
・ソーシャルディスタンス	☐	☐
・三密回避	☐	☐
・自己体調管理	☐	☐

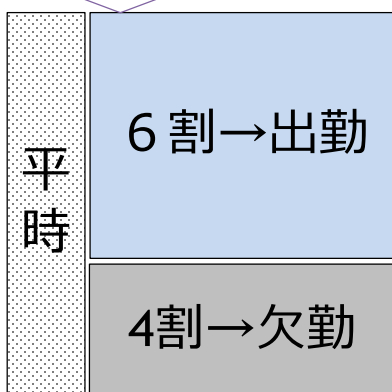
事業の継続

自社内で集団感染が発生した場合にも、取引先やお客さま、社会全体が求めていることを識別し、重要業務を継続する体制を構築します。

< 4割欠勤時の対処イメージ >

①6割の人員で
事業継続する必要
(要感染対策)

③追加的に発生した
業務に人員をあてる



追加的に発生する
感染対策業務

通常業務のうち
発生時も
継続すべき業務

重要
業務

通常業務のうち
「縮小・中断業務」

②業務を優先順位付け
不急の業務を大幅に縮小・中断

BCPシート	・事務局 ・補佐	・リーダー ・サブリーダー
・感染症に関する相談窓口の設置	☐	☐
・SNS等による感染症関連の情報発信検討	☐	☐
・事務所内で集団感染が発生し、最悪の事態になった際の、継続業務と縮小・中断業務の選別	☐	☐
・不要不急の業務の停止（顧客対応に集中）	☐	☐

顧客対応ルール

P5「代理店の社会的使命」でもふれましたが、積極的にお客さま（特に経済的困窮者）の声に耳を傾け、代理店としてできる支援を実施します

BCPシート	・事務局 ・補佐	・リーダー ・サブリーダー
・保険金、返戻金、給付金支払業務を最優先にお客さま対応 (保険料払込免除の特例、保険料払込猶予の特例、契約者貸付等を中小企業、個人事業主の契約者に案内)	☐	☐
・Web面談、電話、メールによる契約手続き	☐	☐
・キャッシュレス（スマホ・コンビニ払い）による収納手続き	☐	☐

<POINT>

WHOや厚生労働省等から特定感染症の終息宣言が出ないうちは再流行する可能性があるため、これまでテレワークやスプリットチーム制*などで縮小していた業務を通常業務に戻しつつ、マスクの着用、消毒、ソーシャルディスタンスなど可能な対策は継続し、感染予防を徹底します。

また、お客さまに対しては、面談可否の意向を十分に把握し、無理な訪問・対面募集は自粛してWeb面談等を最大限活用します。

BCPシート

・事務局
・補佐

・リーダー
・サブリーダー

感染拡大の防止

- ・必要備品(マスク、消毒薬など)の再調達
- ・感染防止策を継続または段階的に縮小

☐☐☐☐

社員・顧客の安全

- ・感染防止策を継続または段階的に縮小

☐☐

事業の継続

- ・テレワーク、スプリットチーム制などの順次解除

☐☐

顧客対応ルール

- ・お客さまの意向を把握し面談再開
- ・Web面談の定着・推進

☐☐☐☐

*スプリットチーム制とは：

部門や役割ごとに社内を2チームに編成し交代勤務とする勤務体制です。感染者が発生したときに、社員全員が濃厚接触者とならないように、チームを分けて別日に勤務します。同時期の感染防止に有効な手段です。

ケース1 社員に感染疑義がある場合（※新型コロナウイルスを想定）



感染疑義の発生時、本人は速やかに保健所や医療機関の指示を仰ぐとともに、会社に報告します。事務所閉鎖等で**影響がでる関係各所**へ疑義の発生事実を伝え、検査結果が出たら再度正式に報告します。**前倒して積極的に情報発信することが、企業の社会的責任であり、関係者との信頼関係の維持につながります。**

