

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

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

目次

1. はじめに	4
1.1. 調査・検討の背景と目的	4
1.2. 調査・検討の体制	4
2. 東日本大震災による損害保険代理店経営への影響	5
2.1. 調査概要	5
2.2. 回答者の概要・属性（2014年12月31日時点）	5
2.3. 調査結果	8
2.3.1. 東日本大震災による損害保険代理店（本店）の被害	8
2.3.2. 東日本大震災による損害保険代理店（本店以外）の被害	10
2.3.3. 東日本大震災による従業員（役員を含む）及びその家族の被害	11
2.3.4. 損害保険代理店主の発災直後の行動	12
2.3.5. 東日本大震災以降の損害保険代理店の業務	15
2.3.6. 東日本大震災以降の損害保険代理店経営	18
2.3.7. 損害保険会社等の支援のあり方	20
3. 東日本大震災特有の被害を受けた損害保険代理店の当時と現状	25
3.1. 調査概要	25
3.2. ヒアリングメモ	25
3.2.1. 株式会社谷地保険事務所	25
3.2.2. 株式会社閑上加藤	28
3.2.3. 有限会社ハート&ハート	30
3.2.4. 有限会社S・BC	32
3.2.5. 有限会社アヤマ保険サービス	34
4. 損害保険代理店経営のあり方と業界としての支援	37
4.1. 調査概要	37
4.2. ヒアリングメモ	37
4.2.1. 慶應義塾大学 商学部 教授 堀田 一吉 氏	37
4.2.2. 保険毎日新聞社 記者 森 隆 氏	38
4.2.3. 日本損害保険代理業協会 アドバイザー 栗山 泰史 氏	40
5. 日本損害保険代理業協会として	42
参考資料	44

1. はじめに

1.1. 調査・検討の背景と目的

2011年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震や後の余震に対し、損害保険会社及び損害保険代理店は、自身が被災者のひとりとなっている中で、迅速な地震保険金の支払いのために尽力した。一方で、地震保険は「地震保険に関する法律」に基づいた保険商品であり、リスクの多くを特別会計で賄っているため、損害保険会社の経営への影響は限定的であるものの、損害保険代理店にとっては相当の影響と爪痕を残す被害が生じているはずである。

一般に、損害保険代理店の資本規模は小さく、十分な経営体力を有していない。また、経営主体単体でみたときに、営業拠点が少なく、かつ、代理店主や従業員の自宅、更には顧客基盤も営業拠点と同一地域に所在しているため、面的被害を引き起こす地震・津波災害は、あらゆる角度から、損害保険代理店の経営に与える影響は大きい。

損害保険代理店は、東日本大震災の発生によって契約者の保険金請求の対応とともに、地震保険に限定せず、様々な保険種目・保険商品の解約手続きに追われたはずである。その結果、保険契約の解約に伴う代理店手数料の戻し入れも発生しており、かつ、地域の再建の目処が立つまでは、新契約の計上も難しいため、経済的面からも、損害保険代理店の再建は容易ではない。

そこで、未曾有の大災害といわれる東日本大震災から4年が経過し、一般の事業会社であれば再建の兆しが見え始めつつある昨今の損害保険代理店経営の現状（実態）を調査・把握し、一般社団法人日本損害保険代理業協会（以下、「日本損害保険代理業協会」という。）としての支援のあり方や、今後の代理店経営のあり方について検討を行った。

1.2. 調査・検討の体制

調査・検討は、一般社団法人岩手県損害保険代理業協会（以下、「岩手県損害保険代理業協会」という。）、一般社団法人宮城県損害保険代理業協会（以下、「宮城県損害保険代理業協会」という。）及び一般社団法人福島県損害保険代理業協会（以下、「福島県損害保険代理業協会」という。）の協力を得ながら、日本損害保険代理業協会と株式会社野村総合研究所（以下、「野村総合研究所」という。）が協働で行った。

2. 東日本大震災による損害保険代理店経営への影響

2.1. 調査概要

「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（以下、「本調査」という。）」は、地震保険の損害認定結果として「全損」が最も多く出た岩手県、宮城県及び福島県の3県を対象に実施した。また、実施に先立って、岩手県損害保険代理業協会、宮城県損害保険代理業協会及び福島県損害保険代理業協会の会長或いは事務局に会員の概況の確認を行ったところ、「東日本大震災を直接の理由として廃業或いは退会した損害保険代理店はない」ことが確認できたので、東北地方太平洋沖地震以降4年の間に若干の会員の増減はあるものの、各都道府県損害保険代理業協会の2014年12月31日時点の会員（図表1）¹を対象に、郵送によるアンケート調査を実施した。

なお、本調査は2015年1月9日に調査票を発送し、1月31日を回答の期限とした。しかし実際には、2月に入ってから回答が返送されてきたことから、それらも有効回答として受け付けて分析の対象にした。

図表 1 調査対象（調査票送付数）

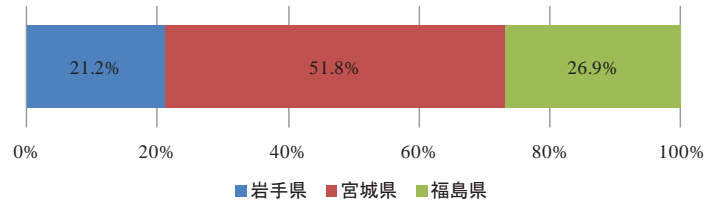
岩手県損害保険代理業協会	107
宮城県損害保険代理業協会	235
福島県損害保険代理業協会	242
合計	584

2.2. 回答者の概要・属性（2014年12月31日時点）

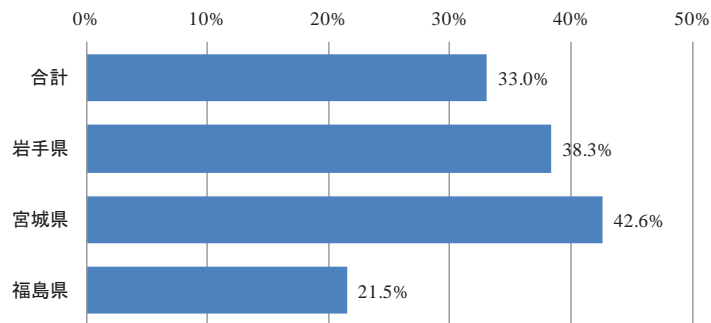
本調査では、岩手県、宮城県及び福島県の各都道府県損害保険代理業協会の会員584人に調査票を送付した結果、193の回答を回収することができた。その内訳は、岩手県が21.2%、宮城県が51.8%、岩手県が26.9%であった（図表2）。また、全体の回収率は33.0%で、その内訳は、岩手県が38.3%、宮城県が42.6%、福島県が21.5%であった（図表3）。

¹ 調査は、損害保険代理店自身が被災していなくても顧客が被災し、損害保険代理店経営に影響が出ている可能性が十分に考えられるので、かかる3県の全ての代協会員を対象に実施した。

図表 2 回答者の属性（県別）（n=193）

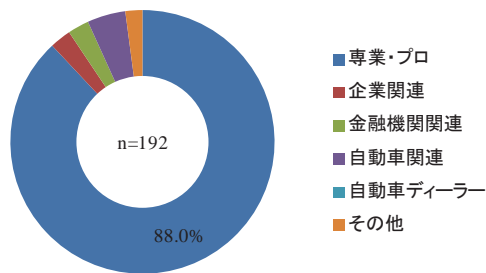


図表 3 都道府県別 回答率



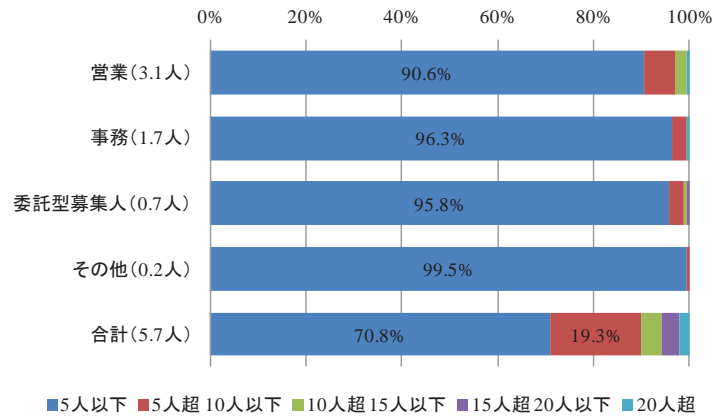
回答者をチャンネル別（代申保険会社における登録チャンネル）にみると、約9割が「専業・プロ」で、自動車関連が5%程度、その他、企業・金融機関関連がそれぞれ3%程度であった（図表4）²。規模（構成員数）は、約7割が5人以下、5人超10人以下が約2割であった。また、平均は5.7人で、主に営業に従事する者が3.1人、事務が1.7人であった（図表5）。

図表 4 回答者の属性（チャンネル別）



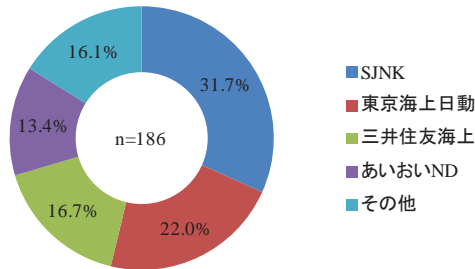
² 本調査では193の回答を回収しているが、設問によっては未記入の回答もあった。従って、本報告書の分析は、常にn=193とは限らない。

図表 5 損害保険代理店の規模（構成員数）

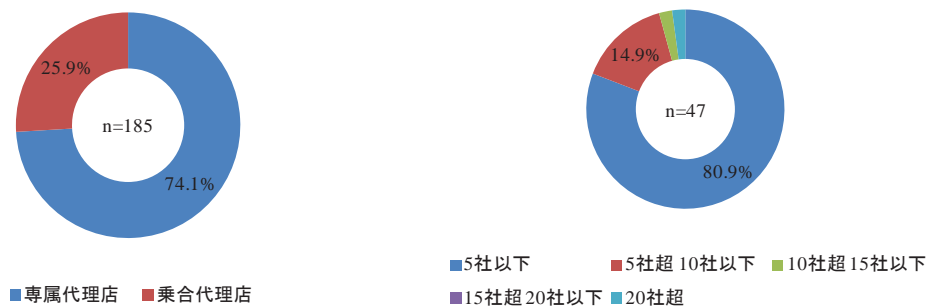


代申保険会社は損害保険ジャパン日本興亜株式会社が 31.7%と最も多く、次いで東京海上日動火災保険株式会社が 22.0%であった（図表 6）。専属・乗合の状況を回答した回答者（n=185）のうち 74.1%が専属代理店で、25.9%が乗合代理店であった。また、乗合代理店の乗合保険会社数（代申社を含む）は、約 8 割が 5 社以下で、5 社超 10 社以下が 15%程度であった（図表 7）。なお、約 9 割の損害保険代理店が生命保険を取り扱っていた（図表 8）。

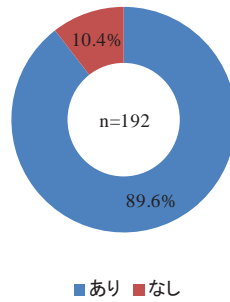
図表 6 代申保険会社



図表 7 専属・乗合の状況（左）と乗合保険会社数（代申社を含む）（右）



図表 8 生命保険の取り扱いの有無



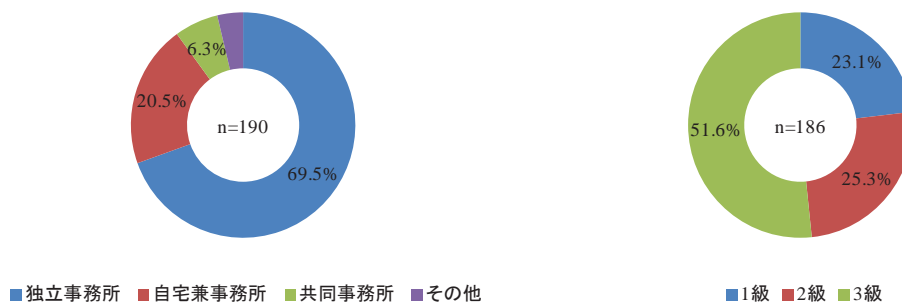
2.3. 調査結果

2.3.1. 東日本大震災による損害保険代理店（本店）の被害

東北地方太平洋沖地震の発災当時（2011年3月11日）の事務所について、回答者の約7割が独立事務所であり、約2割が自宅兼事務所であった。また、事務所の建物構造を一般物件の構造区分（店舗併用住宅などは一般物件に見做した構造を回答）でいうと、1級と2級がそれぞれ25%程度で、約5割が3級であった（図表9）。

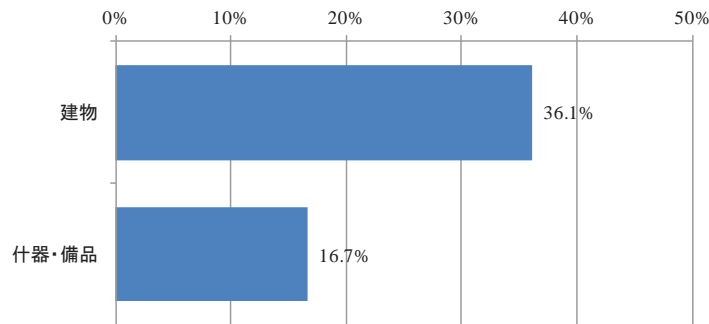
また、自らの事務所に対する地震保険（拡張担保特約）の付帯率は、建物について36.1%、什器・備品について16.7%であった（図表10）³。

