

能登半島地震の家屋倒壊の状況とその課題

損害保険ジャパン株式会社

2024年7月5日
神奈川支店 厚木支社

損保ジャパンの紹介

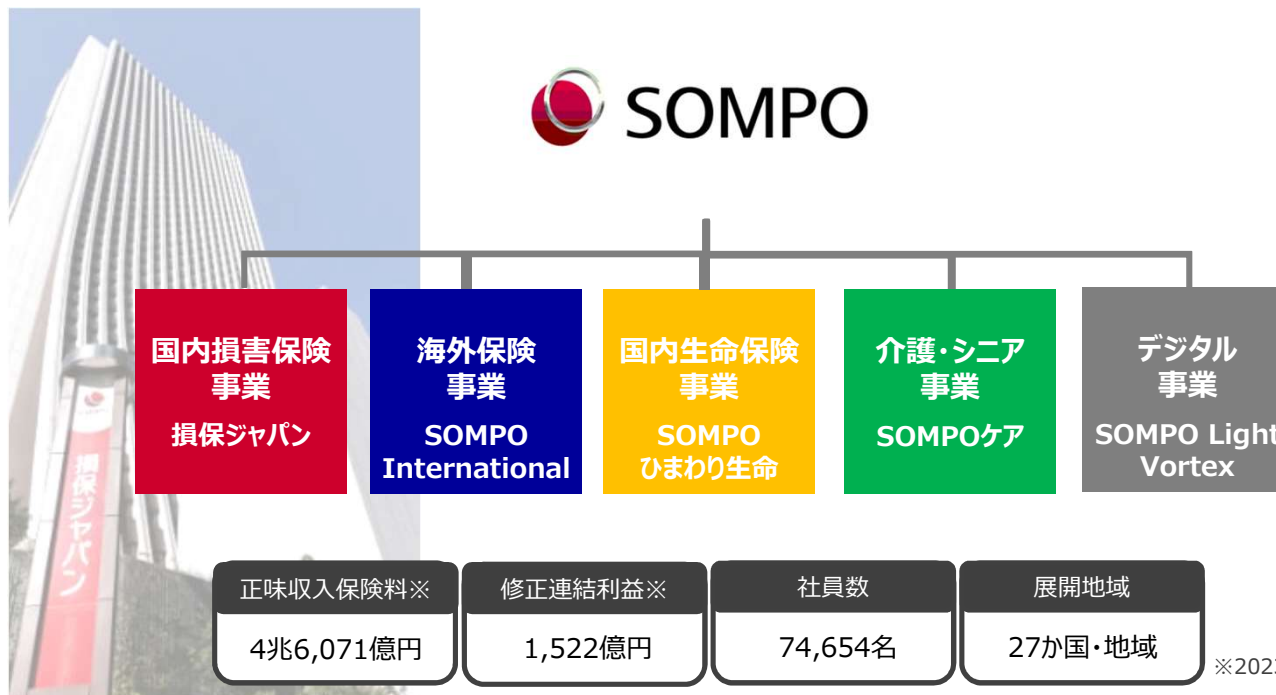
1. SOMPOグループの概要



SOMPO

SOMPOの
パーパス

「安心・安全・健康のテーマパーク」により、あらゆる人が
自分らしい人生を健康で豊かに楽しむことのできる社会を実現する。



※2023年3月末時点

■ 損保ジャパンの原点

損害保険



社会課題
(困りごと) の解決



SDGsの
理念との親和性



火消しの様子

- 1888年東京火災創業（創業から135年）
- 江戸の火消しの心意気が創業精神（お客さまを守る／街の課題を解決する）
- 東京火災消防組は国から正式認可された唯一の私設消防組



鷹口（とびぐち）
延焼を防ぐために家屋を壊す道具



東京火災の社章



金閣寺に現存する
「鷹口マーク」
(現在取り外して保管中)

