

大規模地震発生時の代理店サポート実施について

一般社団法人 日本損害保険協会
共栄火災海上保険株式会社

本研修の目的

1. 地震保険の概要
2. 代理店サポート



有事の際いち早くお客さまに「安心」をお届けする

1. 地震保険の概要

1. 地震保険の概要

地震保険とは…

- **目的**: 被災者の生活の安定に寄与することを目的
(損害復旧費用の一部を補填)
- **補償内容**: 噴火や津波を原因とする火災・損壊・埋没・流出による損害も補償
- **支払方法**: 保険金は実際の修理費ではなく、地震保険金額の一定割合をお支払い

1. 地震保険の概要

地震保険の損害認定方法

●建物については、「主要構造部」の損害のみに着目

●主要構造部とは…

→**軸組(柱)、屋根、外壁、基礎**



1. 地震保険の概要

地震保険の損害認定方法

●家財についても、個々の家財の損傷状況によらず、家財を大きく5つに分類し、その中で一般的に所有されていると考えられる品目の損傷状況から、損害割合を算出します。

①食器類

②電気器具類

③家具類

④身回品その他

⑤寝具・衣類

1. 地震保険の概要

●建物の補償内容

2017年1月1日以降始期契約

	損害の程度		損害割合	支払保険金
建物	全損		50%以上	地震保険金額の <u>100%</u>
	大半損	主要構造部の損害	40%以上50%未満	地震保険金額の <u>60%</u>
	小半損		20%以上40%未満	地震保険金額の <u>30%</u>
	一部損		3%以上20%未満	地震保険金額の <u>5%</u>

1. 地震保険の概要

●家財の補償内容

2017年1月1日以降始期契約

	損害の程度	損害割合	支払保険金
家財	全損	80%以上	地震保険金額の <u>100%</u>
	大半損	60%以上80%未満	地震保険金額の <u>60%</u>
	小半損	30%以上60%未満	地震保険金額の <u>30%</u>
	一部損	10%以上30%未満	地震保険金額の <u>5%</u>

1. 地震保険の概要

実際の損害調査の手順(主要構造部以外の認定)

① 主要構造部の被害程度に着目した損害の認定

② 津波による損害の認定

浸水の深さで認定

③ 地盤液状化による損害の認定

傾斜・沈下で認定

2. 代理店サポート

2. 代理店サポート

代理店サポートとは？

- 地震の損害認定は保険会社による立会調査が基本ですが、お客様からの自己申告に基づく書面調査で対応する場合があります（損害保険業界として大規模地震等行動体制を取る場合のオプション）。
- 書面調査では、お客さまに「損害状況申告書」の作成と「写真」撮影をしていただきますが、そのお手伝いを当該契約を扱う代理店さんに行っていただくしくみです。

2. 代理店サポート

代理店サポートの趣旨・目的

- 保険会社(鑑定人)による立会開始には、災害対策室の準備や発生件数により一定時間が必要
- 立会調査よりも自己申告を希望するお客さまも存在
- 損害状況申告書の作成を、身近な代理店さんがお手伝いすることにより、お客様の負荷を軽減するとともに、早期支払いに繋げる

⇒代理店の信頼度アップ

2. 代理店サポート

代理店サポートにおける実施業務等

①対象事案・・・保険会社にて対象地域を決定

- 木造建物、家財

- 小半損、大半損、全損となるものは対象外

※代理店サポートの結果、小半損・大半損・全損となった場合、当社の判断で立会調査に移行する場合があります。

②実施業務

- 現場を訪問し、被害状況を確認・聴取のうえ、損害状況申告書に記入します。

- 損害の状況写真を撮影し、損害状況申告書に添付します。

- 保険金請求書にご署名・ご捺印をいただきます。

×損害割合や支払保険金の協定はできません(非弁行為に該当)。

※申告内容に基づいた認定結果が全損になる場合や、申告内容だけでは損害の確認が困難な場合等には、あらためて鑑定人による立会調査を行います。

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(木造建物)

