

大規模災害の被災者の生活支援と生命保険契約照会制度の創設

生命保険協会

石川 温

1. はじめに

大規模災害が発生した際、生命保険協会は、協会長を本部長とする対策本部を設置し、被災された方に一刻も早く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と、生命保険会社による被災された契約者等への対応を積極的に支援することを基本方針として、被災状況等に応じて、各種対策を講じることとしている。

2. 大規模災害発生時の対応

(1) 被災者の生活支援、安心感の提供

生命保険契約上の措置としては、災害救助法が適用された場合、保険料払込猶予期間の特別措置（最長6か月間の延長）を適用し、被災状況によっては、保険料払込猶予期間の特別延長を適用する。また、保険金等の各種支払に関する対策としては、簡易支払いに関する措置を行い、生命保険会社は、契約者貸付に対する特別金利の設定や、地震の場合は、約款の地震等削減条項の不適用の検討を行う。

また、罹災度の高い地域への救援に資するため、日本赤十字に対する義援金の寄贈や、被災地への救援物資・器具等の提供について検討する。

(2) 保険に関する照会・請求手続きの簡素化

相談用フリーダイヤルの設置、現地相談窓口への要員の派遣、被災地の消費生活センターとの情報連携等の照会対応や、死亡認定やみなし入院に関するガイドラインの策定による保険金等の請求手続きの簡素化を行い、「災害地域生保契約照会制度」の運営を開始する。

(3) 確実に保険金等を支払うための対応

生命保険会社はお客さまの安否確認活動を行い、国や自治体等を通じて死亡者名簿の入手に努め、生命保険会社が把握した情報を会社間で共有する等の対応を実施する。

また、大規模災害により親権を有する者全員が死亡した未成年については、弁護士会や地元行政機関等と連携し、適切に保険金等を支払えるように対応する。

（４）複線的な周知活動

以上の各種対策については、プレスリリース、テレビ・ラジオに対する働きかけ、被災地での新聞広告、ホームページへの掲載、地元行政機関等との連携、生命保険会社の営業職員等による電話・戸別訪問等による周知活動を実施する。

3. 生命保険契約照会制度の創設

（１）災害地域生保契約照会制度

2011年3月の東日本大震災では、多くの被災者が、家屋等の流失や焼失によって契約関係書類を紛失するなど、契約に関する手掛かりがない状態となっていることが想定された。そこで契約有無の確認や保険金請求等が困難な方からの契約照会に応じるため、2011年4月1日、「災害地域生保契約照会制度」を創設して、照会対応を開始した。

また、2012年3月には、災害救助法が適用された地域の照会にも対応することとした。

（２）生命保険契約照会制度の創設

これまでの「災害地域生保契約照会制度」は、災害地域における確実・迅速な支払のための業界横断のセーフティネットとして活用してきたが、顧客本位の業務運営を推進する観点から、災害時に限らず、平時においても確実に保険金請求を行っていただくための「生命保険契約照会制度」を2021年7月1日に開始し、従来の制度と一本化した。

新たな制度では、契約者・被保険者が亡くなった場合、認知判断能力が低下している場合において、法定相続人・法定代理人・3親等内の親族などからの照会を生命保険協会が受け付け、照会対象者に関する生命保険契約の有無について一括して生命保険各社に調査依頼を行い、生命保険各社における調査結果をとりまとめて照会者に回答する。

生命保険協会は今後もこうした取組みにより、超高齢社会の課題の解決に貢献していく。

以上