■ 損保ジャパンの強み

130年の歴史を通じた
信頼と責任

リスクの専門家としての
課題解決力

事業・人材・
ネットワークの多様性

様々な社会的課題



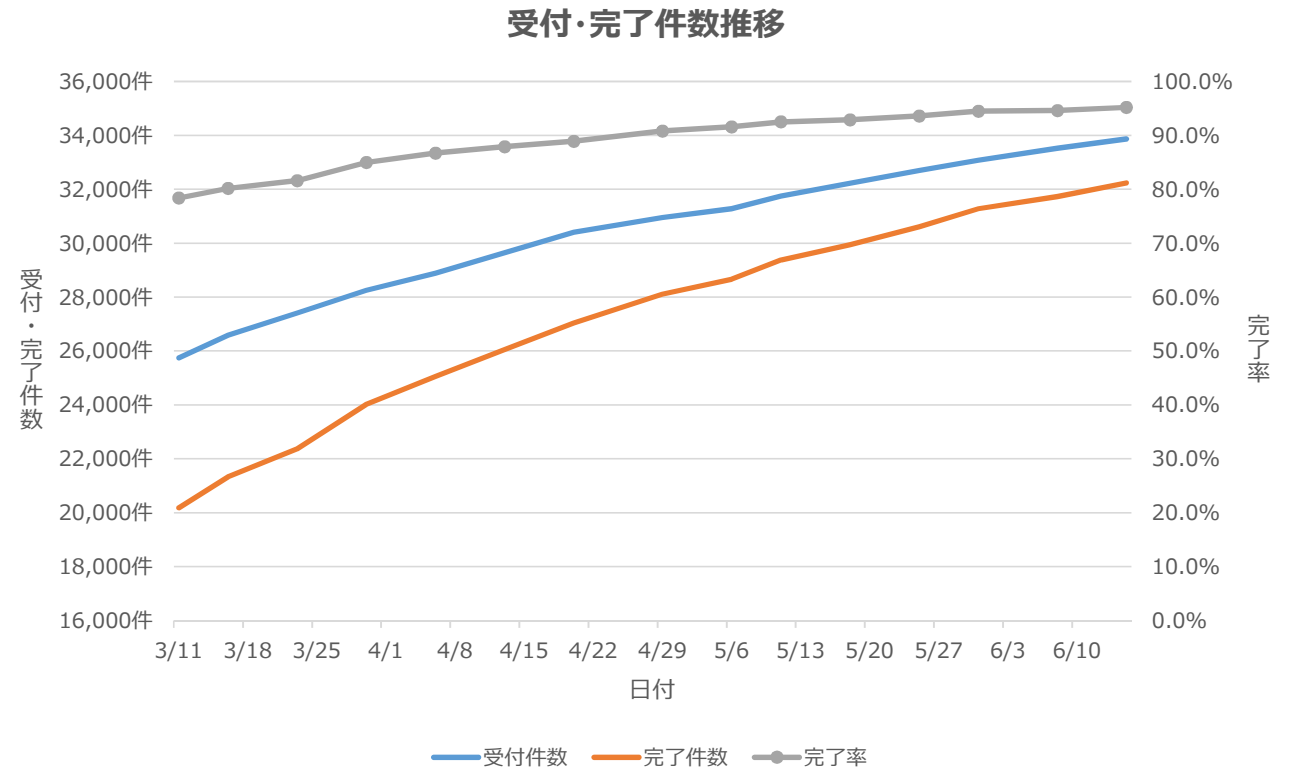
地域社会・コミュニティの課題に対する役割発揮
“Do Your Part!”



事故受付の状況

弊社の令和6年能登半島地震受付・完了件数

日付	受付件数	完了件数	完了率
3/11	25,750件	20,186件	78.4%
3/16	26,585件	21,334件	80.2%
3/23	27,408件	22,369件	81.6%
3/30	28,250件	24,023件	85.0%
4/6	28,892件	25,053件	86.7%
4/13	29,648件	26,047件	87.9%
4/20	30,416件	27,044件	88.9%
4/29	30,953件	28,102件	90.8%
5/6	31,283件	28,662件	91.6%
5/11	31,753件	29,378件	92.5%
5/18	32,226件	29,952件	92.9%
5/25	32,709件	30,611件	93.6%
5/31	33,080件	31,277件	94.5%
6/8	33,522件	31,724件	94.6%
6/15	33,867件	32,238件	95.2%