①損害状況申告書で認定可能な損害であることを確認します。



2. お客様の情報をご記入ください

被保険者	様	証券番号	
ご記入者	※ご記入者が被保険者本人以外の場合に記入ください。 様	被保険者本人 とのご関係	※ご記入者が被保険者本人以外の場合に記入ください。
日中の連絡先	(固定) — —	(携帯)	— —
住所	☐ 自宅 ☐ 避難先 〒		
メールアドレス			
ご記入日	20 年 月 日	被害の発生日	20 年

対象外



以下に該当する場合は**本申告書の対象外となりますので、項目3以降のご記入は不要**です。
該当被害にチェックし、本申告書を同封の返信用封筒にて当社までご返送ください。

- ☐ 地盤液状化に伴い建物全体が傾斜または沈下している。
- ☐ 地震により発生した洪水による被害である。
- ☐ 建物に沈下または傾斜が発生している。

(※)津波による浸水被害は本申告書の対象となります。

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(木造建物)

②主要構造部の被害程度に着目して損害認定を行います。

【一次査定】

- ・在来軸組工法

軸組、屋根、外壁、基礎の4部位に着目します。

- ・桝組壁工法(2×4(ツーバイフォー)、2×6(ツーバイシックス)等)

内壁、屋根、外壁、基礎の4部位に着目します。

【二次査定】

- ・在来軸組工法

内壁、床組の2部位に着目します。

- ・桝組壁工法

床組に着目します。

※二次査定は、一次査定で着目する4部位に大きな損害が発生していない場合や、一次査定で認定した結果がボーダーラインにある場合にのみ実施します。

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(木造建物)

二次査定における「内壁」、「床組」の被害(損傷)の例示

【在来軸組工法】

- ・内壁:イ. 床面のひび割れ、目地切れ
ロ. 巾木、柱、廻り縁等の離れ
ハ. 建具の変形
- ・床組:イ. 柱、巾木と床面の離れ
ロ. 床束の浮き、振動が大きい床面

【桝組壁工法】(1階のキッチン、居間、和室等、主要な部屋に着目します)

- ・床組:イ. 床面と巾木の離れ
ロ. 床束の浮き、振動が大きい床面

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(木造建物)

③部屋の数、延床面積など建物の基本情報を確認します。



3. 建物についてご記入ください

保険の対象となる建物の住所				
☐ 上記住所と同じ 〒				
建物の階数	建物の居室数 (トイレ、浴室、キッチン、納戸、廊下等を除く)		建物の床面積	
	1階	1階以外	1階の床面積	延べ床面積
階建	室	室	m ²	m ²
建物の用途	☐ 専用住宅 ☐ 店舗等併 ☐ 左記以外			
建物の工法	☐ ツーバイフォーなどのパネル壁工法 (柱ではなく壁体を中心とした工法) ☐ 左記以外の工法 (伝統的な柱を中心とした工法)			

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(木造建物・在来軸組工法)

④軸組の損傷状態を確認します。



確認したところ、
写真のように損傷が見ら
れる柱が3本あります。

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(木造建物・在来軸組工法)

⑤損害状況申告書に柱の損傷本数を記載します。



6. 建物の工法に応じて、内壁・床などの損傷についてご記入ください

■ツーバイフォーなどのパネル壁工法			
地震による損傷箇所と形態		損傷有無	箇所数
内壁 (1階)	部屋の角、建具周りのクロスのはがれ、切れ等	☐ 有 ☐ 無	ヶ所
床 (1階)	床と巾木との離れ、浮き等	☐ 有 ☐ 無	ヶ所

■左記以外の工法			
地震による損傷箇所と形態		損傷有無	箇所数
内壁	ひび割れ、はがれ落ち、建具の変形等	☐ 有 ☒ 無	ヶ所
床	柱、巾木との離れ、浮き等	☐ 有 ☒ 無	ヶ所
柱	傾き、ひび割れ、折れ等	☒ 有 ☐ 無	3本

柱の損傷有無「有」
箇所数「3本」、と記入します。

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(木造建物・枠組壁工法)