図表 9 事務所の形態（左）と建物構造（右）



³ 回答した損害保険代理店が入居する建物が賃貸である場合が想定されるため、建物の地震保険（拡張担保特約）付帯率は高いとも低いとも言えない。しかし、建物と什器・備品の付帯率の比較においては、建物の方が明らかに地震保険（拡張担保特約）の付帯率が高いといえる。

図表 10 地震保険（拡張担保特約）付帯率



建物及び什器・備品の被害について、家計分野の地震保険の損害認定区分を参考に損害の程度を評価してもらったところ、建物について全損レベルの損害が 13.6%で、半損レベルが 15.8%、一部損レベルが 26.0%であった。一方、44.6%が軽微或いは無損害であった。什器・備品については、全損レベルが 15.3%で、半損レベルが 15.3%、一部損レベルが 22.6%、軽微・無損害は 46.8%であった（図表 11）。

また、本調査では建物と什器・備品のそれぞれについて損害の額も聞いたが、建物については平均で 670 万円程度（n=106）、什器・備品については平均で 130 万円程度（n=125）であった。

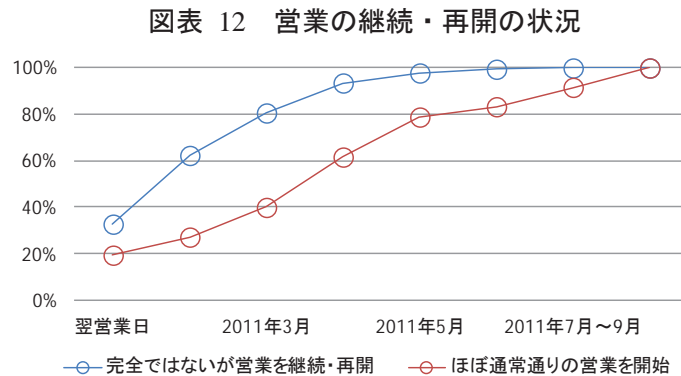
図表 11 損害の程度（左：建物、右：什器・備品）



東北地方太平洋沖地震は金曜日の午後に発生していることから、損害保険代理店にとっての翌営業日は週末を挟んだ翌月曜日（3月14日）の可能性もある。

このことを踏まえた上で、回答者の 32.8%は翌営業日も営業を継続したと回答しており、そのうち約 6 割は、「ほぼ通常通りの営業」と回答した。また、発災の翌週、3月中、4月中、5月中、6月中、7月から9月と時間が経つにつれ復旧が進み、2011年3月中に、約 8 割が営業を再開（ほぼ通常通りの営業再開は約 4 割）、4月中には 93.5%が営業を再開した（しかし、ほぼ通常通りの営業再開は約 6 割に留まっている）。そして、2011年9月までに

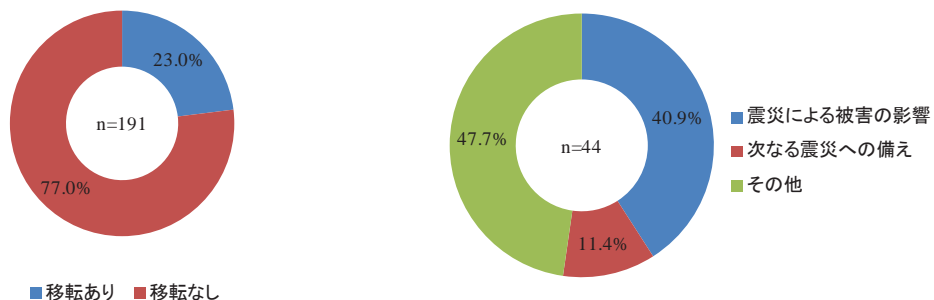
は全ての損害保険代理店が営業を再開した（図表 12）⁴。



震災による被害の影響や次なる震災への備えとして、損害保険代理店の移転の有無（状況）の確認を目的に調査を行ったところ、2011年3月11日以降2014年12月31日までの間に回答者の23.0%が損害保険代理店（本店）の移転を行っていた。そして、移転した損害保険代理店の40.9%が「震災による被害の影響」で、11.4%が「次なる震災への備え」と回答した（図表 13）。

しかし、半数近くの移転理由は「その他」であり、具体的には「人員増によって事務所が手狭になった」や「家主の都合による移転」などであった。

図表 13 東日本大震災以降の移転の有無（左）と移転理由（右）



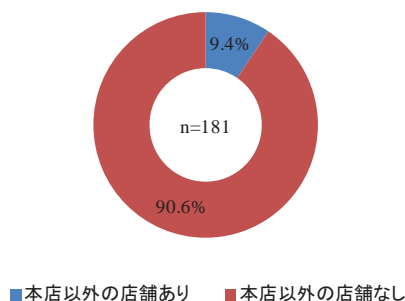
2.3.2. 東日本大震災による損害保険代理店（本店以外）の被害

東北地方太平洋沖地震発災時に本店以外の店舗を有していた損害保険代理店は9.4%であった（図表 14）。そして、その殆どは同一県内に他の店舗を有しており、損害の程度も建物・什器・備品ともに数十万円程度であった。ただ1社は、本店は移転するほどの被害では

⁴ 2011年9月の時点で全ての回答者が「完全ではないが営業を継続・再開」と回答している。しかし、回答者の全員が「ほぼ通常通りの営業を再開」となるのは、2011年10月以降である。

なかったが、本店以外の店舗が津波により流出する被害を受けていた。

図表 14 本店以外の店舗の有無



2.3.3. 東日本大震災による従業員（役員を含む）及びその家族の被害

先述（1.1 調査・検討の背景と目的）の通り、損害保険代理店は代理店主や従業員の自宅が営業拠点と同一地域に所在しているのが一般的であることから、損害保険代理店の事務所の損害の程度だけでなく、自宅の被害や本人・家族の身体の被害によっては事業の継続が困難になる可能性がある。実際に役員・従業員の自宅について、67世帯が全損レベル、171世帯が半損レベル、383世帯が一部損レベルの被害を受けていた（図表 15）。また、従業員やその家族に死傷者も発生している（図表 16）。

図表 15 東日本大震災による役員・従業員の自宅の被害

	全損レベル	半損レベル	一部損レベル
役員	38	78	102
従業員	29	93	281
合計	67	171	383

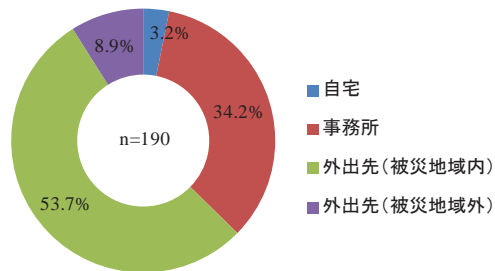
図表 16 東日本大震災による役員、従業員及びその家族の死傷

	死者		負傷者	
	本人	家族	本人	家族
役員	0	5	2	8
従業員	5	2	0	1
合計	5	7	2	9

2.3.4. 損害保険代理店主の発災直後の行動

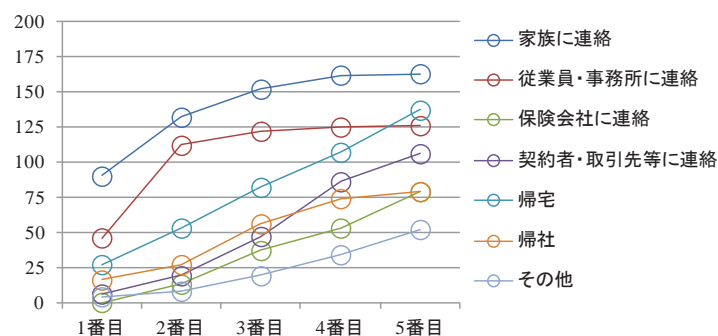
東日本大震災が発災した時点の代理店主の就業状況については、「外出先（被災地域内）」が最も多く 53.7%、次いで「事務所」が 34.2%、「外出先（被災地域外）」が 8.9%であった（図表 17）。

図表 17 東日本大震災発生時の就業状況



また、揺れが落ち着いてから代理店主が 1 番目にとった行動として最も多かったのは、「家族に連絡 (90 件)」であり、次いで、「従業員・事務所に連絡 (47 件)」、「帰宅 (27 件)」であった。また、1 番目にとった行動として多かったこれら 3 つの行動は、1 番目から 5 番目までにとった行動として挙げられたものの総計においても上位 3 つとなっている。ただし、1 番目にとった行動として最も多かった「家族に連絡」は、5 番目までの総計でも最も多く 163 件であったが、総計では次いで「帰宅」が 137 件であり、「従業員・事務所に連絡」の 127 件よりも多くなった（図表 18）。

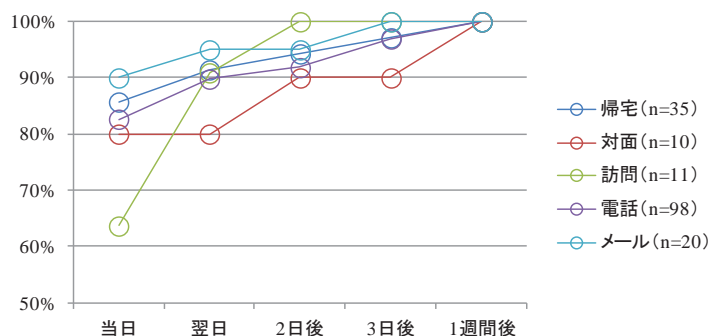
図表 18 揺れが落ち着いてから代理店主がとった行動とその順番



更に、家族および従業員それぞれについて、安否確認の方法およびその時期を調査したところ、家族については、その安否確認方法として「電話」が最も多く 98 件、次いで「帰宅 (35 件)」、「メール (20 件)」という順であった。また、安否確認の方法ごとに全員の安否が確認できた時期を整理すると、訪問の場合、当日に安否確認できた割合が 6 割強と他の方

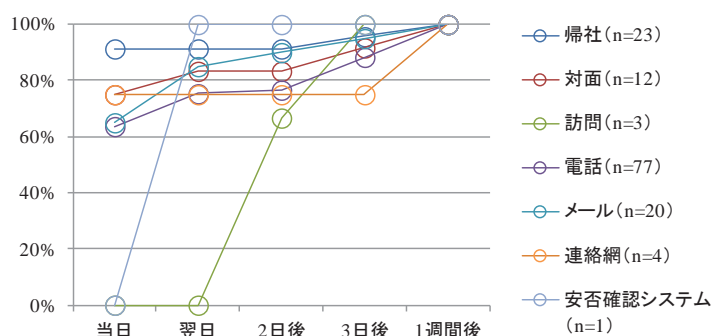
法に比べて低いという結果となったが、その他の方法では、当日中に安否確認ができた割合が8割～9割、翌日まで含めるといずれの方法でも9割前後にまで増加するという概ね同様の傾向が見られた（図表 19）。

図表 19 家族の安否の確認方法と全員の安否が確認できた時期



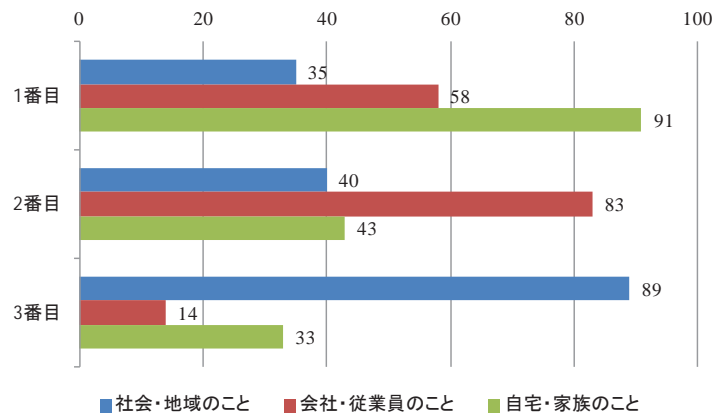
従業員の安否確認方法として最も多かったのは「電話」の77件であり、次いで「帰社（23件）」、「メール（20件）」であった。また、少数ながら「連絡網（4件）」、「安否確認システム（1件）」という回答もあった。安否確認の方法ごとに全員の安否が確認できた時期を整理すると、当日中に全員の安否を確認できた割合が最も高かったのは帰社（91.3%）であり、次いで対面および連絡網（いずれも75.0%）であった。他方、東日本大震災発災から3日後においても全員の安否が確認できなかった代理店主が全体の1割弱（13件）存在したことが示された（図表 20）。

図表 20 従業員の安否の確認方法と全員の安否が確認できた時期



東日本大震災の翌日以降、最優先して取り組んだ項目としては、「自宅・家族のこと」という回答が約半数と最も多かったが、「会社・従業員のこと」、「社会・地域のこと」を1番目に取り組んだ割合もそれぞれ約3割、約2割存在した。全体としては、1番目に自宅・家族のこと、2番目に会社・従業員のこと、3番目に社会・地域のこと、という傾向が見られた（図表 21）。