2024年5月23日

令和6年能登半島地震に係る地震保険の 支払件数・支払保険金等について（2024年4月26日現在）

この度の地震災害により、お亡くなりになられた方々に謹んで哀悼の意を表しますとともに、被災された方々に心からお見舞い申し上げます。

一般社団法人 日本損害保険協会（会長：新納 啓介）では、2024年4月26日（金）現在の「令和6年能登半島地震」に係る地震保険の支払件数・支払保険金等を取りまとめましたので、お知らせします。

■令和6年能登半島地震（発生日：2024年1月1日）

【4月26日現在：日本損害保険協会会員会社・外国損害保険協会会員会社等合計】

都道府県	事故受付件数（件） （注1）	対応完了件数（件） （注2）	支払件数（件）	支払保険金（千円）
新潟県	27,797	25,832	17,932	14,315,757
富山県	37,841	36,398	26,195	19,164,324
石川県	59,778	57,325	44,981	47,934,884
福井県	4,355	4,064	2,365	1,556,916
その他	10,768	9,713	3,255	1,916,398
合計	140,539	133,332	94,728	84,888,279

（注1）「事故受付件数」には、建物・家財の事故に関する調査のご依頼のほか、地震保険の補償内容・お客様のご契約内容に関するご相談・お問い合わせなども含まれます。建物・家財の合計値です。

（注2）「対応完了件数」には、調査が完了して実際に保険金をお支払いした件数のほか、保険金のお支払いの対象とならなかった事案やご相談・お問い合わせなどを受け付けた段階で対応完了した事案などの件数が含まれます。

【被災者のみなさまへ】

災害後は、「保険金請求を代行する」・「保険金請求をサポートする」・「保険で直せる」などと言って勧誘する業者と保険契約者のトラブルが増加します。また、保険会社を装った詐欺まがいの勧誘も見られます。例えば、保険会社の者と称し、電話で損害状況を聴取したうえで、「調査費用がかかるが、保険金が確実に支払われる」などといい、実際に訪問して調査費用を要求してくるようなケースがあります。保険会社では、お客様に調査費用を請求することはありません。

このような勧誘があってもすぐに契約はせずに、まずはご加入先の損害保険会社または代理店にご相談ください。

1. 過去の大きな地震による地震保険金一覧(支払額順)

	地震名等	発生日月日	支払件数 (件)	支払保険金 (億円)
1	平成23年東北地方太平洋沖地震	2011年03月11日	826,110	12,894
2	平成28年熊本地震	2016年04月14日	215,642	3,909
3	令和4年福島県沖を震源とする地震	2022年03月16日	320,920	2,654
4	令和3年福島県沖を震源とする地震	2021年02月13日	245,982	2,509
5	大阪府北部を震源とする地震	2018年06月18日	159,369	1,248
6	令和6年能登半島地震	2024年01月01日	94,728	849
7	平成7年兵庫県南部地震	1995年01月17日	65,427	783
8	平成30年北海道胆振東部地震	2018年09月06日	73,871	536
9	宮城県沖を震源とする地震	2011年04月07日	31,018	324
10	宮城県沖を震源とする地震	2021年03月20日	23,529	189

(注1) 日本地震再保険株式会社調べ(2023年3月31日時点)。

(注2) 「令和6年能登半島地震」は、一般社団法人日本損害保険協会調べ(2024年4月26日現在)。

(注3) 支払保険金は、千万円単位で四捨五入を行い算出。

2. 令和6年能登半島地震に係る損保協会の取組みについて

(1) 体制および相談窓口等

・「2023年度自然災害対策本部」を設置して、万全の体制で対応にあたっています。

ア. そんぽADRセンター

損害保険に関するご相談は、そんぽADRセンターで受け付けております。

<日本損害保険協会の相談窓口：そんぽADRセンター>

ナビダイヤル：0570-022808 (全国共通・通話料有料)

※受付時間：平日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)

※ナビダイヤルでは、各電話会社の通話料割引サービスや料金プランの無料通話は適用されませんので、ご注意ください。

イ. 自然災害等損保契約照会センター

災害救助法が適用された地域で、家屋等の損壊等により損害保険会社との保険契約に関する手掛かりを失ったお客様についての契約照会を受け付けます。

なお、原則として、被災された方(ご本人)、被災された方(ご本人)の親族(配偶者・親・子・兄弟姉妹)からのご照会に限ります。

<自然災害等損保契約照会センター>

フリーダイヤル：0120-501331

※受付時間：平日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)