⑥入隅(1階の内壁)の損傷状態を確認します。



確認したところ、
写真のように損傷（しわ）が見
られる入隅（いりすみ＝内側の
隅・角）が5ヶ所あります。

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(木造建物・枠組壁工法)

⑦損害状況申告書に柱の損傷本数を記載します。



6. 建物の工法に応じて、内壁・床などの損傷についてご記入ください

■ツーバイフォーなどのパネル壁工法			
地震による損傷箇所と形態		損傷有無	箇所数
内壁 (1階)	部屋の角、建具周りのクロスのはじ、切れ等	☒ 有 ☐ 無	5ヶ所
床 (1階)	床と巾木との離れ、浮き等	☐ 有 ☒ 無	ヶ所

■左記以外の工法			
地震による損傷箇所と形態		損傷有無	箇所数
内壁	ひび割れ、はがれ落ち、建具の変形等	☐ 有 ☐ 無	ヶ所
床	柱、巾木との離れ、浮き等	☐ 有 ☐ 無	ヶ所
柱	傾き、ひび割れ、折れ等	☐ 有 ☐ 無	本

内壁の損傷有無
箇所数「5ヶ所」と記入します。

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(木造建物)

⑧屋根の損傷状態を確認します。



確認したところ、
屋根瓦の棟部と平部の一
部に“ずれ”や“はがれ”が
見られます。

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(木造建物)

⑨損害状況申告書が一番近いイラストにマークします。



7-1. 屋根の損傷についてご記入ください

屋根に損傷がありますか？
☐ 損傷なし ☒ 損傷あり

⇒ 4ページへお進みください。
 被害の程度が最も近いイラストの□に✓をご記入ください。

損傷の程度 (被害の程度が最も近いイラストの1つに✓)	
☐	1. 棟部の一部にずれやはがれが見られる。 ※破線丸印は損傷箇所
☒	2. 棟部と平部の一部にずれやはがれが見られる。 ※破線丸印は損傷箇所
☐	3. 棟部と平部の各所にずれやはがれが見られ、平部にうねりが見られる。 ※破線丸印は損傷箇所

最も損傷状態に近い
 「2. 棟部と平部の一部に
 ずれやはがれが見られる」
 にマークします。

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(木造建物)

⑩外壁の損傷状態を確認します。



確認したところ、
1階の開口部（窓）付近
に、このようなひび割れ
が2か所見られました。

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(木造建物)

⑪ 損害状況申告書が一番近いイラストにマークします。



7-2. 外壁の損傷についてご記入下さい

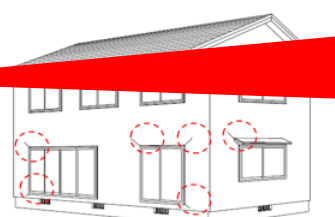
外壁に損傷がありますか？

☐ 損傷なし

☐ 損傷あり

→ 5ページへお進みください。

→ 被害の程度が最も近いイラストの口に✓をご記入ください。

損傷の程度 (被害の程度が最も近いイラストの1つに✓)	
1. 1階の一部の開口部にひび割れが見られる。  ※破線丸印は損傷箇所	2. 1階の複数の開口部で一つの開口部当たり複数のひび割れが見られる。  ※破線丸印は損傷箇所
3. 複数階の開口部にひび割れが見られる。 1階以外にもひび割れがある  ※破線丸印は特定箇所の損傷箇所	4. 複数階の開口部にひび割れがあり、開口部以外の箇所にもひび割れがある。 開口部以外の箇所にもひび割れがある ひび割れが枝分かれしている ※破線丸印は特定箇所の損傷箇所  ※破線丸印は特定箇所の損傷箇所

最も損傷状態に近い
「1. 1階の一部の開口部にひび割れが見られる」にマークします。

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(木造建物)