発症

症状が国のガイドラインに該当していますか？

YES

都道府県単位で設置される相談窓口で電話で相談（連絡先はWeb検索）

NO

経過観察

窓口に相談の結果、「感染の疑いあり」でしたか？

YES

本人…保健所や医療機関の指示に従う
 経営者（管理者）…
 ①状況を確認（体調/受診状況/診断結果）
 ②保険会社他、関係各所へ連絡

NO

経過観察

保健所や医療機関の指示により検査は必要になりましたか？

YES

NO

体調回復するまで医療機関の指示に従い、自宅療養
 出社は薬剤の内服がない状態で、発熱症状消失から72時間後以降

判定結果はどうでしたか？

陽性

陰性

「ケース2 社員に感染が発生した場合」に沿って対応

本人は体調改善後出社可
 ・関係各所に通知
 ・該当者の濃厚接触者は、体調不良がなければ出社可

ケース2 社員に感染が発生した場合（※新型コロナウイルスを想定）



感染者が発生した場合、感染拡大の抑制が求められます。**消毒作業と濃厚接触者の特定**を迅速に実施します。感染者の過去2週間の行動を活動日報等で確認することが有効です。そのためには日頃から社員の行動管理を徹底しておくことや来店されたお客さまの記録を残しておくことが重要です。

感染者の発生

一次対応

- ①感染者の出社を禁止
- ②保健所への連絡
- ③事務所の閉鎖
- ④消毒業者の手配
- ⑤濃厚接触者の特定（2週間程度の間に誰に会ったか、何をしたか）

<POINT> 消毒作業

感染者が行動していた「壁で仕切られた同一区画」をベースに、感染者の動線をふまえて作業します。消毒業者による「消毒剤での吹き上げ作業」を行うことが基本です。消毒業者が手配できない場合はオフィスを開鎖します（フロア閉鎖）。

消毒範囲や事務所の再開については保健所の指示に従います。保健所からの具体的な指示がなければ店主が判断します。



濃厚接触者はいますか？

YES

NO

濃厚接触者に対して14日程度の出社を禁止

<POINT> 濃厚接触者

（国立感染症研究所の新型コロナウイルスにおける定義準用）

「感染者」が発症した2日前から接触した者のうち、次の範囲に該当する者。

- ①感染者と同居あるいは長時間の接触があった者
- ②手で触れることの出来る距離（目安1メートル）で、必要な感染予防策（マスクの着用等）なく、感染者と15分以上の接触があった者

（状況に応じ）関係各所に伝達。事務所入り口に情報を提示

→別添（参考3）

<POINT> 職場復帰



職場復帰の際に、陰性であることの証明書の提示などを求めているのでしょうか？



新型コロナウイルスの場合、厚労省から「療養終了後に勤務等を再開するに当たって、職場等に、陰性証明を提出する必要はありません」「PCR検査を実施した医療機関や保健所において、各種証明がされるかどうかは、医療機関や保健所によって取扱いが異なりますが、国内での感染者数が増える中で、医療機関や保健所への各種証明の請求についてはお控えいただく」などとあり、証明書の提示を求める必要はありません。

感染者の職場復帰のタイミングは症状が消失したかを確認し、判断することになるため、発症から14日経過、症状の完全な消失から72時間の経過を目安として検討することになるでしょう。念のため自宅待機期間をさらに延長したり、復帰の方法としてまずは在宅勤務の形にしたりするなど、体調の回復状況等を確認しながら慎重に職場復帰を検討する必要があります。



社員に感染者が出た時に、感染拡大防止以外に気を付けるべき観点はありますか？



新型コロナウイルスに感染したという情報も、本人の病歴に関する情報であり、**要配慮個人情報**に該当すると考えられます。したがって、その情報を必要性もなく安易に開示することは避けるべきです。