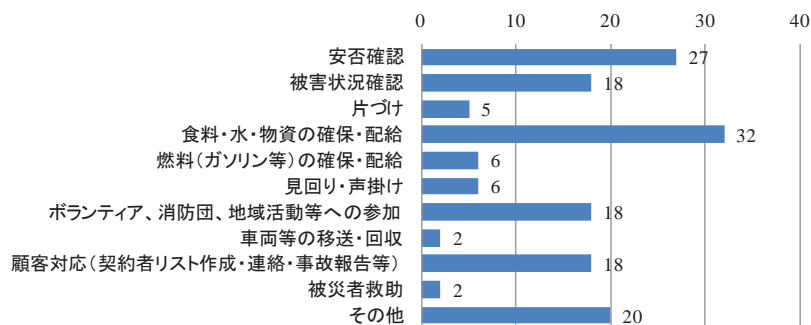
図表 21 東日本大震災の翌日以降優先して取り組んだ項目



また、社会・地域、会社・従業員および自宅・家族のそれぞれに対して実施した具体的な取組み内容は図表 22、図表 23、図表 24 の通りである。

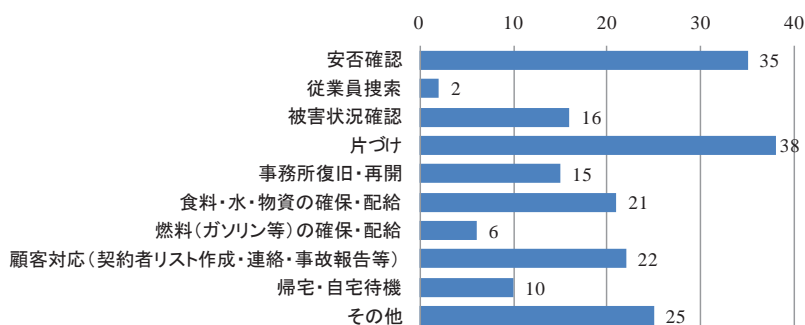
まず、社会・地域に対する具体的な取組み内容として最も回答が多かったのは、「食料・水・物資の確保・配給」であり、次ぎは「安否確認」であった。また、「被害状況確認」、「ボランティア・消防団・地域活動等への参加」および「顧客対応」という回答も多く見られた。

図表 22 具体的な取組み内容（社会・地域に対して）（n=116）



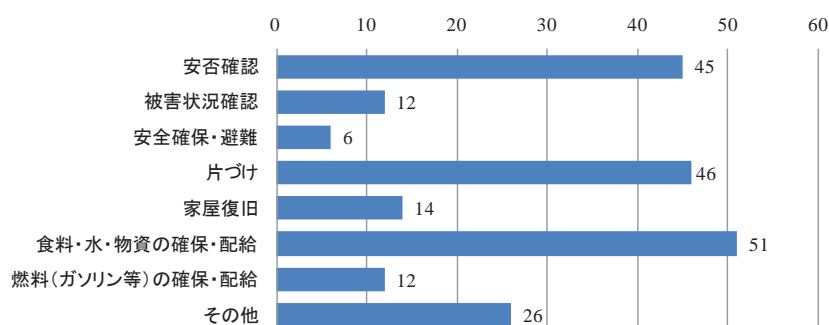
次に、会社・従業員に対して実施した具体的な取組み内容を見ると、最も回答が多かったのは「片づけ」であり、次いで「安否確認」であった。その他では、「顧客対応」や「食料・水・物資の確保・配給」という回答も多く見られた。

図表 23 具体的な取組み内容（会社・従業員に対して）（n=131）



最後に、自宅・家族に対して実施した具体的な取組み内容についてであるが、最も回答が多かったのは「食料・水・物資の確保・配給」であり、その他では、「片づけ」や「安否確認」という回答が多く見られた。

図表 24 具体的な取組み内容（自宅・家族に対して）（n=138）

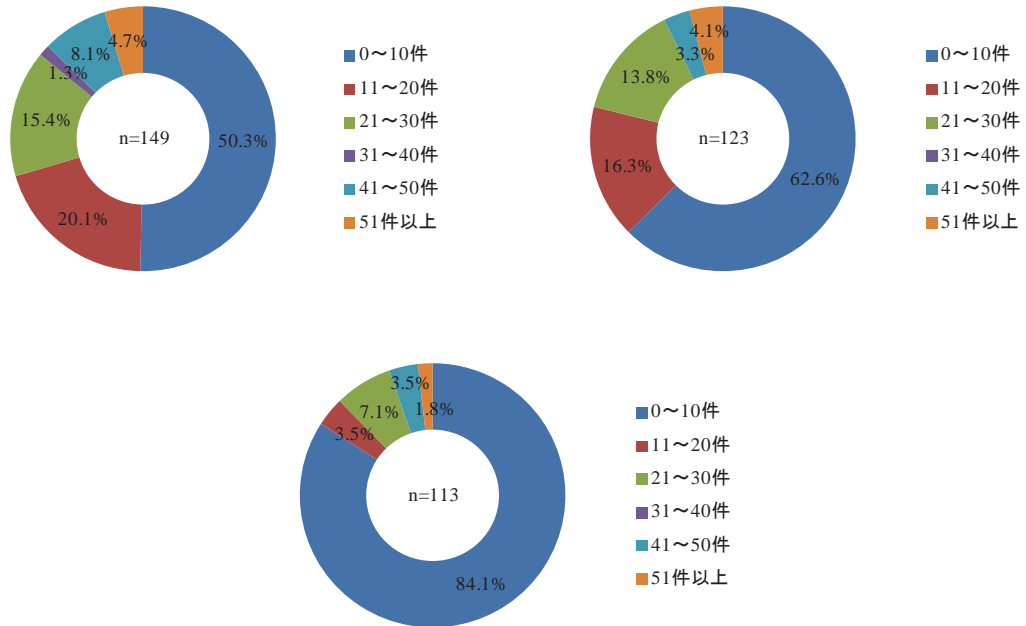


2.3.5. 東日本大震災以降の損害保険代理店の業務

東日本大震災の発生による事故受付、相談および解約手続き等の損害保険代理店業務への影響を把握するため、1日あたりの問い合わせ件数およびそれぞれのピーク時期等について調査を実施した。

まず、事故受付、相談および解約手続きそれぞれの1日の最大の問い合わせ件数については、いずれも10件以下が過半数を占めたが、事故受付はその割合が50.3%と、相談(62.6%)、解約手続き(84.1%)に比べて小さく、他方、40件以上の割合が合わせて1割強であり1日の最大の問い合わせ件数が多い傾向が見られた。逆に、解約手続きは10件未満の割合が8割を超えており、他に比べて1日の最大の問い合わせ件数が少なかった(図表 25)。

図表 25 1日の最大の問い合わせ件数（事故受付（左）、相談（右）、解約手続き（下））

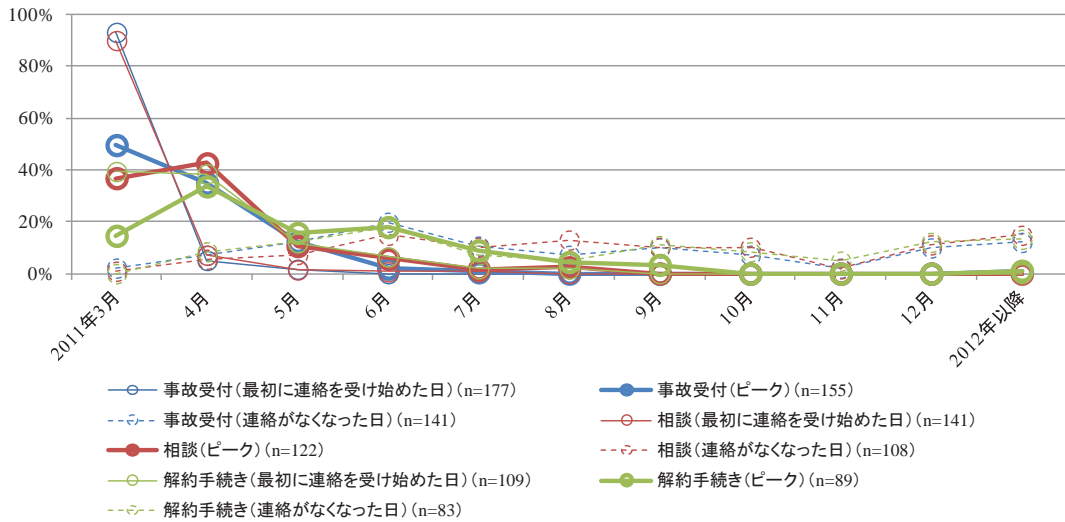


1日の最大の問い合わせ件数と併せて、問い合わせの時系列推移を把握すべく、最初に連絡を受け始めた時期、ピーク時期および連絡がなくなった時期を事故受付、相談および解約手続きのそれぞれについて調査した。その結果、事故受付については、最初に連絡を受け始めた時期およびピーク時期ともに3月の割合が最も大きく、それぞれ約9割、約5割となった。

相談については、最初に連絡を受け始めた時期は事故受付と同様、3月という回答が約9割を占めたが、ピーク時期は事故受付と異なり、4月と回答した割合が最も大きく約4割となった。解約手続きについては、最初に連絡を受け始めた時期は3月との回答が最も多く約4割であったが、4月と回答した割合もほぼ同程度であった。また、ピーク時期は4月と回答する割合が最も大きく3割強であったが、5月以降という回答の割合が他に比べて大きく、ピーク時期が遅い傾向が見られた。

また、事故受付、相談および解約手続きともに、連絡がなくなった時期としては6月という回答が最も多かったものの、その割合はいずれにおいても2割に満たなかったとともに、2012年以降という回答がいずれの項目についても1割強存在しており、事故受付、相談および解約手続きのいずれも連絡が長く続いていたことが伺えた（図表 26）。

図表 26 事故受付、相談および解約手続きの時系列推移



次に、事故受付や相談あるいは解約の手続きにおいて特に困ったことや次なる備えとしての教訓として挙げられた主な意見は図表 27 の通りである。具体的には、困ったこととして、「停電・ライフラインの停止」や「電話の不通」等の社会被害について多くの意見が挙げられた。その他には、社会被害に付随する「システムで契約情報を確認できない」、「顧客に連絡できない」等の意見があった。また、保険金支払いに関しては、「調査員による査定結果のばらつき」や「罹災証明と地震保険の損害認定のずれ」等の意見が少ないながら存在した。更に、損害保険代理店対応に係ることとしては、「商品内容（契約内容、地震時の支払基準等）に関する代理店側の知識不足」や「初動時の混乱、募集人による対応の差異」等の意見があった。中でも、損害保険代理店側の知識に関しては、「地震保険の支払が初めてだったため対応方法が分からなかった」、「自然災害と地震被害の保険金支払いの違いに関して知識不足であり、契約者に迷惑をかけた」あるいは「地震保険の支払基準を事前に理解しておいた方がよかった」等の意見が寄せられた。

今後の教訓としては、平時からの備えとして、「顧客の緊急連絡先の把握」や「紙ベースでの契約情報の保管」という意見が多く挙げられた。他方、「契約時に携帯電話番号も聞いておいたため事故受付の際に連絡が取りやすかった」、「証券番号を手元に保管して置いて助かった」等、従来からこのような取組みを実施していたために今回の震災においてもスムーズに対応できたことが伺える意見も寄せられた。発災後の対応としては、損害保険代理店から顧客への能動的な連絡やメール SNS 等の活用という意見が主であった。損害保険代理店からの能動的な連絡に関しては、「代理店から顧客に連絡を行った結果、信頼を得られ他保険も契約してもらえることが多かった」、「契約者からの連絡の前に地震保険加入者に連絡したためスムーズに対応できた」等の意見も寄せられ、今回の震災対応においても損害保険代理店からの能動的な連絡が有効に機能したことが伺えた。

図表 27 特に困ったことや次なる備えとしての教訓

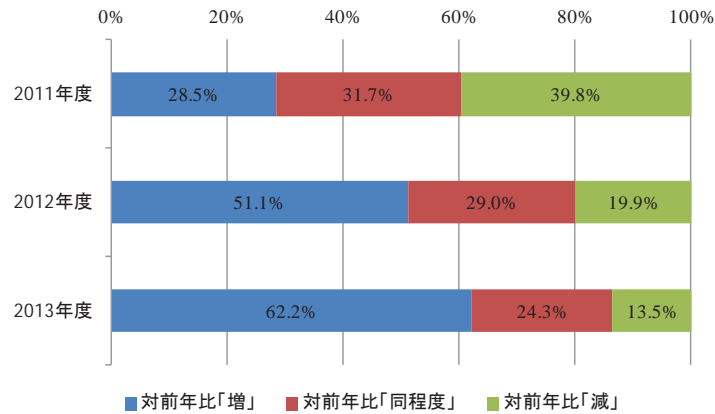
分類		内容
困ったこと	社会被害	停電・ライフラインの停止
		電話の不通
		移動手段の確保（ガソリン確保含む）
	保険金支払	大量の事故受付への対応
		停電等のためシステムで契約情報を確認できない
		顧客に連絡できない（避難先が不明、携帯電話番号が不明等）
		立会いまでに時間を要する
		保険会社が避難したため相談できない
		調査員による査定結果のばらつき
	罹災証明と地震保険の損害認定のずれ	
損害保険代理店対応	商品内容（契約内容、地震時の支払基準等）に関する損害保険代理店側の知識不足	
	初動時の混乱、募集人による対応の差異	
今後の教訓	平時からの備え	顧客の緊急連絡先（メールアドレス・携帯番号等）の把握
		紙ベースでの契約情報の保管
		あらゆる災害を想定した代理店マニュアルの作成
		停電時に備えたバックアップ体制の構築
		災害優先電話や衛星電話の導入
	発災後の対応	損害保険代理店から顧客への能動的な連絡
		メール・SNS 等の活用