⑫基礎の損傷状態を確認します。



確認したところ、
換気孔付近にこのような
ひび割れが3か所見られ
ました。

2. 代理店サポート

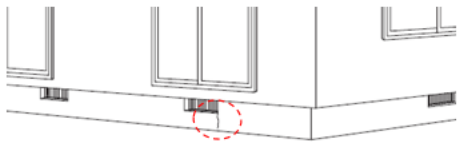
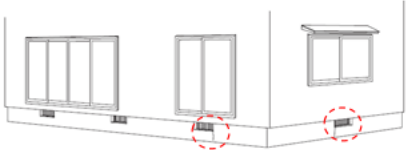
代理店サポート実務のポイント(木造建物)

⑬ 損害状況申告書の一冊近いイラストにマークします。



7-3. 基礎の損傷についてご記入下さい

基礎に損傷がありますか？
☐ 損傷なし → 6ページへお進みください。
☐ 損傷あり → 被害の程度が最も近いイラストの口に✓をご記入ください。

損傷の程度 (被害の程度が最も近いイラストの1つに✓)	
☐	1. 一部の換気孔にひび割れがわずかに見られる。  ※破線丸印は損傷箇所
☒	2. 複数の換気孔にひび割れが見られる。  ※破線丸印は損傷箇所
☐	3. 複数の換気孔にひび割れが見られる他、換気孔以外の箇所にもひび割れが見られる。  ※破線丸印は特筆的な損傷箇所

最も損傷状態に近い
 「2. 複数の換気孔に
 ひび割れが見られる」
 にマークします。

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(木造建物)

着目点の例示



2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(木造建物)

★津波による損害の場合



8. 津波による浸水についてご記入ください

津波による基礎天端（基礎の上端）の高さを超えた浸水がある場合は、該当する浸水の高さの口に✓をご記入ください。
該当しない場合はご記入は不要です。

浸水の高さ (被害の程度が最も近いイラストの1つに✓)		
☒	基礎天端の高さを超えた浸水を被った場合	
☐	115cm 未満の床上浸水を被った場合(ただし、平屋建てについては 75cm 未満の床上浸水を被った場合)	

津波による損害がある場合は、
浸水の高さを確認します。

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(家財)

①品目毎に損害の有無を確認します。



確認したところ、
写真のように食器類が
破損しています。

2. 代理店サポート

代理店サポート実務のポイント(家財)

②自己申告書に記載していきます。



5.生活用動産(家財)の所有状況および損傷形態についてご記入ください

以下の品目全ての「所有状況 および 損傷形態」欄について、「1.所有していない」「2.損傷なし」「3.損傷あり」の選択肢のうち、該当する口に✓をご記入ください。なお、以下の品目以外の物品の損傷については、ご申告いただく必要はございません。

- ◆「3.損傷あり」の場合は、「該当する損傷形態」および「写真の有無」欄の口にも✓をご記入ください。
なお、「写真の有無」欄の「無」に✓をご記入した場合は、4ページの【写真提出不能理由欄】に必要事項をご記入ください。
- ◆「1.所有していない」または「2.損傷なし」の場合は、該当する品目の「写真の有無」欄のご記入は不要です。

分類	品目	所有状況 および 損傷形態	写真の有無
食器類 (2品目)	食器	☐ 1.所有していない ☐ 2.損傷なし ☒ 3.損傷あり ➡ ☒ 破損 ☐ 焼損 ☐ 水濡れ ☐ 汚損	☐ 有 ☐ 無
	調理用具	☐ 1.所有していない ☐ 2.損傷なし ☐ 3.損傷あり ➡ ☐ 破損 ☐ 焼損 ☐ 水濡れ ☐ 汚損	☐ 有 ☐ 無
電気器具類 (10品目)	冷蔵庫	☐ 1.所有していない ☐ 2.損傷なし ☐ 3.損傷あり ➡ ☐ 転倒・落下 ☐ 焼損 ☐ 水濡れ ☐ 汚損	☐ 有 ☐ 無
	炊飯器	☐ 1.所有していない ☐ 2.損傷なし ☐ 3.損傷あり ➡ ☐ 転倒・落下 ☐ 焼損 ☐ 水濡れ ☐ 汚損	☐ 有 ☐ 無
	電子レンジ・オーブン	☐ 1.所有していない ☐ 2.損傷なし ☐ 3.損傷あり ➡ ☐ 転倒・落下 ☐ 焼損 ☐ 水濡れ ☐ 汚損	☐ 有 ☐ 無
	テレビ	☐ 1.所有していない ☐ 2.損傷なし ☐ 3.損傷あり ➡ ☐ 転倒・落下 ☐ 焼損 ☐ 水濡れ ☐ 汚損	☐ 有 ☐ 無
	録画再生機器	☐ 1.所有していない ☐ 2.損傷なし ☐ 3.損傷あり ➡ ☐ 転倒・落下 ☐ 焼損 ☐ 水濡れ ☐ 汚損	☐ 有 ☐ 無
	オーディオ機器	☐ 1.所有していない ☐ 2.損傷なし ☐ 3.損傷あり ➡ ☐ 転倒・落下 ☐ 焼損 ☐ 水濡れ ☐ 汚損	☐ 有 ☐ 無