<POINT> 配慮事項

個人情報保護法では、本人の同意が得られない場合であっても、人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合や公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合などでは、例外的に個人情報の取扱いを認める場合もありますが（個人情報保護法16条3項2、3号）、トラブルを避けるために**本人の同意を得ておく**ことが望ましいです。

→別添（参考4）

ケース3 社員が濃厚接触者になった場合（※新型コロナウイルスを想定）



社員が濃厚接触者になった場合、保健所と緊密に連携を取り、迅速に報告、指示を受けます。出社再開の日数の目安は新型コロナを想定して記載しておりますが、感染症の種類により異なるケースがありますので、対応手順に記載の内容にかかわらず医師、保健所の指示に従います。

濃厚接触者の発生



自宅待機の指示

<POINT> 自宅待機

- ・自宅待機中は出勤扱いとします（体調に問題がなければテレワーク可）。
- ・自宅待機期間は、体温、咳、呼吸困難、味覚嗅覚障害等の健康状態を毎日チェックし、会社に報告します。
- ・体調不良の場合、保健所または医療機関に連絡のうえ受診し、会社にも報告します。



感染者は同居人ですか？

YES

- ・感染者の症状が軽快した後、潜伏期間の最大日数（14日）を経過するまでは自宅待機
- ・毎日検温し健康状態を監視・記録

NO

- ・感染者と接触した最終日の翌日を起算日とし、潜伏期間の最大日数（14日）を経過するまでは自宅待機

いずれのケースでも保健所からの指示がある場合には、保健所の指示に従います。保健所の指示がない場合には、診察を受けた医師の見解が得られる場合は医師の指示に従います。

IV 地域貢献



感染症対策における保険代理店の地域貢献とはなんでしょう
か。感染症拡大を防ぎ、地域のリスクマネジメントを担う保
険代理店であることを自ら示すことが重要です。

地域貢献

- ・ B C P 備蓄品の自治体・自治会・病院・介護施設への提供
(不織布マスク・ゴミ袋・消毒薬・石鹼・医療用防護服など)
- ・ 各種給付金や助成金、減免措置などの情報発信

＜感染症拡大の防止に取り組んでいる代理店の事例＞

- ・ 6万枚のマスクを保育園、幼稚園に配布
- ・ 地方誌に自社の対応指針を掲載
- ・ テレワークの実施
- ・ 交代制勤務の実施
- ・ ソーシャルディスタンスの徹底
- ・ 除菌の徹底
- ・ 本状況下における事故及び契約の受付体制をお客さまに周知することなど

身近なSDGsを発見しよう！

～地域密着の保険代理店だからこそその価値向上に向けて～

地域の安心と安全確保のため、新型コロナウイルス感染症対策でできることは？

SUSTAINABLE
DEVELOPMENT GOALS



2020年4月●日

お客さま各位

●●保険サービス
代表取締役社長 ●● ●●

【お知らせ】緊急事態宣言発令に伴う当社業務運営について

平素は当社業務に関しまして格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。
○月○日に、○○感染拡大に関する「緊急事態宣言」が発令されたことを受け、
当社では以下のとおりの業務運営にて対応をさせていただきますので、ご案内
いたします。お客さまにはご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解賜りますよう
宜しくお願い申し上げます。

【緊急事態宣言について】

以下自治体のHPに詳細の記載がございますので、ご確認ください。

URL：~~~~~

店舗閉鎖を行わない場合は、削除してください

【当社のお客さま対応について】

- ・当社事務所を一定期間閉鎖し、事故受付、満期更改手続き、変更・解約
手続き、満期返戻金のお支払い手続きなどに限定して業務を行います。
- ・「緊急事態宣言」の発令解除までは、お客さまおよびご家族さまの生命と健康
を最優先とするため、お客さまと対面での面談を控え、原則電話やメール・郵送
でのご対応とさせていただきます。