2.3.6. 東日本大震災以降の損害保険代理店経営

東日本大震災が以降の損害保険代理店経営にどのように影響したのかを把握するために、手数料収入の対前年の増減収および東日本大震災以前と同水準に戻った時期について調査を行った。

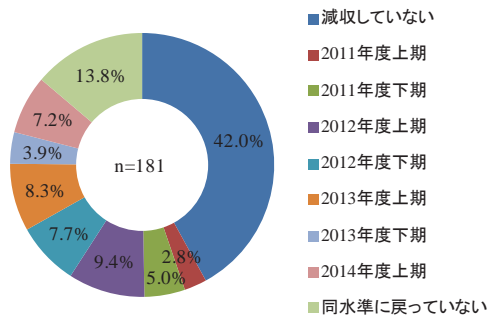
まず、手数料収入の対前年の増減収について、東日本大震災直後の 2011 年度においては、39.8%が対前年比で減収となっている一方、対前年比増収も 28.5%と 3 割近く存在していることが把握できた。更にその後、2012 年は 51.1%、2013 年度は 62.2%と、いずれの年度においても過半数が前年比増収となっていた（図表 28）。

図表 28 手数料収入の増減収（対前年比）



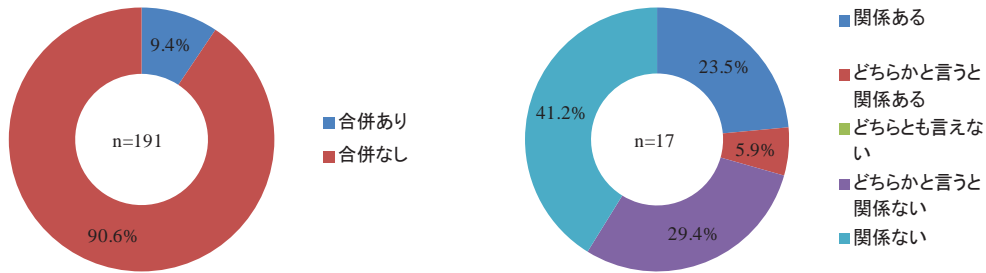
また、東日本大震災以前の手数料収入と同水準に回復した時期について調査したところ、42.0%が東日本大震災以前と比較して減収しておらず、2011 年度中に同水準にまで回復した損害保険代理店と合するとその割合は 49.8%となり、ほぼ半数の損害保険代理店が 2011 年度中には同水準に回復したことが把握できた。他方、2014 年度上期までに同水準に回復していない損害保険代理店は 13.8%であった（図表 29）。

図表 29 手数料収入が東日本大震災以前と同水準に回復した時期



損害保険代理店の合併状況および合併の東日本大震災との関係については、9.4%が東日本大震災後に合併をしていた。また、合併をした損害保険代理店において、合併と東日本大震災との関係について調査したところ、「関係ある」もしくは「どちらかと言うと関係ある」との回答は合わせて 29.4%、「関係ない」もしくは「どちらかと言うと関係ない」との回答は合わせて 70.6%であり、東日本大震災と関係のない合併の方が多かったことが把握された（図表 30）。

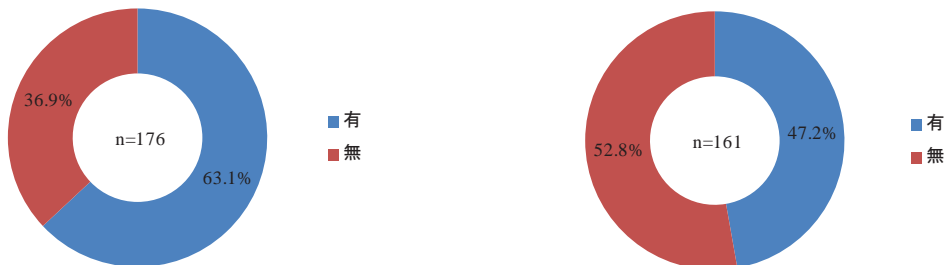
図表 30 東日本大震災後の合併の有無（左）と合併と東日本大震災の関係（右）



2.3.7. 損害保険会社等の支援のあり方

東日本大震災の発生から通常営業に戻るまでの間、損害保険代理店が多く苦勞・困難の中、契約者のために奔走したことは想像に難くない。そのような状況下において、損害保険会社、都道府県損害保険代理業協会（日本損害保険代理業協会を含む）それぞれからの支援の有無等について調査を行ったところ、保険会社からの支援が得られた損害保険代理店は63.1%、都道府県損害保険代理業協会からの支援が得られた損害保険代理店は47.2%という結果となった（図表 31）。

図表 31 保険会社（左）および都道府県損害保険代理業協会（右）からの支援の有無



また、それぞれから得た支援で良かったこと・助かったこととしては、図表 32、図表 33 に示すような意見が挙げられた。

具体的な回答内容を見ると、保険会社の支援で良かったこと・助かったこととして挙げられた項目としては、「食料・物資等の配給」や「義援金・見舞金の支給」等の意見が多く得られた。また、保険業務に関連する内容として、事故受付対応、契約データの提供、査定への同行・査定迅速化施策の実施および鑑定人の手配という保険金支払いに関連する支援に関する意見が多く見られた。保険業務に関連するその他の内容としては、「手数料の上乗せ」や「当面の手数料の減額なし」等、手数料の優遇措置に関する意見が複数見られた。

図表 32 保険会社から得た支援で良かったこと・助かったこと (n=89)

分類		内容	件数
本業に関すること	保険金支払関連	事故受付対応	7
		契約データの提供	6
		査定への同行・査定迅速化施策の実施	20
		鑑定人の手配	5
	上記以外	書類の簡素化	1
		サポート窓口等の設置	2
		異動手続の優遇措置	1
		手数料の優遇	4
その他	費用・物資等支援	食料・物資等の配給	31
		執務スペースの提供、PC等の貸与	4
		義援金・見舞金等の支給	19
		片づけ支援	1
	その他	12	

都道府県損害保険代理業協会（日本損害保険代理業協会を含む）からの支援で良かったこと・助かったこととして挙げられた意見として最も多かったのは、義援金・見舞金等の支給であり、次いで食料・物資等の配給であった。他には、「激励や励まし」という代理業協会のクラブマンシップを象徴する意見や、他社の対応状況の共有等の意見もあった。

図表 33 都道府県損害保険代理業協会から得た支援で良かったこと・助かったこと(n=60)

分類	内容	件数
費用・物資等支援	義援金・見舞金等の支給	41
	食料・物資等の配給	8
その他	激励・励まし	4
	他社の対応状況の共有	1
	その他	11

また、保険会社および都道府県損害保険代理業協会（日本損害保険代理業協会を含む）の支援のあり方・要望に関しては、多様な意見が挙げられた。挙げられた主な意見は図表 34 の通りである。

図表 34 保険会社、都道府県損害保険代理業協会の支援のあり方・要望として
挙げられた主な意見

対象	内容
保険会社	顧客対応方針の統一・明確化
	お客様センターや専用ダイヤルの早期開設
	迅速な対応（説明・損害調査）
	柔軟・親身な対応
	迅速な安否確認・確実な連絡方法の確立
	全国的な支援体制の構築
	代理店間ネットワークを生かした支援方法の確立
	契約情報を把握できる仕組みの構築
	保険会社と代理店が連携した査定活動の実施
	営業社員の対応改善
	義援金等の支給
食料・物資等の支給	
都道府県損害保険代理業協会	他社の対応状況に関する情報提供
	保険会社への窓口としての機能
	代理店の協力・支援体制の強化
	仲間意識を持った助け合い
	より迅速な対応（安否確認含む）
	契約者向けの公告の実施
	義援金等の支給、義援金の用途・配分方法の明確化
	食料・物資等の配給

最後に、東日本大震災の発生による一連の経験により得た教訓や知見、あるいは現在実施している取組みの内容等を調査したところ、図表 35 に示すような意見が主に挙げられた。特に多かったのは、「今後は地震保険をより積極的に勧める」等の地震保険加入の重要性に関するものであり、また、「地震は忘れたところにやってくる」といった地震リスクの再認識や「ガソリンは常に満タンにしておくべき」といった物資の備蓄等の平時からの備えの必要性、あるいは、「契約時に携帯電話番号も把握する」等の発災時の契約者への連絡手段の確保に関する意見も多く見られた。その他、「収入保険料が減少したため手数料ポイントが下がり、それにより収入が減って大変だった」や「震災対応をお客様から高く評価して頂き、新規のお客様をご紹介頂いたり、連携先代理店（共同募集）が増えたりした」といった収入・顧客基盤の変化に関する意見や「お客様の全てのリスクを考え、ベストな商品を提案する」といったリスクの全体像を踏まえた提案の重要性に関する意見が見られた。また、中には、「保険会社の査定部門が他県に逃げてしまった。代理店は保険金支払いのための手数料は受けていないが、クライアントのために我慢して動いた」といった意見もあった。

図表 35 東日本大震災により得た教訓、知見等

項目	主な意見等
地震保険の加入促進	<p>全てのお客様に地震保険を勧める。</p> <p>建物にも家財にも限度額上限の地震保険付保が大事であると認識した。</p> <p>どこで地震が起こるのか分からないため、地震保険を積極的に勧める。</p>
地震リスクの再認識	<p>災害を甘く見てはいけない。忘れたころに来る。</p> <p>地震はいつ来るか分からない。忘れ去られることが一番恐ろしいのではないか。</p>
物資の備蓄等	<p>食料・水等の備蓄をしておく。</p> <p>ガソリンは常に満タンにしておくべきである。</p> <p>ライフライン復旧まで衣食住が確保されるよう備えをすることが重要である。</p> <p>お客様に非常用グッズの備えを提案している。</p>
行動マニュアル等の策定	<p>安否確認のルール等、マニュアルを作成しておくべきだったと感じた。</p> <p>会社のリーダーが目に見える形でガイドラインを提示する必要がある。</p> <p>連絡網を作成した。</p>
データ管理	<p>事務所ともう一か所に顧客データを分け、モバイルでもデータを見られるようにした。</p> <p>紙ベースでの顧客情報管理も必要である。</p> <p>停電の際でも契約内容確認・書類作成等に対応できるよう体制を整備した。</p>
契約者への連絡手段の確保	<p>申込書に携帯電話番号も記載する。</p> <p>契約者情報として携帯電話番号の記載を必須にしたらどうか。</p>
収入・顧客基盤への影響	<p>収入保険料が減少したため手数料ポイントが下がり、それにより収入が減って大変だった。</p> <p>建物や自動車等が無くなり手数料が減収となるため、代理店としてキャッシュフローが必要である。</p> <p>地震保険や天災特約を積極的に勧めていたため、保険金支払い後に多数のお客様を紹介頂き、震災直後の解約をカバーでき、更に増収することができた。また、他の代理店で地震補償について十分に説明を受けずに被災された方にもご契約を頂いた。</p> <p>震災対応をお客様から高く評価して頂き、新規のお客様をご紹介頂いたり、連携先代理店（共同募集）が増えたりした。</p> <p>査定・保険金支払いを通して契約者からの信頼を獲得でき、それ以降の契約につながった。</p>

項目	主な意見等
リスクの全体像を踏 まえた提案	<p>お客様の全てのリスクを考え、ベストな商品を提案する。</p> <p>リスク全体を踏まえて保険の見直しや加入について積極的にアドバイスするよう会社全体で取組んでいる。</p> <p>契約者へのリスクに対する情報提供の重要性を認識した。</p>
お客様対応	<p>よりきめ細かいサービスを心掛けたい。</p> <p>細やかで永年にわたる対応を心掛ける必要がある。</p> <p>お客様への定期的な情報発信、情報提供</p> <p>事故報告・保険金支払いまでお客様のことを考えてしっかりサポートすることが大事だと思った。</p> <p>各種証明書や義援金の受取り手続き等のサポートを行った。</p>
保険会社等の対応	<p>保険会社・社会が一丸となって被災者のために支払査定を行ったため、早くに保険金が支払われ感謝して頂けた。</p> <p>保険会社自体が地震保険から手を切りたいと思っているように見えて残念である。</p> <p>地震保険金の支払において保険会社の優劣が出た。今回の震災以降一切提案しない保険会社もある。</p> <p>保険会社の査定部門が他県に逃げてしまった。代理店は保険金支払いのための手数料は受けていないが、クライアントのために我慢して動いた。</p> <p>代申会社が営業拠点を閉めてしまった。代理店は顧客から「損害がいくらか」「早く見に来てくれ」と言われて大変返答に困った。</p> <p>保険会社や損害保険代理業協会は役に立たないため、全ての対応を代理店がやるのが当然の仕事だと深く感じた。</p>
その他	<p>行政側の対応に関しても情報を仕入れることを忘れてはいけない。</p> <p>高齢者は発災時にサポートが必要になるため、顧客の年齢層を把握しておく必要がある。</p> <p>長期一括払いの火災保険の保有は危険と感じる。地震保険全損時の払戻しは想定外だった。</p> <p>皆様の役に立っていると感ずることができ、この仕事をしていてよかったと思った。</p> <p>72時間ルールによる不公平感がある。</p>