損傷状態「破損」に
マークします。

2. 代理店サポートについて

代理店サポートで行うこと(まとめ)

重要！

被害状況
を確認

被害箇所の
写真を
撮影

一番被害
状況が近いイラスト
をマーク

⇒不明点があれば対策室まで適宜ご相談ください！

2. 代理店サポートについて

実施する際の留意点①

(1) 契約内容と物件の照合

**必ず契約内容とご被害に遭われた物件を照合し、
契約者・被保険者、所在地、構造、面積等に相違ないことを
ご確認ください。**

2. 代理店サポートについて

実施する際の留意点①

(2)損害状況申告書作成上の留意点

- ①「損害状況申告書」、「保険金請求書」は、**黒のボールペン**等で記入してください(鉛筆は不可です)。
- ②カメラはフィルム、デジタルどちらでも構いません。
- ③写真撮影は、**最初に「表札」、「住居表示」、「郵便受」**などの、契約者・被保険者と同一の所有者(居住者)であることが分かる箇所を撮影してください。

2. 代理店サポートについて

実施する際の留意点①

(2) 損害状況申告書作成上の留意点

④次に建物全景を撮影し、
保険の対象が「建物」の場合、**損害が発生しているすべての、**
「**木造は主要構造部**（在来軸組工法は柱・基礎・屋根・外壁、枠組壁工法は外壁・内壁・基礎・屋根）」、