(2) 各種損害保険の特別措置の実施

ア. 火災保険、自動車保険、傷害保険などの各種損害保険(自賠責保険を除く)について

令和6年能登半島地震に係る災害救助法が適用された地域で被害を受けた場合、継続契約の締結手続きおよび保険料の払い込みを、最長6か月後の末日(2024年7月末日)まで猶予する特別措置を実施することとしました。

1. 継続契約の締結手続き猶予

災害救助法の適用日から6か月後の末日(2024年7月末日)までに満期日が到来する継続契約の締結手続きについて、2024年7月末日まで猶予いたします。

2. 保険料の払い込み猶予

災害救助法の適用日から6か月後の末日(2024年7月末日)までに払い込むべき保険料の払い込みについて、2024年7月末日まで猶予いたします。

イ. 自賠責保険について

道路運送車両法第61条の2の規定に基づき自動車検査証の有効期間が延長された地域に使用の本拠を有する自動車等について、次のとおり自賠責保険の継続契約の締結手続きおよび継続契約の保険料の払い込みを猶予する特別措置を実施することとしました。

1. 継続契約の締結手続き猶予

継続契約の締結手続きについて、2024年7月31日まで猶予できるものとします。

2. 保険料の払い込み猶予

保険料の払い込み猶予について、最長6か月後の末日(2024年7月末日)まで猶予できるものとします。

(3) 共同調査の実施

迅速な損害調査・保険金支払に向けて業界一丸となって対応を進めています。その一環として、火災・津波による被害が発生している地域および倒壊建物を対象とした共同調査を実施しました。

調査の結果、火災・津波被害については「全損地域」および「一部全損地域」、倒壊建物については「全損建物」および「全損の可能性が高い建物」を認定しています(※)。

(※) 共同調査のニュースリリース

・2月9日付「令和6年能登半島地震にかかる共同調査の認定結果公表について」

(https://www.sonpo.or.jp/news/release/2023/g3410i00000016dc-att/240209_01.pdf)

・3月1日付「令和6年能登半島地震にかかる倒壊建物を対象とした共同調査で「全損建物」を認定」

(https://www.sonpo.or.jp/news/release/2023/g3410i0000001ue8-att/240301_01.pdf)

今般の地震に関する地震保険等の保険金のご請求、ならびに、特別措置の取り扱い等に関して、詳しくは、ご契約の損害保険会社または損害保険代理店にお問い合わせください。

令和6年能登半島地震に係る損保協会の取組みについては、当協会ホームページに情報を掲載しています。(<https://www.sonpo.or.jp/news/oto/index.html>)

以上

(参考) 近年発生した自然災害と当社の事故受付件数

発生時期	災害種類	災害名	主な被災地	事故件数
2022年9月	台風	台風11号	福岡・宮崎・鹿児島・大分他	約54,000件
2022年6月	雹災	関東地方雹災	埼玉・千葉他	約16,000件
2022年3月	地震	福島県沖地震	宮城・福島他	約112,000件
2021年2月	地震	福島県沖地震	宮城・福島他	約80,000件
2020年9月	風災	台風9号・10号	鹿児島・熊本・長崎・福岡他	約58,000件
2019年10月	風災・水災	台風19号・21号	千葉・神奈川・福島・宮城他	約90,000件
2019年9月	風災	台風17号	福岡・熊本他	約10,000件
2019年9月	風災	台風15号	千葉・神奈川他	約136,000件
2018年10月	風災	台風24号	東京・神奈川・ 静岡・愛知・宮崎・鹿児島他	約140,000件
2018年9月	風災	台風21号	大阪・京都・愛知・北海道他	約240,000件
2018年9月	地震	北海道胆振地震	北海道	約20,000件
2018年6月	地震	大阪北部地震	大阪・京都他	約35,000件

災害対策本部の立ち上げと推移

災害対策本部の立ち上げと支払業務の推移

●1月1日

- ・ 16時10分地震発生
- ・ 即時危機対策本部を設置、16時45分に対策会議を実施。

(当日の対応)