3. 東日本大震災特有の被害を受けた損害保険代理店の当時と現状

3.1. 調査概要

東日本大震災は、地震の揺れによる建物の倒壊や地震に起因する火災だけでなく、津波による被害も発生している。福島県相馬港験潮所では9.3m以上、宮城県石巻市鮎川験潮所では8.6m以上、岩手県宮古験潮所では8.5m以上の津波を観測するなど、岩手県、宮城県及び福島県の各地で8mを超える大きな津波を観測した。この津波によって青森県、岩手県、宮城県、福島県、千葉県及び茨城県の6つの県の広い範囲で浸水被害が発生し、その面積の合計は山手線の内側の面積の9倍に相当する561km²に達している。

また、原発事故も発生しており、福島第一原子力発電所の周辺は震災から4年が経過した現在に至っても、地域の住民は生活再建の目処が立っていない状況と言える。そして、これらの地域の損害保険代理店は、顧客基盤を失っている可能性があることから、兵庫県南部地震や新潟県中越地震などの震災とは異なる経営への影響を抱えている可能性がある。

そこで本調査では、かかる地域の損害保険代理店4社を対象にインタビュー調査を実施し、当時の状況や現状について話を聞いた。

3.2. ヒアリングメモ

3.2.1. 株式会社谷地保険事務所

対象者	株式会社谷地保険事務所 代表取締役 榊原昌宏氏
所在地	岩手県大船渡市大船渡町字地ノ森 48-11
日時	2015年3月16日(月) 10時30分～12時00分

◆ 震災時の状況と初動対応

地震が発生した時は、事務所から近くのお客様宅を訪問していた。お客様宅で震度6弱の大きさを知り、事務所に戻り社員の安否確認を行った。事務所は棚が倒れ、書類が散乱している状態だった。外出していた営業担当者とも連絡が取れ、会社で予め決めていたルールに則り、会社のシャッターを閉め、女子社員を車に乗せて、高台にある公民館に避難した。会社で決めていたルールを着実に実行したことが生死の分かれ目となった。

大船渡は、昭和8年、同35年に津波に見舞われ、当時の出来事を風化しないよう津波の高さが標識等に刻まれている。今回の震災でも沿岸部で過去に津波の大きな被害を受けた住人は速やかに避難しているが、少し内陸に入り今までそれほど被害を受けていなかった地域では、過信して逃げ遅れた(もしくは避難しなかった)住人が多数亡くなられた。

震災後から2日間は、行方不明の親戚の安否確認や自宅の整理で謀殺された。3日後の3月14日に役員が集まり、再開に向けて検討を始めた。

◆ 代理店業務の再開

4階建ての自社ビルの1階事務所部分は、津波で流され什器や申込書など全て失った。震災9日後の3月20日に高台にある建設業者の空き事務所を借りて、仮設事務所を開設した(図表36)。ライフラインが完全に断たれた状態で、まずは仕事ができる環境を整えることに専念した。

電気の復旧後を見据え、パソコン、FAX、コピー機を揃えることが喫緊の課題であったが、すぐには手当てできず、お客様でもあるリサイクルショップや、取引のあるネット関係の業者からなんとか取り寄せた。その後、保険会社から応援要員や什器等の支援があり、体制を整えた。

お客様に事務所再開を知らせるため、3月20日、26日に仮設事務所開設と携帯電話番号を記した広告を地元の新聞社である東海新報社に掲載した(図表37)。非常に早いタイミングで出せたと思うし、地域の新聞社に広告を出すことが最も効果的に地域住民に情報が伝わることを後で再確認した。

新聞広告後の4月以降は、1日60件近くの入電があり、5月連休前には支払いを完了させることを目標に社員全員で対応した。連休前までに約950件、約33億円の保険金を支払い、家計地震保険部分の支払いはほぼ完了した。

図表 36 仮設事務所(左)・現在の事務所(右)



図表 37 新聞広告(左:2011年3月20日、右:2011年3月26日)



◆ 増収への転換

2010年度は収保ベースで約12%の減収で、解約による手数料の戻し入れも大きく、損保社、生保社の各担当者に手数料シミュレーションを依頼し、経営への影響を掴んでおい

た。翌 2011 年度は増収したが、震災前の水準までは戻らなかった。

震災後、お客様への説明で一番辛かったのが、民間の労災が免責だったことだ。政府労災は支給を決定しており、法人のお客様に民間の労災は免責であることを説明し、ご理解はいただいても、大切な社員を失い、納得してもらったとは思っていない。これまで一番いい提案を出来ていたのか、もう一度考え直す契機となった。

その時の職場は、保険金の支払い手続き・解約手続きで、社員も疲れ果て、閉塞感が漂っていた。この状況を打破するため、社員を集め、自分達が谷地保険事務所としてやるべきことをとことん論議し、オールリスク・フルカバーを前提とした『保険人としての誓い』を立てた（図表 38）。

それから毎週木曜日を『新規開拓の日』として、先に向かう活動を始動させた。保険商品の種目では、天災によるケガを担保する商工団体中央会の制度商品（業務災害補償）を徹底的に提案した。結果として、今では新種の割合がかなり高まった。

震災直後から仮設事務所を開設し、地域からより信頼される存在になったこと、社員の理念を統一し、新規のリスク対策提案に向かう態勢をいち早く立て直したことから、2012 年度には震災前の収保ベースまで戻り、2014 年度は、震災前の収保規模比で 1.5 倍に拡大する見込みだ。

図表 38 保険人としての誓い



◆ 保険会社との良好な関係

保険会社の支援なくして、当社の今の状況は考えられない。震災直後から、支援要員の派遣、地元新聞社での広告手配や什器・備品の手当てなど、ソフト・ハードの両方で大きく支えていただいた。

谷地保険事務所の“震災での取組み・思い”は、その後の支社長、担当者に引き継いでいただいている。前任の女性担当者は、震災支援に携わりたくて神戸からこの地の赴任を希望され、土日はボランティア活動を欠かさず行っていた。その社員と『思いの共有』と題して、お客様をお守りするための経営計画を練って、全員で共有した。社員には、『自分達だけで仕事をしている訳ではない』、『多くの人に助けてもらって立ち上げた仮設事務所の時のことを忘れるな』と言っている。

◆ 保険会社等への支援のあり方・要望

震災が起きたら避難することは決めていたが、それから先は決めていなかった。震災後、手探りで進めてきた。しっかりとした BCP があればと思うし、保険会社から代理店に対してそのような経営指導のアドバイスが出来れば望ましいのではないかと。震災で応援に来ていただいたのは大変感謝しているが、こちらの受け入れ体制が出来ておらず、お弁当の用意すらままならない状況だった。

行政等の話となるが、震災後は、電話が通じず連絡手段が完全に途絶えた。通信インフラを充実してもらいたい。

3.2.2. 株式会社閑上加藤

対象者	株式会社閑上加藤 代表取締役 加藤美枝子氏
所在地	宮城県名取市美田園 7-2-12 震災当時：宮城県名取市閑上 2-7-40
日時	2015年3月15日（日） 15時00分～17時00分

◆ 東日本大震災による被害

震災前、閑上加藤代理店は、店主（女性）と店主の姪の2人で営んでいました。震災当時の代理店事務所は、津波によって大きな被害を受けた日和山公園や閑上中学校から徒歩圏にあり（図表 39）、広い敷地に母屋と離れ、事務所はその中に建てられていました。まだ、震災の2年程前に建て直したばかりでした。

東日本大震災が発生した時、店主は仙台支店で会議に出席しており、姪（使用人）は事務所に、また、家族（店主の母親と夫）はそれぞれ自宅にいました。マグニチュード9・震度6強の地震の後、店主は車を運転して急いで閑上の自宅・事務所に向かいましたが、入れる状態ではなく、そこは海の中の状況でした。そこで、別宅（居住していた家とは別に持っていた家）に行き一夜を過ごしました。また、そこで仙台市で働いている長男と深夜に合流しました。

次の朝6時頃に別宅を出て、家族が避難しているであろう公民館に向かいましたが、そこはまるで地獄絵図のように入れる状況ではありませんでした。母親の話によると、大きな揺れの後、母親と店主の夫、姪は自宅のガレージ（鉄骨構造）に集まって安否を確認し、夫と母は公民館に向かいました。母親は公民館に残りましたが、夫は自宅の方に戻る途中、大津波に遭い亡くなりました。姪と小学校6年生の娘は、一旦避難はしたのですが、事務所に戻る途中大津波に遭い、車の中で2人で亡くなりました。そして、3月17日に車の中で姪と姪の子、18日に夫の死を確認しました。

図表 39 日和山公園近くの慰霊碑（左）と閑上中学校（右）



◆ 解約の手続きと手数料戻しの発生

別宅を所有していたことで、幸いにして住むところに困ることはなかったのですが、仕事をする気にはなれなかったです。また、6月ぐらいいまでは毎日のように解約の受付を行い、事務所が流失したため名取市役所の市民の広場で多い日には1日に30件もの解約の対応に追われました（300万円程の手数料戻しがありました）。

保険金の支払いの目処が立った時、損害保険代理店を辞めるつもりでした。そんな時、親しくしている北海道の代理店に「これからどうするんだ」と言われ、もう辞めるつもりだったので、「代理店を辞めます」と言いました。「お客様が最後の一人になるまで見守るのが保険の代理店の仕事だ」と諭され、また、損害保険会社の支店からも励ましの声をかけて頂いたことをきっかけに、やっぱり損害保険代理店として頑張らなくてはならないという思いに駆られ現在に至っています。

◆ 仮設店舗で営業再開

保険会社の社員さんたちはとても優しい方でした。決して無理に損害保険代理店を継続しろと言うこともなく、見守ってくれていました。会社が、「7月の代理店会には顔を出したら。みんな心配しているよ。」と声を掛けてくれて、悩みながらも出席してみました。代理店会では一言挨拶をする機会が与えられ、そこでは案の定、挨拶をしていたら涙が止まらなくなりました。そして、仲間の代理店に慰められながら会議が始まりました。そして、手元に配られた営業会議の成績を見て、あまりの数字の悪さに驚きましたが、7月から9月の生保キャンペーンの話聞いたとき、もう一度、やってみようかなあと思い、結果、キャンペーンでは最良の成績を獲得し、損害保険代理業としても復活の兆しが見えました。

2012年2月から仮設店舗（図表 40）で営業を再開しました。お客様が戻ってくるとはあまり思っていなかったのですが、意外にもお客様が少しずつ戻ってきてくれました。そして、仮設店舗から歩いてすぐの所に土地と建物を購入し、2014年3月11日に、新しい代理店事務所を開店させました（図表 41）。

現在は、損害保険会社のOB2名（男性と女性）も含めて3名で代理店業を営んでいま

す。おかげさまで、今はただただ支えてくださったお客様をはじめ、皆様方に少しでも恩返しができるか…と思い、感謝をしながら頑張っています。

図表 40 閉上さいかい市場（仮設店舗）



図表 41 現在の代理店事務所



3.2.3. 有限会社ハート&ハート

対象者	有限会社ハート&ハート 代表取締役 山本恵一氏
所在地	福島県南相馬市原町区南町 3-140-1
日時	2015年3月17日（火） 13時30分～14時30分

◆ 東日本大震災による被害と代理店経営

信用組合の勤務を経て、1988年に個人代理店として損害保険代理業を開業した。その後、1999年に法人化し、複数の損害保険代理店の合併により現在に至っている。東日本大震災当時は営業・事務員を含め7名の体制であった。

震災当時、代理店事務所は昭和40年代の古い建物であったが、幸いにして地震による直接の被害は軽微であった。しかし、事務所が福島第一原子力発電所から20km以上30km未満に所在していることから、一時は避難を余儀なくされた。その後、規制が解除された後に営業を再開させた（山本社長を含め従業員2名の自宅が警戒区域内（20km以内）のため、震災から4年が経過した現在も自宅を離れて生活している）。

震災後、地域の多くの損害保険代理店が営業の継続を困難にし、休業する中で、契約者等からの相談や保険金請求等の対応を行い、その活動から「損害保険代理店は信用が大切で、とにかく被災者に安心を届けたい」と思った。そこで「信用」「安心」を獲得する意味で代理店事務所を新設し、2014年1月に現在の事務所に移転した（図表42）。以降、震災の影響で損害保険代理店経営がままならなくなった個人代理店を受け入れ、更に事務員が1名増えて、現在は9名体制の損害保険代理店になっている。