「家財」の場合、「**損害が発生した家財**」を撮影してください。

木造建物の場合で、内壁・床にも損害がある場合には、その損害箇所の撮影もしてください。

2. 代理店サポートについて

実施する際の留意点ー①

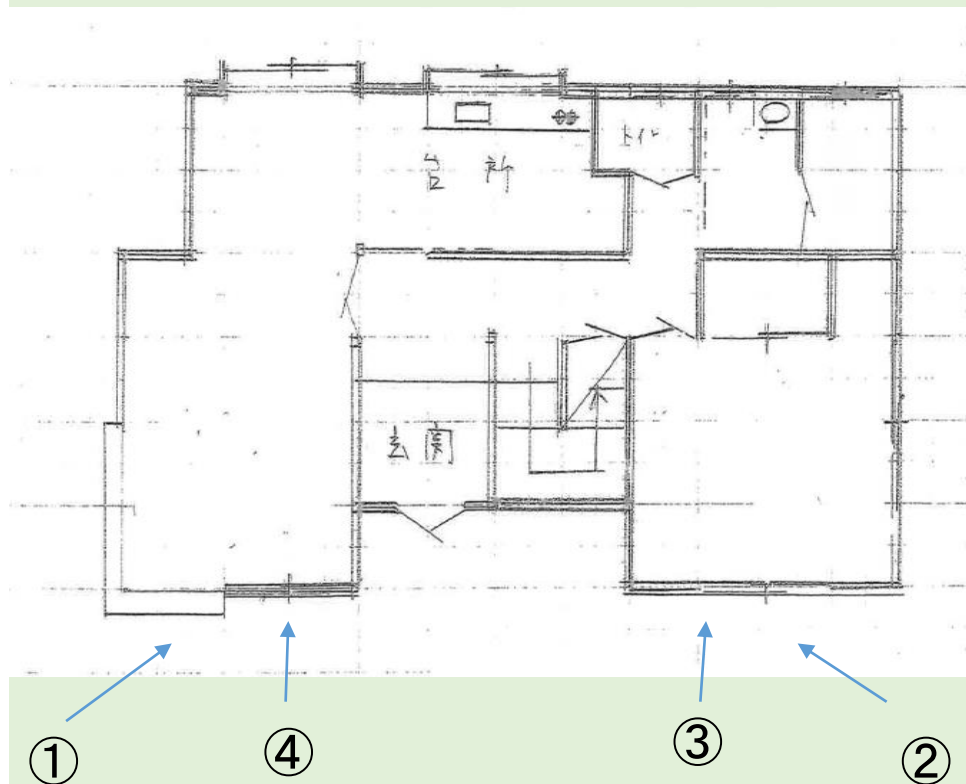
(2)損害状況申告書作成上の留意点

- ⑤写真は**カラープリント**してください。
- ⑥図面は可能な限り定規を使用して作成しますが、フリーハンドでも構いません。
建築図面がある場合は、そのコピーをご提出いただくことでも構いません。
- ⑦図面には、**写真撮影した方向と損害箇所**を記入してください。