- ・ 現地の保険金支払部門・営業全員の安否確認完了
- ・ 現地システム関連のネットワークに影響が無い事の確認
- ・ 店舗などの被害状況・業務継続確認
- ・ 代理店・お客様の被害状況確認開始
- ・ 災害対策本部立ち上げ準備開始（職員応援・鑑定人手配・現地入りルート・インフラ整備など）
- ・ 2022年の福島県沖地震と同様の請求率とした場合、5万件程度の事故受付を想定
- ・ OHP変更（お見舞い・事故連絡先表示） など

●1月3日（営業開始前日）

- ・ 4日より現地に加えて、大阪・東京でのバックオフィス開設準備
- ・ 現地災害対策本部への応援要員現地入り
- ・ 対策本部インフラ準備完了

* 参考 損保協会の対応

今後の災害に係る損保業界の対応について、中規模差異が特別措置を適用し、「継続契約の手続き」、および「保険料の旗鋳込み」の猶予期間設定（災害発生日等の6か月後の月末）を発出。

- 1月4日（新年営業開始日）
 - ・金沢・新潟・富山・福井で災害対策本部立ち上げ
 - ・大阪・東京でバックオフィス開設
 - ・9時時点の事故受付 1, 487件（火災1, 452件、自動車35件）
 - ・17時までに累計3, 215件の事故報告受け（火災3, 108件、自動車107件）

- 1月7日
 - ・累計事故受付5, 283件
 - ・約1割の実地調査アポイント完了

- 1月10日
 - ・累計事故受付7, 737件（当日717件）

*参考 損保協会における特別措置の対応について、「中規模災害特別措置」から「大規模災害特別措置」に移行

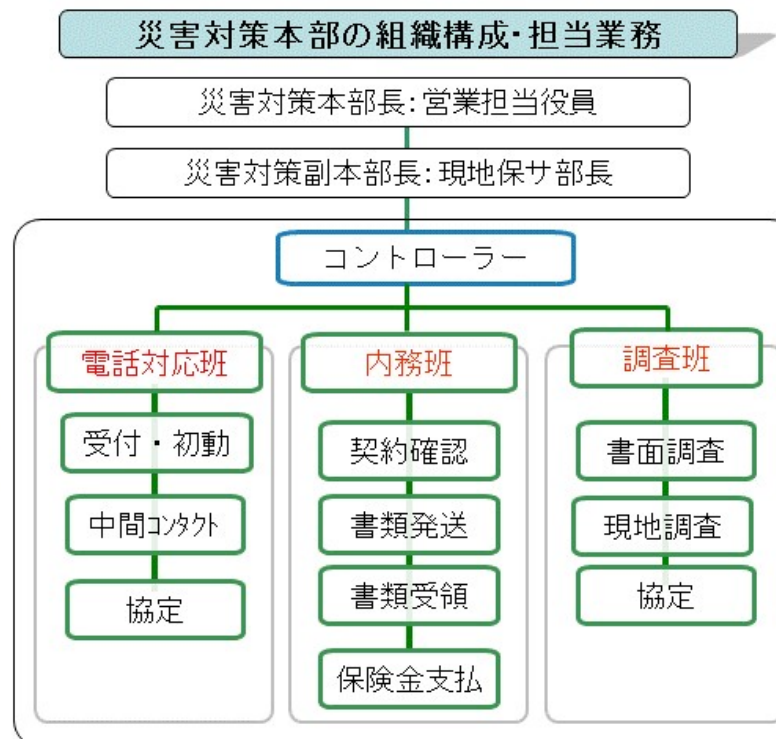
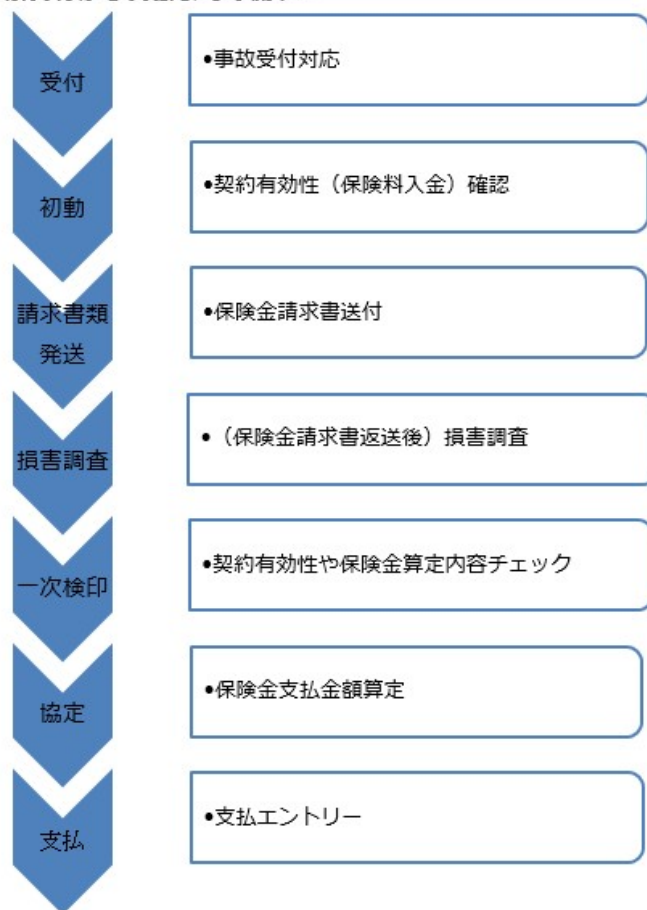
- 1月15日
 - ・累計事故受付9, 946件
（参考：新潟2, 560件、石川4, 434件、富山2, 952件）
 - ・約5割の実地調査アポイント完了
 - ・約2割での実地調査完了