図表 42 有限会社ハート&ハート（新事務所）



◆ 手数料収入の増減

震災による影響を受けて、2011年9月期は対前年比75%程度まで減収した。しかし、10月以降翌3月にかけて大幅に増収し、結果として2012年3月期は、前年と同水準の手数料を獲得することができた。また、長期契約の保有が少なく、殆どの契約が1年契約であったため、解約による手数料の戻し入れの被害も軽微であった。なお、震災から4年が経過した2015年3月期は、震災前と比較して2倍近い大幅な増収（事業規模の拡大）を遂げている。その理由は3つ考えられる。

ひとつは、震災後も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信頼を獲得することができ、その結果として新規の顧客が増えたことである。また、多少ではあるが、警戒区域内の整備工場の廃業に伴う契約の引き受けによる増収もある。

これらの他、いわゆる「復興特需」といわれる増収もある。震災当時、ハート&ハートでは自動車保険が8割、火災保険・傷害保険が1割、新種保険が1割といった構成であったが、現在は、廃業した整備工場代理店の自動車保険の契約移管による増収があるにも関わらず、自動車保険の割合は7割程度に減少し、火災保険が15%、傷害保険が5%、新種

保険が 10%といった構成になった。

火災保険や新種保険の増収は、避難していた住民が戻ってきて、自宅や事務所を建て直すことによる建設工事保険・請負業者賠償責任保険と、住宅ローン等に紐づく長期の火災保険によるものである。これらの類の契約は来年度に継続契約が得られるわけではない。しかしハート&ハートでは、向こう 2 年から 3 年ほどは、復興需要により一定の収入が確保できると見込んでいる。一方で、避難者が戻ってきて住宅等の再建を行っているとはいえ、その多くが 60 歳以上の世帯であり、若者が戻ってきていない。従って、数年後には、住民人口が減少し、震災以前より大きく縮小した商圈が形成されると思っている。その小さな商圈で、如何にしてハート&ハートがお客様に選ばれるかが課題である。

◆ 小さくなった商圈での損害保険代理店事業（5 年先を見越して）

震災によって一時は大幅に減収した（2011 年度上期）ものの、決算（2012 年 3 月）をしてみると、前年度と同等程度の手数料収入を確保することができた。また、その後も様々な要因で大幅な増収を実現している。しかし、数年後には復興特需がなくなることで、住民人口の減少による小さな商圈への移行によって減収が見込まれる（現在は右肩上がり増収増益であるが、何もしないと今の状態の維持は難しい）。その場合に、如何にしてハート&ハートがお客様に選ばれるかが課題で、その対策として、現在は人材育成に投資を行っており、今後も継続して投資していく。

代理店事務所を新設したことで、地域における損害保険代理店としての信用力は増しているはずである。あとは如何にして、“ヒト”としての信頼を勝ち取るかが重要だと考えている。

3.2.4. 有限会社 S・BC

対象者	有限会社 S・BC 代表取締役 石塚健二氏
所在地	福島県南相馬市原町区仲町 3-43
日 時	2015 年 3 月 17 日（火） 15 時 00 分～17 時 00 分

◆ 東日本大震災による被害と営業再開

東日本大震災当時、事務員を含めて 3 名で損害保険代理業を営んでおり、現在、事務員は結婚等を理由に退職し、その代わりに長女が事務職を担っている。従って、震災前後で人は変わったが、人員構成に変更はない。

代理店事務所は、東日本大震災の揺れによる被害は殆どなく軽微であったが（電気・ガス・水道等のライフラインの被害もない）、福島第一原子力発電所から約 22km に所在するため、避難を余儀なくされた（福島市内に避難）。このような環境のもと、避難が解除になってすぐの 3 月 20 日には代理店事務所に戻り営業を再開した。営業再開当初は殆どの住民が避難所から戻ってきていないことから、不気味なほど静かで、誰もいないということに恐怖と不安を感じた。そして、せっかく誰よりも早い段階で営業を再開しているのだ

から、S・BCの契約者に限らず、損害保険代理店の知識を活かして保険に関する悩みを持っている人の相談に応じようと、市役所にお手製の名刺を配布したり、福島放送でテロップを流したりした。そうしたところ、当初（3月下旬頃）は保険に関する相談の電話ではなく、避難所で暮らす契約者や友人から、「放射能は大丈夫なのか？」「（放射能のことを気にして）自宅は戻れる雰囲気なのか？」「住める状況なのか？」など、地域の状況を知りたいという相談を受けるようになった。その後、4月に入った頃から保険に関する連絡・相談を受けるようになった。

図表 43 有限会社S・BC 石塚社長



その頃の連絡・相談のひとつは「解約」に関するものであった。その後、東日本大震災に関連して200件以上の解約を受け付けており、多い日には1日で53台の自動車保険の解約の対応を行った（4月下旬）。手数料でも500万円ほどの戻し入れを行っている。また、この頃は休業している損害保険代理店も多かったことから、代理店事務所にはS・BCの契約者ではない方も保険証券を持って訪れ、「この火災保険は地震保険も付帯されているのか？」などの質問・相談に対応した。一時は行列ができるほどの相談者が訪れたこともあった。

◆ 手数料収入の増減

2011年3月から8月にかけて、4月の上旬から新規や継続契約も少しは入りつつあったが、解約も多く大幅に減収した。しかし、9月に入ると保険料の払込猶予期間（6か月）の影響もあり、止まっていた契約の手続きが動き出し、対前年同月比で大幅な増収となった。また、早い段階から代理店事務所を稼働させ、自社の契約者に限らず地域住民のよろず相談に対応した効果もあって、特別な営業活動を行ったわけではないが、9月以降に新規が入ってくるようになった。その結果、2012年3月期は、解約による手数料の戻し入れと新規が相殺され、手数料収入は前年度に対して微増になった。

その後、2013年度3月期は解約の影響がない分がそのまま増収に繋がった。更に、やはり「災害時にもきちんと対応する代理店」といった評判が評判を生んで、順調に増収基調にあり、現在は、2011年3月期と比べると2倍近い手数料収入になっている。しかし、い

いわゆるこうした「復興特需」の効果は限定的であると考えている。

震災当時の取扱商品構成は、自動車保険が7割、火災保険が1割、傷害保険・新種保険が2割といったところであった。そして現在も、その構成比に変化はない。と言うのも、そもそも建築・土木関係の取引先が多くなかったことが影響している。

◆ 避難者をきっかけとした商圏の開拓

震災から4年が経過して、結果として事務所を移転することなく継続して損害保険代理業を営んでいるが、当初は移転についても真剣に考えた。それは、福島第一原発4号機が爆発するといった噂や30km圏内は封鎖されるといった噂があったからである。現在、全ての避難者が南相馬に戻ってきているわけではないことから、目の前の商圏は小さくなっている。しかし、仙台や福島、いわきに移転した法人の契約者や避難者の契約を継続して扱っていることから、活動範囲が広がった。その結果、業務による移動が多くなったが、新しい商圏で新しい顧客の開拓に繋がっている。

震災の影響によって、震災前の契約者（既顧客）のうち、現在も契約が維持できているのは8割程度になっているが、大幅な増収を遂げた理由には、地域の消費者の信頼を勝ち取ることが出来たことと、足元の商圏の縮小とは反し、自社の商圏は拡大（地域・範囲の拡大）したことにより、新規の契約者を獲得できたからである。

◆ 損害保険業界に対する要望

相次ぐ合併等の影響からか、保険会社と代理店の関係が希薄になったと思う。東日本大震災など、災害を前にしたときに、特にそのことを痛感する機会があった。契約者と代理店の関係において信頼を大切にしているからこそ、保険会社と代理店の関係においても、いま少し、人と人との繋がりを大切にできればよいと思っている。

3.2.5. 有限会社アヤマ保険サービス

対象者	有限会社アヤマ保険サービス 代表取締役 北田耕一氏
所在地	千葉県香取市佐原イ 462
日時	2015年4月23日（木） 14時30分～15時30分

◆ 東日本大震災による被害と営業再開

東日本大震災により国道365号線以北は広範囲に亘って液状化の被害が発生した。当時は、香取市役所付近に事務所を構えていたが、下水の逆流等の被害が生じたため、震災後に移転した。

地震発生直後は、家族の安否確認のため自宅に戻ろうとしたが、液状化による道路の隆起や水の噴出し等の影響で帰宅は容易ではなかった。帰宅後、当日中には家族全員の安否が確認できたが、その後停電は4日程度、断水は20日程度継続し、給水車に並んで給水したり、井戸水を引いている家にもらいに行ったりして水を確保した。

佐原は各保険会社の成田支店が管轄しているが、成田市は被害が軽微であったため佐原の被害状況を各保険会社が認識しておらず、更改等の通常業務に関する連絡等もあったが、それどころではなかった。発災してから数件の事故報告には対応していたが、本格的に代理店としての業務を再開したのは発災から1週間経過した頃であった。また、発災10日後頃に保険会社から火災保険契約者の一覧が提供されたため、それをもとに火災保険契約者全員に対して電話にて状況確認を行った。

最終的な地震保険金の請求件数は50件程度で、そのうち液状化の被害によるものは概ね3割程度であった。

図表 44 有限会社アヤマ保険サービス 北田社長



◆ 損害保険代理店経営への影響

東日本大震災の経験から、地震保険加入に対するお客様の意識が高まり、最近は地震保険を付帯しないという話をするのが少なくなった。しかし、フリート契約を保有していた建設会社の倒産、ガソリンスタンドの閉店、および個人商店の閉店等の影響により企業分野の手数料収入が減少したため、現在も業績は東日本大震災前の水準に戻っていない。また、液状化の影響等により地震保険金の支払いを受けた方の多くが他の地域に引っ越し、今年になってようやく一人が家屋を新築して戻ってきたという状況であり、商圈が縮小したという要因もある。

佐原は農業の町であるため農家の方が多く、ガソリンスタンドや個人商店ももともとそういう方をお客様として営業をしていた。しかし、液状化の影響で海水（塩）が農地の表土にまで上がってしまい、発災後2年間程度農業ができないという状況になってしまったことも減収に影響していると思う。

◆ 被災地としての千葉の特殊性

液状化の被害は局所的に生じたため、佐原の被害を管轄である成田支店も十分に把握できていなかった。また、全国的にも被災地としてあまり認知されておらず、当時も保険会社は東北地方にまず人員を投入していたと考えられるため、比較のしようがないが、この

地域の地震保険金の支払いは東北地方に比べて遅かったかもしれない。しかし、それは比べようがないし、保険会社も被害の大きかった東北地方の対応のために最善を尽くしていたのだと思う。損害は確かにあったが地域として悲壮感はなく、千葉県損害保険代理業協会北総支部として、東北地方のための支援金を集めたり、東北地方へのバスツアーを開催したりという取組みを実施した。また、東北地方で甚大な被害が生じていることをお客様も認識していたため、保険金支払い等において、お客様から支払いが遅い等のクレームを頂くことはなかった。

◆ 地域の助け合いと損害保険代理店の役割

佐原は地域社会のつながりが残っているため、町内の助け合いの意識が強く、東日本大震災においても地域として様々な協力・助け合いを行った。システムでお客様の様々な情報を確認することは可能である。しかし、災害時に本当に大切なことは足で動いて状況を把握し、情報を収集することだと思う。お客様の被害状況を出来るだけ早く確認しに行くというような対応を行う意識を持つことが損害保険代理店として重要なのではないかと考えている。

4. 損害保険代理店経営のあり方と業界としての支援

4.1. 調査概要

宮城県、岩手県及び福島県の3県の損害保険代理店（各都道府県損害保険代理業協会の会員）を対象に実施したアンケート調査（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）の結果と、東日本大震災特有の被害を受けた損害保険代理店を対象に実施したインタビュー調査の結果を踏まえ、慶應義塾大学の堀田一吉教授、保険毎日新聞社の森隆記者及び日本損害保険代理業協会の栗山泰史アドバイザーの3名に、それぞれの専門分野・視点から、損害保険代理店経営のあり方等について考え方・示唆等を伺った。

4.2. ヒアリングメモ

4.2.1. 慶應義塾大学 商学部 教授 堀田 一吉 氏

◆ 意識の高い損害保険代理店である点に留意が必要

日本損害保険代理業協会と野村総合研究所の連携による本調査を否定するわけではないが、今回の調査対象は、都道府県損害保険代理業協会の会員を対象としていることから、回答者の属性（チャンネル）に偏りがみられる（図表4）。言い換えると、本調査を以って、岩手県、宮城県及び福島県で東日本大震災に被災した損害保険代理店の全容を語るものとは言えない。

また、日本損害保険代理業協会や都道府県損害保険代理業協会の会員という時点で、一般的な損害保険代理店と比較して、経営基盤もしっかりとしていて、また、様々な面で意識が高いのではないかと推察される。