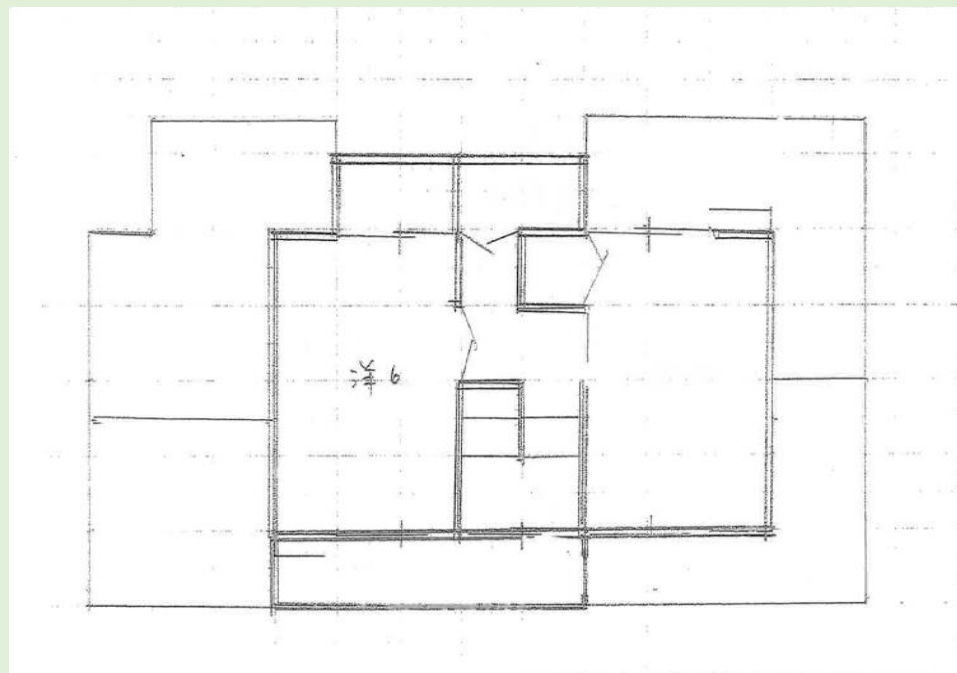
2. 代理店サポートについて

図面の例

1階



2階



1階:52m² 2階:30m² 延べ:82m²

2. 代理店サポートについて

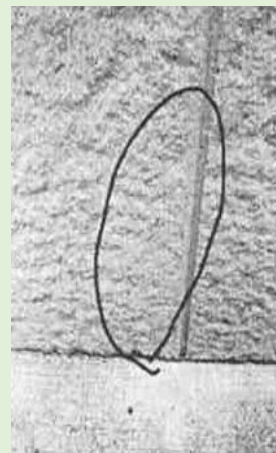
写真の例



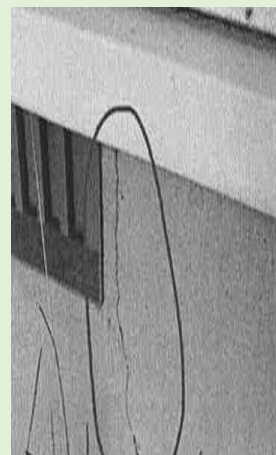
①
屋根損害
なし



②
屋根損害
なし



③
外壁ヒビ割れ



④
基礎ヒビ割れ

2. 代理店サポートについて

実施する際の留意点ー② 保険金請求書の取付け

保険金請求書に被保険者(所有者)のご署名・ご捺印(記名・押印も可)をいただき、振込先口座を記載していただきます。

●保険金請求書取付け時にご注意いただきたいこと (よくある間違い)

- ①被保険者が複数(例:ご夫婦)だが、署名・捺印が1名(例:ご主人)のみ×
○被保険者全員の署名・捺印
- ②被保険者が法人だが、代表者個人名の署名・捺印×
○法人名の記名・押印
- ③被保険者(所有者)と同姓・同居の親族名義での請求となっている×
- ④契約者と被保険者が異なる場合で、被保険者ではなく、契約者名義での請求となっている×
- ③④いずれも ○被保険者ご本人の署名・捺印

2. 代理店サポートについて

実施する際の留意点② 保険金請求書の取付け

保険金請求書取付け時に、お客様にご案内いただきたい事項

※火災保険に「質権」が設定されている場合、地震保険金にも質権が適用になる契約が稀にあります。その場合は、質権者(金融機関)の承諾をいただく必要があるため、お支払いまでに時間がかかる場合があります。

※保険金請求書をご提出いただいた場合でも、調査の結果認定基準に届かず、支払対象外になる場合もあります。

2. 代理店サポートについて

費用

1物件につき3,000円(税込)の定額を、代理店サポートにかかる費用としてお支払いいたします。

「損害調査サポート費用明細表」に記入しご請求いただきます。

※写真代、交通費、通信費、その他諸雑費を含む費用の対価として地震保険制度で決められています。

※1物件において、建物と家財両方の確認を行った場合でも、あわせて1物件とカウントします。

調査費用明細表			
共済水災海上保険株式会社 御中			
調査番号 調査人氏名			
番号	調査日	証券番号	被保険者名
1		(建物) (家財)	(建物) (家財)
2		(建物) (家財)	(建物) (家財)
3		(建物) (家財)	(建物) (家財)
4		(建物) (家財)	(建物) (家財)
5		(建物) (家財)	(建物) (家財)
6		(建物) (家財)	(建物) (家財)
7		(建物) (家財)	(建物) (家財)
8		(建物) (家財)	(建物) (家財)
9		(建物) (家財)	(建物) (家財)
10		(建物) (家財)	(建物) (家財)

番号一つの調査物件において、建物、家財の両方が対象の場合は、あわせて1物件とカウントします。

請求書	
共済水災海上保険株式会社 御中	
調査番号 調査人氏名	
下記のとおりご請求申し上げます。	
至 _____ (実施物件数 件 × 単価 3,000 円)	
お振込口座 (銀行・支店名)	銀行 支店
(口座番号)	普通・当座
(口座名義)	

以上

2. 代理店サポートについて

終わりに(実施した代理店さんの声)

初めは戸惑ったが、実際「代理店サポート」をやり始めるとスムーズに実施できた。

「代理店サポート」実施により、迅速に保険金をお支払することができて、お客さまに感謝された。

何件もお客さまを訪問し、損害を見て回ったことが地域の間ですごく話題になったらしい。

などなど…



2. 代理店サポートについて

終わりに(「代理店サポート」を実施することの意義)

- ①面識のある代理店さんによる対応により、お客さまの不安を解消できます。
- ②お客さまをお待たせすることなく、迅速な調査・保険金支払が可能となります。
- ③代理店さんとして、いざというときの存在感を示すことができ、信頼・評価の向上につながります。

ご清聴ありがとうございました。