(参考) 災害対策本部について

- 災害対策本部では事案ごとに担当者を定めず、工程別に班を編成して業務を遂行し、大量の支払業務を行います。
- コントローラーの下には、電話対応班・内務班・調査班などが設けられます。

・事故受付から支払までの流れ



保険金支払いまでの流れ（大規模災害時）

保険金支払いまでの流れは下記の通りとなります。
大規模災害において、現在では災害調査において、アプリなどのデジタルツールも積極的に活用しています。



地震保険の支払いについて

地震保険とは

- ◆地震（地震火災含む）・噴火・津波は地震保険の対象です。火災保険では免責となります。
- ◆地震保険は、実損支払いではなく、定額支払いです。保険始期によって認定区分が異なります。
- ◆2016年12月31日以前保険始期契約は全損（100%）/半損（50%）/一部損（5%）の3区分になります。
- ◆2017年 1月 1日以降保険始期契約は全損（100%）/大半損（60%）/小半損（30%）/一部損（5%）の4区分になります。

地震・噴火・津波による損害

地震保険	地震・噴火・津波
支払対象となる損害 (例)	<ul style="list-style-type: none"> ■地震で建物が倒壊したり、屋根・柱・外壁・基礎などの主要構造部に大きな損害が生じた。 ■地震による火災で、建物が全焼した。 ■噴火による噴石や火砕流で、屋根・柱・外壁などの主要構造部に大きな損害が生じた。 ■津波により建物が流出した。
支払要件に該当しない損害 (例)	<ul style="list-style-type: none"> ■地震で塀やカーポートの倒壊など、主要構造部以外のみに損害が生じた。 ■噴火による粉塵で、建物が汚損した。

※地震・噴火・津波は火災保険の対象外ですが、地震による火災で半焼以上となった場合は、地震火災費用保険金が支払われます。

地震保険で支払われる保険金

2016年12月31日以前保険始期

損害程度	建物の損害割合 (主要構造部の 損害割合)	家財の損害割合	お支払いする保険金
全損	50%以上	80%以上	地震保険金額の 100%
半損	20%以上50%未満	30%以上80%未満	地震保険金額の 50%
一部損	3%以上20%未満	10%以上30%未満	地震保険金額の 5%