これらのことを踏まえて、本調査の調査結果を考察するべきであろう。



◆ 契約者等に十分なサービスを提供するための損害保険会社との関係構築

本調査に回答した損害保険代理店の74.1%が専属代理店（図表6）であったため、大きな問題になっていないのかもしれないが、乗合代理店の場合、損害保険会社から十分な支援が受けられていないのではないだろうか。また、その結果、損害保険代理店は契約者等に対し、十分なサービスの提供ができていない可能性も考えられる。

乗合代理店の中で、規模が大きく損害保険会社と確固たる関係が構築されているとか、乗合代理店ではあるが、実際のところ専属代理店のように契約が偏っていて関係が築かれているのであれば問題がないが、中途半端な乗合代理店は、今回の地震・地震対応をきっかけとして、専属・乗合を再検討するべきかもしれない。大規模震災などの有事の際も、

契約者等に十分なサービス提供ができるように、損害保険代理店と損害保険会社とがきちんとした関係を築くべきである。

◆ 損害保険代理店の付加価値

世の中の全ての代理店に共通して言えることではないが、少なくとも本調査に協力した損害保険代理店の多くは、東日本大震災を経験し、損害保険代理店の存在価値に気付いたはずである。インターネットで割安に保険に加入できる時代になった。そのため、損害保険代理店で保険商品を契約するにあたり、その際のサービスがインターネットの保険商品よりも高い保険料に見合っているか、従前以上に消費者からより厳しく見られる状況と言える。損害保険代理店は、消費者に対するよきアドバイザーとして、そのサービスの付加価値を高めていく必要があるのではないかと。

◆ 本調査の結果は損害保険代理店のベストプラクティス集

本調査の対象は損害保険代理店の中でも意識の高い損害保険代理店であろう。そのため、本調査で把握できた損害保険代理店の取組みは損害保険代理店における災害対応のベストプラクティスと言えるものである。このことを踏まえ、今後は日本損害保険代理業協会及び都道府県損害保険代理業協会の会員以外の損害保険代理店にも本調査の結果を広く伝えて欲しい。

4.2.2. 保険毎日新聞社 記者 森 隆 氏

◆ 同一県内においても被害状況は様々

本調査の結果を考察するにあたり、同一県内でも地域によって被害の程度が大きく異なることに留意が必要である。例えば、福島県は浜通りと中通りで、岩手県は沿岸部と盛岡市で被害の程度は大きく異なっている。本調査において県別の結果を考察する際には、甚大な被害を受けた地域の状況が薄まって見えてしまっている可能性に留意する必要がある。



◆ 災害時に耐えられる経営戦略の検討が必要

災害時には、解約手続きや事故受付等という業務が発生する一方、営業や更改等の平常業務も継続させなければならないため、言わば二重、三重の煩雑さの中で業務を継続しなければならない。また、個別には震災後に売上が増加した損害保険代理店もあるが、その要因が単に既存顧客が新たに家財にも地震保険を付保したことや、共済からの乗り換え契約によるもの等、顧客基盤の拡大とは言い難い場合もある。加えて、地域によっては住民の避難等により従前よりも顧客基盤が縮小した損害保険代理店も少なくない。

損害保険代理店は今回の震災で得られたこれらの教訓や経験等も踏まえながら、災害時にも耐えられる経営戦略・営業戦略を検討していく必要があるだろう。

◆ 地震保険金支払いにおける契約者への配慮の重要性

東日本大震災では地震保険金の支払いにより救われた契約者が多数存在した一方、地震保険加入者と非加入者との間で、その後の生活再建の困難さに大きな差異も生じた。そのため、加入者と非加入者とが避難所等で生活している場合、非加入者に相当程度気を遣いながら加入者の保険金請求手続きをサポートした損害保険代理店も多数いる。

このような事実を踏まえると、損害保険代理店や保険会社が被災者の状況や心情に配慮した細かな対応・ケアを行えるよう、その方針を示したマニュアル等の策定が必要ではないか。また、今回の震災では、企業向けの拡張担保特約の支払いにおいて、「詳細な見積書の準備が必要であるため、保険金支払いに時間を要する」、「支払われる保険金額が想定と異なる」等の意見があったようである。家計分野の地震保険と同様、拡張担保特約についても、支払条件や家計分野の商品との違い等をしっかりと説明し、契約者に理解してもらった上で契約を行う必要があるだろう。

◆ 地震保険の普及を真剣に検討すべき

先述の通り、東日本大震災では地震保険の加入者と非加入者との間でその後の生活再建において天と地の差が生じたと言っても過言ではない。損害保険代理店の中には、従前から「お客様とケンカしてでも地震保険を付保してもらおう」、「地震保険を付保しないのであれば、代理店としてお客様を守れないので火災保険は販売しない」ほどの確固たる姿勢で地震保険の付保を勧め、その結果地震保険付帯率 100%を実現している損害保険代理店もあった。

地震保険の高い付帯率を実現していた損害保険代理店では、震災後に契約者からのクレームが少なく、逆に、付帯率が低い損害保険代理店の中には契約者からのクレームに悩んだところもあったようである。

今回の経験を踏まえながら、地震保険の一層の普及について、従前以上に真剣に検討していく必要があるのではないか。

◆ 損害保険代理店に対する精神的なケアも必要

自身も被災している中で、被災された契約者等と真摯に向き合い、時に契約者等からのクレームも受ける損害保険代理店の精神的な負担は想像に難くない。被災された契約者等、および契約者等のために尽力する損害保険代理店それぞれに対して、特に精神面での健康管理・ケア体制の構築は重要な問題であると考えている。

4.2.3. 日本損害保険代理業協会 アドバイザー 栗山 泰史 氏 (丸紅セーフネット株式会社 常勤監査役)

◆ 損害調査において代理店が果たすべき役割

通常、損害保険代理店のお客様で事故に遭われる方の割合はそれほど大きくないはずである。しかし、東日本大震災は、お客様の大半、ともすればその地域一帯のお客様すべてが被災者となる大災害であった。このような中で、地域に根差し、お客様の顔や情報をつぶさに把握している損害保険代理店が迅速・的確な初動対応・相談対応を実施したことでお客様に落ち着きや安心を与えることができたと感じている。

関東大震災の際には地震保険制度は存在せず、損保業界は政府からの借り入れによって見舞金を支払った。阪神・淡路大震災の際には地震保険の加入率・付帯率が低かったこともあり、お客様からは損保業界への不満の声が多く寄せられた。今回の震災は、地震保険金の支払いを受けたお客様からの感謝の声が多数聞かれ、地震保険の重要性・有用性が広く認知された初めてのケースと言える。損害保険代理店の地域に根差した親身な対応は、お客様から損保業界への高い評価を頂けた大きな要因であることは確実だ。

本来、損害保険代理店に与えられた権利は、契約締結権、保険料領収権および告知受領権の3つであるが、今回の震災では、被害の自己申告のサポートをして頂き、これが迅速・適切な保険金支払いにつながった。現在、地震保険の支払い区分の細分化や損害調査の簡素化等に係る議論が行われているが、これらの問題を議論する場合、損害保険代理店が今後、損害調査においてどのような役割を担うのかという点にも留意する必要があるだろう。



◆ お客様の意向把握と地震保険

東日本大震災で大きな被害を受けた地域の中には、従前から「地震保険を付帯しないのであれば火災保険も販売しない」というような確固たる態度で地震保険の加入を勧め、その結果として付帯率が100%に近くになっていた損害保険代理店もあり、また、そのような損害保険代理店は地震保険金の支払いを受けたお客様からとても感謝されたと聞いている。平成26年改正保険業法（平成28年5月29日施行）では、新たに損害保険代理店に意向把握が義務付けられた。これにより、損害保険代理店は、自分が売りたい保険を売るのではなく、お客様のリスクの質・量を捉えた上で真に必要な保険を販売するという対応が今まで以上に必要になる。

地震保険の付帯率が100%に近い損害保険代理店においても、お客様の中には当初、地震保険の付帯は不要と考えている方もいたと想定される。そのようなお客様に対して、損害保険代理店が地震保険の必要性を説明した上で契約に至ったものと考えれば、意向把握義務の更にある助言義務に近いものになっている。高い付帯率を実現している損害保険代理店の取り組みは新しい保険募集ルールにおけるベストプラクティスの一つとして位置付けることもできるのではないかと。

◆ 損害保険代理業協会と損害保険代理店との関係

都道府県損害保険代理業協会や日本損害保険代理業協会は、ともすれば個別バラバラに業務を進める可能性もある損害保険代理店に対して、横串を通して情報共有・方針統一を行い、また、損害保険会社や日本損害保険協会等の保険業界に対する窓口になるという重要な役割を担っている。更に、今後の大きな課題とすべきであるが、小規模な損害保険代理店が被災した際、他の損害保険代理店との連携による事業継続というBCPの観点においても損害保険代理業協会が果たすべき役割は大きい。東日本大震災においても、損害保険代理業協会の会員は、会員間の連携があったからこそ、迅速かつ質の高いお客様対応ができたのではないだろうか。

今後も、災害時にお客様に対して質の高い対応を迅速に提供していくために、損害保険代理業協会に期待される役割は大きく、損害保険代理業協会および会員の一層の活躍を期待したい。

◆ 損害保険代理店の収入減少に対するサポートの必要性

損害保険代理店からの意見（図表 35）にもあるように、火災保険や自動車保険の解約に伴う代理店手数料の払戻しや新規契約の減少等により、災害発生直後においては損害保険代理店の収入減少は避けられないであろう。そのため、例えば緊急融資制度等、被災した損害保険代理店の生活をサポート・支援できる制度を何らかの形で構築していくことも必要であろう。

5. 日本損害保険代理業協会として

日本損害保険代理業協会と野村総合研究所は、未曾有の大震災といわれる東日本大震災から4年が経過し、一般の事業会社であれば再建の兆しが見え始めつつある昨今の損害保険代理店経営の現状（実態）を、アンケート調査やインタビュー調査を通じて把握した。また、これらを踏まえて慶應義塾大学の堀田一吉教授をはじめとする東日本大震災における損害保険会社・損害保険代理店の苦悩や活躍、また、地震保険制度に精通した識者の示唆を頂戴した。そして、日本損害保険代理業協会は、会長・副会長・理事らを交えた検討・議論を行った結果として、向こう数年（可能な限り迅速に）をかけて、都道府県損害保険代理業協会との連携を図りながら以下の態勢を整えて行きたいと考え、2015年度から具体化に向けた検討を開始する。

◆ 日本損害保険代理業協会としての今後の取組み

1. 災害時にも安定的にサービスを提供できる損害保険代理店経営の支援

- 損害保険代理店向けの「事業継続計画策定ガイドライン」の策定・提供と、実効性の確保及び形骸化させないためのセミナー等の実施
- 地震保険の加入の有無が契約者等の状況や心情に大きく影響をもたらすことを考慮した初動対応マニュアルの策定・提供

2. 災害時の損害保険代理店経営の支援態勢の強化

- 損害保険会社の支援・応援体制の情報収集と、損害保険代理店への情報提供態勢の整備
- 被災地域以外の代協会員による応急支援態勢の整備
- 契約者に被災地域の代協会員の状況（事故受付の対応状況など）を伝える仕組みの検討・整備（地方紙の広告やウェブサイト上での広報など）
- 災害見舞金規定の整備・緊急融資制度の検討

次に、日本損害保険代理業協会が上述の通り態勢の整備に尽力することを前提としつつ、代協会員の損害保険代理店としても、個社で今すぐに取り組めることとして、以下の項目に取り組んで頂きたい。

◆ 損害保険代理店に検討・実施して頂きたい取組み

1. 地震保険の普及

- 業界を挙げての地震保険の普及活動の実施
- 意向把握義務の先にある助言義務に近い形での地震保険の提案

2. 損害保険代理店の経営を安定化させるために

- 損害保険代理店の社員やその家族を対象とした安否確認の仕組みの検討と構築

- 災害時における行動指針・運営ルールの検討と徹底（防災訓練を含む）
- 事業継続計画の策定及び実効性の確保を目的とした訓練の実施

3. 災害時にも迅速に契約者対応ができるように

- 契約者等の緊急連絡先の把握や、紙ベースでの契約者情報の保管
- 契約者等に対して能動的に連絡できるようにするための態勢の整備（メールやSNSの活用を含む）

更に、日本損害保険代理業協会は、東日本大震災の経験を踏まえ、都道府県損害保険代理業協会及び代協会員の損害保険代理店とともに、地震保険の普及と、損害保険代理店が災害時にも迅速かつ適切に契約者等の対応ができる態勢の整備に努めたいと考えている。

そして、そのための取組みとして、日本損害保険協会や損害保険会社各社にも以下の項目について協力をお願いしたい。

◆ 日本損害保険協会、損害保険会社各社に協力頂きたい取組み

1. 損害保険会社と損害保険代理店の連携関係の構築

- 被災した損害保険代理店に対する精神面・健康面等のケア体制の検討・構築
- 損害調査を実施する損害保険会社社員及び損害保険代理店の支援のあり方の整理
- 大規模災害時の損害調査に関わる損害保険代理店の活用方法の検討・構築
- 非幹事代理店も契約照会ができる態勢の整備（一部の損害保険会社のシステムでは、非幹事代理店が契約確認できないという課題がある）