※必要に応じ、インターネット（マイページ・ケータイQR・団体扱Web）等を記載

【特別措置の適用について】

今回の事態に対しまして損害保険会社ではお客さまに不利益がないようにご契約
の手続き・保険料のお支払いを猶予する特別措置を実施しています。
満期日までにお手続きができなかった場合、満期契約と同じ内容にて補償される
ことになりますので、ご安心ください。

【当社へのお問い合わせ】※必要に応じ、電話番号の後に「平日●時から●時まで」などを記載

当社社員は在宅勤務を実施しておりますので、以下連絡先にご連絡いただきます
ようお願いいたします。

実態に応じて、修正してください

●●保険サービス

〒×××-×××× ××県××市××町×-×-×

電話番号：×××-××××-××××（担当：■ ■）

E-mail：●●@××.co.jp

2020年4月●日

お客さま各位

●●保険サービス

代表取締役社長 ●● ●●

【お知らせ】当社における○○感染者発生について

平素は当社業務に関しまして格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、当社（●●支店：住所）に勤務する当社社員●名が、○○に感染していることが●月●日に判明しました。本件を受けまして、当社は感染拡大防止の観点から、本日時点で以下の対応を保健所等と連携の上で、実施しております。

- ・ ●●支店については●月●日まで閉鎖とさせていただきます。
- ※該当社員の最終出社から14日を目安とします。
- ・ 該当社員の行動履歴の確認と濃厚接触者を特定します。
- ※濃厚接触者については保健所、保険会社と連携して特定します。
- ・ 濃厚接触者については14日間の自宅待機を指示し、経過観察します。
- ・ ●●支店の店舗について消毒作業を実施します。

なお、濃厚接触者に該当しない●●支社社員につきましては、今後の感染拡大を防止する目的で店舗閉鎖期間中は在宅勤務とし、お客さまとの対面でのやり取り等が発生しない形での業務継続をさせていただきます。また、当社の全社員に対して毎朝の検温と健康状態の把握を行い、発熱（37.5℃）がある場合には出社を禁止し自宅待機といたします。

【当社（●●支店）の営業態勢について】

以下のとおり感染防止を最優先とした業務運営とさせていただきます。

- ・ 店舗の閉鎖に伴い、●●支店の業務は●●支店で代替して業務を継続します。
- ・ お客さまとの対面での面談を控え、基本的に電話・郵送でご対応させていただきます。

【お客さまへのお知らせ】

・ 今回の事態に対しまして損害保険会社ではお客さまに不利益がないようにご契約の手続き・保険料のお支払いを猶予する特別措置を実施しています。当社の都合により満期日までにお手続きができなかった場合、満期契約と同じ内容にて補償されることとなりますので、ご安心ください。

【当社へのお問い合わせ】

●●保険サービス ●●支店

〒×××-×××× ××県××市××町×-×-×

電話番号：×××-××××-××××（担当：■ ■）

E-mail：abc123@ag.××.co.jp

【保険会社連絡先】

損害保険ジャパン株式会社 ○○支店○○支社

〒×××-×××× ××県××市××町×-×-×

電話番号 ××-××-×× FAX××-××-××

〇〇株式会社
代表取締役 〇〇〇〇様

個人情報の第三者提供に関する同意書

私は、貴社が取得した私に関する情報を第三者に提供することについて、下記のとおり同意します。

記

- 1、情報を提供する第三者
 - ・ 当社社員のうち、別紙「新型コロナウイルス行動報告書」に記載された接触者
 - ・ 〇〇株式会社の担当部署及び関係者
 - ・ 〇〇株式会社の担当部署及び関係者
 - ・ 当社産業医
- 2、提供する個人情報
 - ・ 氏名、所属部署
 - ・ 別紙「新型コロナウイルス行動報告書」記載の事項
 - ・ 症状及び治療状況
- 3、第三者における利用目的
新型コロナウイルス感染経路の確認及び感染拡大防止を図るため

令和 年 月 日
氏 名 :

⑥

以 上

初版制作: 2020年10月1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