2017年1月1日以降保険始期

損害程度	建物の損害割合 (主要構造部の 損害割合)	家財の損害割合	お支払いする保険金
全損	50%以上	80%以上	地震保険金額の 100%
大半損	40%以上50%未満	60%以上80%未満	地震保険金額の 60%
小半損	20%以上40%未満	30%以上60%未満	地震保険金額の 30%
一部損	3%以上20%未満	10%以上30%未満	地震保険金額の 5%

※1 上記基準の他、焼失・流出した床面積の割合による判定基準も定められています。

※2 「主要構造部」とは、建物構造耐力上の主要な部分をいい、建物構造によって異なりますが、木造建物（在来工法）では、「屋根」「柱」「外壁」「基礎」を主要構造部としています。

【参考】地震保険の損害認定

地震保険の損害認定は損害状況に応じて、下記の4つの区分に沿って支払保険金が認定されます。

■ 地震保険の損害認定区分

	損害の程度		お支払いする 保険金
	建物	家財	
全損	軸組・基礎・屋根・外壁等の損害額が 建物の時価額の50%以上 焼失・流失した部分の床面積が 建物の延床面積の70%以上	家財の損害額が 家財全体の時価額の80%以上	地震保険金額の 100% (時価額が限度)
大半損	軸組・基礎・屋根・外壁等の損害額が 建物の時価額の40%以上50%未満 焼失・流失した部分の床面積が 建物の延床面積の50%以上70%未満	家財の損害額が 家財全体の時価額の60%以上80%未満	地震保険金額の 60% (時価額の60%が限度)
小半損	軸組・基礎・屋根・外壁等の損害額が 建物の時価額の20%以上40%未満 焼失・流失した部分の床面積が 建物の延床面積の20%以上50%未満	家財の損害額が 家財全体の時価額の30%以上60%未満	地震保険金額の 30% (時価額の30%が限度)
一部損	軸組・基礎・屋根・外壁等の損害額が 建物の時価額の3%以上20%未満 全損・大半損・小半損・一部損に至らない建物が 床上浸水 または地盤面から45cmを超える浸水	家財の損害額が 家財全体の時価額の10%以上30%未満	地震保険金額の 5% (時価額の5%が限度)

課題

苦勞した点

- 交通インフラ遮断により応援要員現地入りが困難であった
- 一部で電波状態が悪く、職員間の携帯電話連絡に困難が生じる場面があった（社内ネットワークに問題なし）
- 耐震構造の遅れによる家屋倒壊が多かった
- 感染症対策
- 余震が続くなかでの社員の安全確保を行いながらの支払業務
- デジタル化は進んでいるものの、地震保険は全件の現地調査が必要で多くの人員確保が必要

順調に推移した点

- 日頃の体制整備により営業初日に災害対策本部が設置できた
- 欠損なくほぼ全ての受電対応（事故受付）が行えた

(参考) 保険金支払以外の支援

<主な取組み>

1. 非常食の提供（2万食）

アルファフーズ社（NDソフトウェア子会社）が販売している非常食2万食について、被災地の方々へ提供を開始しました。
（七尾市からの支援要請を受け、S J金沢支店とSOMPOケアが七尾市高齢者支援課へこれまでに2万食を提供!!）



（S J金沢支店に到着の様子）



（七尾市高齢者支援課へ提供）

2. 高齢者に適した調理済み食品の提供（2万食）

被災された方の中には高齢者も多く含まれることから、高齢者でも食べやすい食事をご提供するため、SOMPOケア社が自社の介護施設に提供している高齢者向けの調理済み食品2万食を被災地域の高齢者施設等へ提供します。



（提供する調理済み食品のイメージ）

3. 介護職員の派遣

被災地の避難所にて、感染対策・体調管理・身体介護のサポート・寄り添いのため、SOMPOケア介護職員の派遣を開始しました。
(七尾市の避難所に、既に2名の介護職員を派遣しています！)



(SOMPOケアからの派遣職員)

4. 支援金

被災地および被災された方々への支援活動に役立てていただくために、SOMPOグループより5,000万円の寄付を実施します。
また、グループの役職員で構成するボランティア組織「SOMPOちきゅう倶楽部」では、本規模災害支援金として100万円の寄付を実施すると共に、社員の皆さまより義援金を募集します。準備が整い次第、別途ご連絡します。

【寄付先】社会福祉法人中央共同募金会

