

# 日本損害保険協会の 新型コロナウイルス感染症対応について

2020年9月

一般社団法人 日本損害保険協会

1. 感染症発生時の対応体制
  - (1) 感染症対策本部の設置
  - (2) 感染症対策本部の体制
  - (3) 感染症対策本部の業務
  
2. 感染症対策本部の取組み
  - (1) お客さまへの対応
  - (2) 会員会社・業界関係者への対応
  - (3) その他の対応
  
3. 現状と課題

# 1. 感染症発生時の対応体制

## (1) 感染症対策本部の設置

2020年3月6日に損保協会本部（東京都千代田区）に「新型コロナウイルス感染症対策本部」を設置。

- 損保協会の事業継続計画（BCP）である「災害等発生時行動基本計画」に基づき設置
- 協会長を本部長とする感染症対策体制において、対策本部の基本方針を策定し、損保業界の感染症対応を実施

# 1. 感染症発生時の対応体制

## (1) 感染症対策本部の設置

### 【新型コロナウイルス感染症対策本部基本方針】

1. 事業活動の実施にあたっては、お客さま対応の継続を最優先とし、政府の方針や感染拡大状況等を踏まえ、適切な対応に努める。
2. 関係者への感染拡大を防止するとともに、役職員に対する感染機会を減少させるため、必要な感染拡大防止策に努める。
3. 新型コロナウイルス感染症による影響を受けたお客さまの状況等を勘案し、お客さまに安心いただけるよう、適切な対応に努める。

# 1. 感染症発生時の対応体制

## (2) 感染症対策本部の体制

本部長は対策本部を全体統括し、各委員会・事務局に対し、必要な指示等を行う。

対策本部の事務局業務は一般委員会が所管し、損保協会事務局が運営する。

組織	構成
本部長	協会長
副本部長	副会長 協会専務理事
本部委員	協会常務理事 一般委員会委員長 業務委員会委員長 損害サービス委員会委員長
事務局	損保協会事務局（事務局長：協会専務理事）
各委員会	既存の各委員会組織

# 1. 感染症発生時の対応体制

## (3) 感染症対策本部の業務

対策本部は、感染症対策の適正かつ円滑な実施を図るため、次の業務を実施するとともに、感染症対策全般を統括する。

- 対策本部基本方針の決定と指示 →スライドNo.4参照
- 会員会社の感染症対策業務の統括・支援
- その他、損害保険業界としての感染症対策推進に関する重要事項の決定および実施

## 2. 感染症対策本部の取組み

### (1) お客様さまへの対応

#### ■ 特別措置の実施

新型コロナウイルス感染症による影響を受けたお客様さまに対する各種特別措置を実施

#### 【自動車保険、火災保険、傷害保険など】

継続契約の 締結手続きの猶予	保険料の 払込みの猶予
3月13日から 最長6か月後の末日 (2020年9月末日)	3月13日から 最長6か月後の末日 (2020年9月末日)

#### 【自賠責保険】

継続契約の 締結手続きの猶予	保険料の 払込みの猶予
2020年7月1日	2020年8月末日
異動・解約・訂正の 手続きの猶予	異動・解約・訂正の 手続き時の保険料の 払込みの猶予
2020年9月末日	当該手続き時

## 2. 感染症対策本部の取組み

### (1) お客さまへの対応

#### ■ 相談対応

お客さまから寄せられたご相談に対応

<そんぽADRセンター>

0570-022808(通話料有料)

受付時間:9時15分~17時00分(土・日・祝日および12月30日~1月4日を除く)

※感染拡大防止のため、現在、来訪相談・出張相談は中止



## 2. 感染症対策本部の取組み

### (1) お客様さまへの対応

#### ■ 情報提供

#### お客様さま向けに情報発信

- 新型コロナウイルス感染症対応の専用ページの開設(協会ホームページ)
  - ・損害保険に関する相談窓口や特別措置の内容等を案内。  
<https://www.sonpo.or.jp/news/covid-19/index.html>
- 消費生活センターへの情報提供
  - ・各種損害保険の特別措置の実施について、情報提供。
- 外国人向けの情報提供(協会ホームページにおける多言語特設サイト)
  - ・日本政府観光局のコールセンターで、新型コロナウイルスに関する相談に対応していることを5言語で紹介。

## 2. 感染症対策本部の取組み

### (2) 会員会社・業界関係者への対応

#### ■ 損害保険代理店試験の対応

試験の中止に伴う募集人資格有効期限の延長措置や、更新対象者向けオンライン試験を実施

#### ■ 損保業界の感染拡大防止取組み

政府から各業界に対し、感染防止に関する業種別ガイドラインの策定要請があったことを受け、**「新型コロナウイルス感染症対策に関する基本方針」**を策定。

新型コロナウイルス感染症対策に係る基本的な考え方、具体的な対策事例、感染者が確認された場合の対応、会員会社における公表に関する事項を整理。

## 2. 感染症対策本部の取組み

### (3) その他の対応

- 入院保険金の請求書類に関する柔軟対応  
自宅・宿泊施設等で入院と同等の療養をする方の入院保険金等の請求に必要な証明書について、証明事項を必要最低限とする等、柔軟な対応を実施。
- 寄付  
医療関係の方々を支援するため、日本赤十字社および公益社団法人全日本病院協会に計3億円を寄付。

### 3. 現状と課題

- 保険は、緊急事態宣言下でも「継続を要する業務」と位置づけられた。（4月7日 金融担当大臣談話）  
→ 今後、緊急事態宣言が再度発せられた場合でも、円滑な業務遂行が可能な態勢整備が必要。

#### <4月7日 金融担当大臣談話>

「新型コロナウイルス感染症の感染拡大による緊急事態宣言を踏まえた金融システム・金融資本市場の機能維持について」

別紙「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」抜粋

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。

### 3. 現状と課題

- 書面・押印・対面手続きの見直し
  - 従来から業界として「共通化・標準化」の取組みを推進
  - 新型コロナを踏まえた態勢整備も検討課題に包含して  
て検討を推進
  - 金融庁「金融業界における書面・押印・対面手続きの  
見直しに向けた検討会」に参加
  
- 損保業界のBCPの見直し（停止・縮小・継続業務）
  - 現行は強毒性インフルエンザを想定したもの  
新型コロナウイルス感染症対応を踏まえ、  
内容の見直しが必要

ご清聴、ありがとうございました。