2. 地震保険金の迅速な支払いのために

- 営業社員や業務社員への損害調査ノウハウの付与・継続的な研修の実施
- 地震保険の加入の有無が大きく契約者等の状況や心情に影響をもたらすことを考慮した初動対応マニュアルの策定・提供（日本損害保険代理業協会との連携による検討）

3. その他

- 企業分野の地震保険（負担）の保険金支払いの迅速化の検討（必要書類の簡素化や仮払い、損害保険代理店等との連携可能性の検討）

災害時における迅速な契約者等の対応を実現するためには、損害保険会社と損害保険代理店とが連携し、協力し合いながら損害保険業界全体として取り組む必要がある。

そのために、日本損害保険代理業協会は日本損害保険協会との更なる連携の強化を図り、損害保険会社と損害保険代理店の平時の備えを含めた態勢整備の一助となる活動を積極的に支援していきたいと考えている。

参考資料

【協力のお願い】東日本大震災がもたらした損害保険代理店経営への影響に関する調査

拝啓 時下益々ご隆盛のこととお慶び申し上げます。

平素は、弊会業務に格別のご高配を賜り、厚くお礼申しあげます。

さて、この度一般社団法人日本損害保険代理業協会では、宮城県、岩手県及び福島県の都道府県代協の会員の皆様を対象に「東日本大震災がもたらした損害保険代理店経営への影響に関する調査」を実施したいと考えております。損害保険代理店という業態は、リスクマネジメントの専門家である一方で、大規模な災害時には自身も被災者のひとりとなっている中で、契約者等に対してサービスの提供が求められる難しい立場にあると思っております。そこで、東日本大震災の発生から4年が経過しようとしている現在において、皆様の当時の経験と、現在に至るまでのご苦勞等を聞かせて頂いて、今後の業界の発展に資する研究・検討を行いたいと考えております。

つきましては、本調査の趣旨等をご理解頂いた上で、是非ともご協力を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

記

◆ 調査概要

本調査は、東日本大震災において「全損（家計分野の地震保険の損害認定）」が最も多く出た宮城県、岩手県及び福島県の都道府県代協の会員を対象に実施致します。調査内容は次ページ以降・全7ページで構成されており、東日本大震災による被害の状況や、当時の代理店主の行動・業務等について問うものです。また、皆様から頂戴した回答については個社・個人を特定することなく、集計して分析・検討を行います。

なお、本調査は、一般社団法人日本損害保険代理業協会と株式会社野村総合研究所が協働して実施し、調査結果については関係各所（金融庁・日本損害保険協会・損害保険会社など）と共有・議論等を予定しています。

◆ 回答方法・回答期限

回答を次ページ以降にご記入頂きましたら、2015年1月末までに、同封の返信用封筒で返送してください。また、回答頂きました代理店の皆様には「〔書籍〕私たち損害保険代理店の事業継続計画（新日本保険新聞社（1,543円））」又は「クオカード（500円）」のいずれかを送付させていただきます。ご希望をお知らせください。

◆ 調査主体・問合せ先

一般社団法人 日本損害保険代理業協会

土師邦義 （03-3201-2745, haze@nihondaikyoo.or.jp）

株式会社 野村総合研究所

野崎洋之 （03-5533-2919, h2-nozaki@nri.co.jp）

以上

1. 基本項目：損害保険代理店経営の現状（2014年12月31日時点）

1.1. 会員番号と損害保険代理店名称をお知らせください。

会員番号（7桁）	損害保険代理店名称

1.2. 構成員数（主に営業、主に事務、委託型募集人（勤務型代理店を含む）、その他）をお知らせください（兼業の場合、保険に従事する方のみ回答してください）。

営業	事務	委託型募集人	その他	合計
人	人	人	人	人

1.3. 代申保険会社における登録チャネル（損害保険代理店の形態）をお知らせください。

- (ア) 専業・プロ (イ) 企業関連 (ウ) 金融機関関連
 (エ) 自動車関連（整備工場・SS等） (オ) 自動車ディーラー
 (カ) その他（不動産業、会計事務所、その他）

チャネル
記号

1.4. 代申保険会社と、専属・乗合の状況をお知らせください。また、乗合代理店の場合、乗合保険会社数（代申社を含む）をお知らせください。

- (ア) 専属 (イ) 乗合

代申保険会社名	専属・乗合	乗合社数
略称可	記号	社

イの場合

1.5. 生命保険の取り扱いの有無をお知らせください。

- (ア) あり (イ) なし

生命保険
記号

2. 東日本大震災による損害保険代理店（本店）の被害

2.1. 事務所の形態についてお知らせください（2011年3月11日時点）。

- (ア) 独立事務所 (イ) 自宅兼事務所 (ウ) 共同事務所
 (エ) その他

事務所形態
記号

2.2. 事務所の所在地についてお知らせください（2011年3月11日時点）。

所在地

- 2.3. 事務所の建物構造について、一般物件の構造区分でお知らせください。なお、店舗併用住宅の場合などで例えば H 構造の場合は「(ウ) 3 級」といった具合に、一般物件に見做して回答してください。

(ア) 1 級 (イ) 2 級 (ウ) 3 級

建物構造
記号

- 2.4. 建物及び什器・備品の被害について、損害の程度（家計分野の地震保険の損害認定区分を参考に評価）と損害額（復旧費用を含む）をお知らせください。

(ア) 全損レベル (イ) 半損レベル (ウ) 一部損レベル (エ) 軽微・無損害

	損害程度	損害額（復旧費用を含む）
建物	記号	万円
什器・備品	記号	万円

- 2.5. 事務所の建物及び什器・備品について、地震保険（拡張担保特約）契約の有無をお知らせください。

(ア) あり (イ) なし

建物	什器・備品
記号	記号

- 2.6. 東日本大震災の発生後、営業再開の時期を、「完全ではないが営業を継続・再開」と、「ほぼ通常通りの営業を開始」のそれぞれについてお知らせください。

(ア) 翌営業日（通常通り） (イ) 発災の翌週 (ウ) 2011 年 3 月
 (エ) 2011 年 4 月 (オ) 2011 年 5 月 (カ) 2011 年 6 月
 (キ) 2011 年 7 月～9 月 (ク) 2011 年 10 月以降

完全ではないが営業を継続・再開	ほぼ通常通りの営業を開始
記号	記号

- 2.7. 東日本大震災以降で、本店の移転の有無についてお知らせください。

(ア) 移転あり (イ) 移転なし

移転の有無
記号

- 2.8. 設問 2.7 で「(ア) 移転あり」と回答された方にお伺いします。本店を移転した理由についてお知らせください。

(ア) 震災による被害が大きかったから (イ) 次なる震災に備えて
 (ウ) その他（自由記入）

移転理由	その他（理由）
記号	自由記入

(ウ) の場合

3. 東日本大震災による損害保険代理店（本店以外）の被害

3.1. 本店以外の店舗の有無と、各地域の店舗数をお知らせください。

(ア) 本店以外の店舗あり (イ) 本店以外の店舗なし

店舗の有無	宮城県内	福島県内	岩手県内	その他地域
記号	店舗数	店舗数	店舗数	店舗数

3.2. 設問 3.1 で「(ア) 本店以外の店舗あり」と回答された方にお伺いします。本店以外の店舗で大きな被害が出た店舗（3 店舗）についてお知らせください（大きな被害がない場合は回答不要です）。

	店舗名称	所在地	損害額	
			建物	什器・備品
1	略称可		万円	万円
2	略称可		万円	万円
3	略称可		万円	万円

4. 東日本大震災による従業員（役員を含む）及びその家族の被害

4.1. 東日本大震災による役員・従業員のご自宅の損害の程度（家計分野の地震保険の損害認定区分を参考に評価）と、本人・その家族（同居の家族に限定）のお身体の被害の状況についてお知らせください。なお、回答は、被害の内容・程度ごとに「世帯数」あるいは「人数」をお知らせください。

	自宅の損害の程度			亡くなられた方		負傷された方	
	全損 レベル	半損 レベル	一部損 レベル	本人	家族 (同居者)	本人	家族 (同居者)
役員	世帯	世帯	世帯	人	人	人	人
従業員	世帯	世帯	世帯	人	人	人	人

5. 損害保険代理店主の発災直後の行動

- 5.1. 東日本大震災が発災した時点（2011年3月11日14時46分頃）の代理店主の就業状況（居た場所）についてお知らせください。
 (ア) 自宅 (イ) 事務所 (ウ) 外出先（被災地域内）
 (エ) 外出先（被災地域外）

就業状況
記号

- 5.2. 揺れが落ち着いてから、貴方（代理店主）がとった行動（できた・できないに関わらず）について、その順番（5つまで）をお知らせください。
 (ア) 家族に連絡 (イ) 従業員・事務所に連絡 (ウ) 保険会社に連絡
 (エ) 契約者・取引先等に連絡 (オ) 帰宅 (カ) 帰社 (キ) その他

1 番目 (最初)	2 番目	3 番目	4 番目	5 番目
記号	記号	記号	記号	記号

- 5.3. 家族や従業員等の安否の確認方法と、全員の安否の確認ができた時期についてお知らせください。

	安否の確認方法	全員の安否が確認できた時期
家族	回答例：個別に電話など	回答例：当日・翌日など
従業員等	回答例：安否確認システム・連絡網など	回答例：3日後・1週間後など

- 5.4. 東日本大震災の翌日以降、優先して取り組んだ順番と、具体的な内容についてお知らせください。

(ア) 社会・地域のこと (イ) 会社・従業員のこと (ウ) 自宅・家族のこと

地域・従業員・家族	具体的な内容
1 記号	自由記入
2 記号	自由記入
3 記号	自由記入

6. 東日本大震災以降の損害保険代理店の業務

6.1. 東日本大震災の発生によって、多くの契約者から事故の連絡や保険金請求に関する相談、解約の連絡があったと思います。そこで、いつ頃から、どのくらいの問い合わせがあったのかをお知らせください。

	最初に連絡を受け始めた日	ピーク	連絡がなくなった日	1日の最大問い合わせ件数
事故受付	月 日	月 日	月 日	件
相談	月 日	月 日	月 日	件
解約手続き	月 日	月 日	月 日	件

6.2. 事故受付や相談、解約の連絡などで、特に困ったことや次なる備えとしての教訓などがあればお知らせください（自由記入）。

自由記入

7. 東日本大震災以降の損害保険代理店経営について

7.1. 2011年3月末以降、2014年3月末までの手数料収入について、対前年の増減収の状況についてお知らせください（感覚で構いません）。

(ア) 対前年比「増」 (イ) 対前年比「同程度」 (ウ) 対前年比「減」

2011年度 (2011/4~2012/3)	2012年度 (2012/4~2013/3)	2013年度 (2013/4~2014/3)
記号	記号	記号

7.2. 東日本大震災以前の保険料収入（あるいは手数料収入）と同水準に戻った時期についてお知らせください（感覚で構いません）。

(ア) 減収していない (イ) 2011年度上期 (ウ) 2011年度下期
 (エ) 2012年度上期 (オ) 2012年度下期 (カ) 2013年度上期
 (キ) 2013年度下期 (ク) 2014年度上期 (ケ) 同水準に戻っていない

時期
記号

7.3. 東日本大震災をきっかけとして、「廃業」の検討の有無についてお知らせください。

- (ア) 検討していない (イ) 少し検討した
(ウ) 真剣に検討した (エ) 廃業した

廃業
記号

7.4. 2011年3月11日以降の代理店合併の有無をお知らせください。

- (ア) 合併あり (イ) 合併なし

合併
記号

7.5. 設問7.4で「(ア) 合併あり」と回答された方にお伺いします。合併のきっかけは「東日本大震災の影響」に関係がありますか。

- (ア) 関係ある (イ) どちらかというと関係ある
(ウ) どちらとも言えない (エ) どちらかというと関係ない
(オ) 関係ない (カ) わからない

合併理由
記号

7.6. 2010年3月期から2014年3月期まで(過去5か年分)の営業成績に関する資料の保管状況をお知らせください。

- (ア) 保管してある (イ) 震災等の影響でなくなった
(ウ) 保管していない(破棄した) (エ) その他

時期
記号

8. その他：損害保険会社等の支援やあり方

8.1. 東日本大震災の発生から通業営業に戻るまでの間において、損害保険会社や都道府県損害保険代理業協会(日本代協を含む)の支援の有無と、助かったことや要望についてお知らせください。

	支援の有無 (○を付ける)	良かったこと 助かったこと	支援のあり方 要望
保険会社	有 / 無	自由記入	自由記入
代協	有 / 無	自由記入	自由記入

- 8.2. 東日本大震災を経験したことで得た教訓や知見、現在、何らかの取組みを行っているようであれば、その内容をお知らせください（日本損害保険代理業協会の会員へのアドバイスなどを頂戴できればと思っています）。

自由記入

- 8.3. 回答頂きました代理店の皆様に、「私たち損害保険代理店の事業継続計画（新日本保険新聞社（1,543円））」又は「クオカード（500円）」のいずれかを送付させていただきます。ご希望をお知らせください。なお、書籍については先着100名様とさせていただきます。何卒、ご容赦ください。

希望商品
記号

(ア) 私たち損害保険代理店の事業継続計画 (イ) クオカード (500円)

設問は以上です。ご協力、ありがとうございました。