

# 東日本大震災への対応

このたびの地震により被災された皆さまに謹んでお見舞い申し上げます。  
一日も早い復旧と皆さまのご健康を心からお祈り申し上げます。

## 主なお客さま対応等

当社では、地震発生直後に危機対策本部を立ち上げ、保険金等のお支払いをはじめとするお客さまへの対応を迅速に行うとともに、被災地のお客さまの安否確認を兼ねたきめ細かいアフターフォロー等に取り組んでまいりました。

### 災害関係特約の保険金等全額支払い

災害関係特約については、約款上、地震・津波等を原因とした災害死亡保険金等を削減したり支払わない場合があると規定されておりますが、今回はこれに該当しないこ

とが確認できたことから、お客さまにご安心いただくため、全額お支払いすることを地震翌日に公表いたしました。

### 保険料払込猶予期間の延長

災害救助法が適用となる地域（東京都を除く）で保険料をお払込み中のご契約について、保険料のお払込みが困難な場合でも、ご契約が有効に継続するよう最長で平成24年1月4日まで払込猶予期間を延長するお取扱いをしております。また、延長後の猶予期間までに猶予した保険料全額

のお払込みが困難な場合には、原則として、平成24年1月より継続して保険料をお払い込みいただくことにより、保険料の払込期日を平成24年10月31日までとするお取扱いもいたします。

### 保険金、給付金、契約者貸付金等の簡易迅速なお取扱い

手続きに必要な書類の一部省略など、迅速なお支払いに資する取扱いを実施しております。

### 契約者貸付利率の減免

災害救助法が適用となる地域（東京都を除く）のご契約について、1契約あたり最大100万円（ただし解約返戻金の一定割合以内）を限度に平成23年6月30日までに受け

付けた契約者貸付に対して、平成23年12月31日までの間、契約者貸付の利率を減免しております。

### 契約者貸付等における保険契約の失効に関する特別取扱い

災害救助法が適用となる地域（東京都を除く）のご契約のうち、契約者貸付等が行われており、貸付金等の元利合計額が解約返戻金額を超えることによって失効するご契約

について、お客さまのお申し出により、最長で平成24年1月4日までご契約を有効に継続することとしております。

### 専用フリーダイヤルの設置

専用フリーダイヤルを設置し、平日だけでなく土日祝日も含め被災状況に応じたきめ細かい対応を実施しております。



休日に臨時開設したコールセンター

### お客さまへの周知

マスコミリリース、当社ホームページトップ画面での掲載のほか、3月13日（日）以降、全国紙5紙および地方紙17紙にお見舞い広告を掲載しました。また3月17日（木）以

降、テレビコマーシャルにおいてもお見舞いおよび震災にかかる特別取扱いをお知らせしました。

### お見舞い活動

被災地域の各支社では、お見舞い用タオル持参（総数50万本）のほか、生命保険協会および国内全生損保の連絡先を記載したチラシを避難所等に持参するなどして、被災された方に幅広く情報提供を行いました。



本社職員による支援物品の発送

### 義援金の寄贈

被災された方々への支援として、日本赤十字社や被災地の地方新聞社に義援金を寄贈（新聞社は寄託）しました。



日本赤十字社への義援金寄贈

## 迅速・適切な保険金等のお支払いに向けた取り組み

### お客さま安否確認

地震発生直後から、岩手県・宮城県・福島県が契約者住所となっている全契約について、お客さまの安否確認活動を実施しております。お客さまの状況・ニーズを的確に把握するために現地の「営業職員による確認」をベースとしつつ、営業職員自身が被災し、活動が困難な場合等は、本社

から電話による確認を実施しました。また、一定時点で確認がとれていないご契約を抽出し、全件にダイレクトメールを発信し、ダイレクトメールに返信がない場合は、さらに本社から全件電話によるコンタクトを行い、漏れの無い、重層的な確認を実施しました。

### お客さまの安否情報を管理するためのシステム対応

お客さまの安否情報を管理するためのシステム開発を行い、被災地域のお客さま情報を一元管理することで迅速・適切な保険金等のお支払いにも役立てております。

なお、加入していた生命保険会社が分からず保険金の

請求を行うことが困難なご遺族等には、生命保険協会が設置する災害地域生保契約照会制度（生命保険協会から各生命保険会社に契約有無の調査依頼を行う制度）を案内しております。

### 警察発表情報等の利用

迅速なお支払いのため、お客さまからのご請求を待つだけでなく、警察発表等による被災者の情報と当社の保有契約を照合し、お客さまがお亡くなりになったことが判明した場

合には、ご遺族への十分な配慮を行いながら、お客さまにお手続きのご案内を行っております。

### 被災地への職員派遣

こうしたサービス体制を強化するために、現地に応援者を派遣するなどの支援も実施しております。



がれき撤去の様子

## 節電への取り組み

震災の影響によって夏期に予想される全国的な電力供給不足を踏まえ、平成23年7月～9月の間、土曜日出勤・平日の輪番休業\*を行うとともに、東京本社ビルにてフロアごとの輪番休業を実施するほか、全社を挙げて照明照度の

引下げ・調整、空調の運転調整、クールビズの期間拡大など各種の節電対策に取り組んでおります。

\*全国のご来店窓口は通常どおり平日の営業

## 震災復興支援活動 ～こどもたちの未来のために～

未来を担うこどもたちに少しでも勇気や希望を届けたいという想いから、以下の取り組みを新たに行うこととしました。

### <第35回 こども絵画コンクール「ボクの、ワタシの、未来賞」新設>

今年で35回目を迎える「こども絵画コンクール」\*において、本年は震災で特に被害の大きかった地域7県のこどもたちを対象として、「ボクの、ワタシの、未来賞」を新設し、受賞作品をフランス国立ルーヴル美術館に展示します。

また、通常の審査員に加えて、当社イメージキャラクターの相葉雅紀さん、北川景子さん、当社社長の佐藤義雄が特別審査員として審査に参加します。



\*内容はP.54を参照ください

### <被災したこどもやそのご家族のための支援活動を行う団体等への支援>

「未来を築く子育てプロジェクト」3事業\*のうち、「子育て支援活動の表彰」の枠組みをベースに、1団体につき20万円、56団体への助成を行いました。

\*内容はP.52を参照ください

●「全国縦断チャリティコンサート」や「いずみホール」をはじめとした音楽分野での社会貢献活動で培ったノウハウを活かして被災された皆さまの心のケアを目的とした応援ライブ等も展開していく予定です。