



まだ誰も知らない安心を、ともに。

火災保険の支払対応を通じた罹災証明書の申請サポートを全国に展開

2022年4月28日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（代表取締役社長：新納 啓介）は、自治体との罹災証明書の申請サポートに関する連携協定（以下、本連携協定）の締結を通じ、水災時にお客さまの罹災証明書申請をサポートする取り組みを4月より全国に展開していくことのお知らせします。

1. 背景

大規模災害時には、被災者の方へ被災者生活再建支援金や災害義援金の支給など生活支援措置が適用されるケースがあり、適用可否の判断材料として、市区町村が被災家屋の状況を調査して被害の程度を認定する罹災証明書が活用されています。

一方、罹災証明書の申請件数が膨大になり、過去の災害において、交付を開始するまでに1か月以上を要したケースもあり、迅速な発行手続きが求められています。また、罹災証明書の早期交付には、被災者からの早期申請及び被害状況を確認できる写真の提出が必要となりますが、申請方法が分からず申請が遅れるケースや、提出された写真では詳細な被害状況が確認できず、罹災証明書の発行が遅れるといった事態も発生しています。

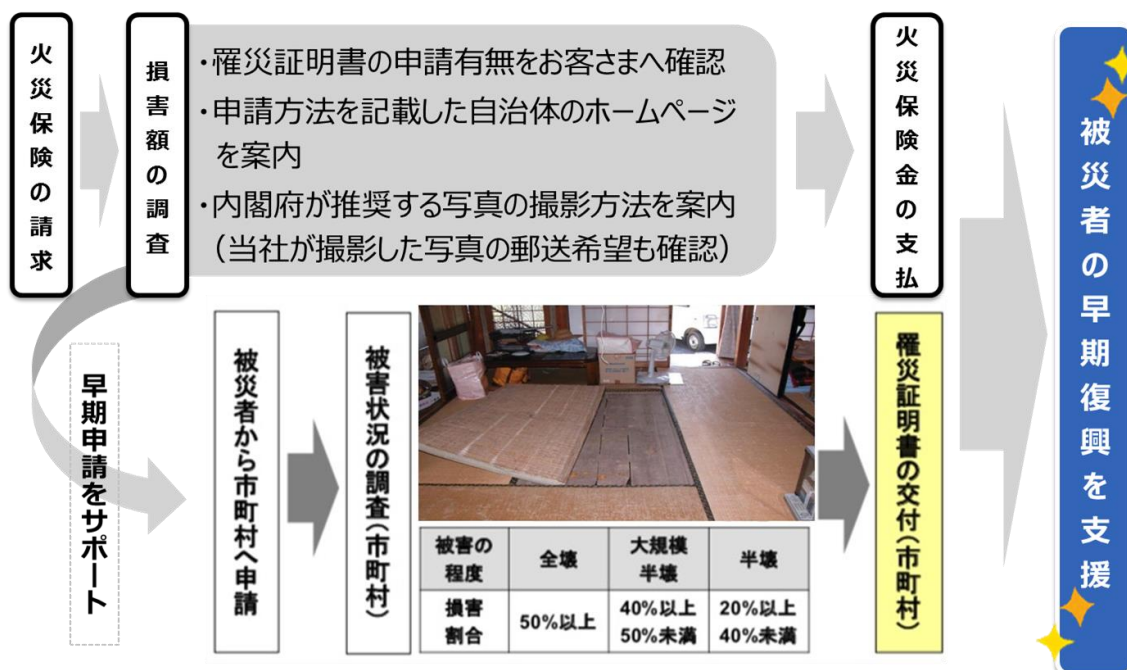
今般、本連携協定の締結を全国の自治体に提案していくことで、水災にあわれたお客さまの迅速な生活再建支援及び自治体の罹災証明書発行業務の効率化を支援します。

2. 罹災証明書の申請サポート取り組みについて

(1) 概要

水災発生時に火災保険の保険金をお支払いする場合、一般的な対応としてお客さまのご自宅に社員や鑑定人が訪問し、損害調査を実施します。その際、本連携協定を締結している自治体に被災家屋を所有する方々に対し、当社より罹災証明書の申請方法や手続きに必要な書類等の情報提供を行います。

また、当社では水災が発生した際に被害状況を早期に把握するためドローンによる空撮を行うことがあり、本連携協定を締結している自治体へドローン映像も提供し、迅速な被害状況の把握もサポートします。



(2) 具体的なサポートの流れ

STEP 1	・当社よりお客さまへ罹災証明書の申請状況を確認
STEP 2	・申請が未了のお客さまへ「申請方法が記載された自治体のホームページ」を連携し、必要書類や申請方法を案内（オンライン申請を導入済の場合、活用を推奨）
STEP 3	・内閣府が推奨する被害状況の撮影方法を案内
STEP 4	・（要望がある場合）当社が撮影した写真をお客さまへ郵送

(3) 対象となる事案

契約内容	・個人向け火災保険
事故種別	・水災により建物の被害が発生（ただし、地震等による津波を除く）
対象物件	・本連携協定を締結している自治体に所在する家屋等
事案の特性	・社員または鑑定人が立会調査を行う事案 ・災害対応バックアップセンター ^{※1} が担当している事案

※1 自然災害にあわれたお客さまへ迅速に火災保険をお支払いするために常設している専門拠点

(4) 本取り組みによるメリット

お客さま	・罹災証明書の早期申請を行うことで、迅速に証明書の交付を受けられます ・プリンター等が被災し写真を現像できない場合、当社が提供する写真を活用することで、立会調査を実施してから最短2日後に申請を行うことが可能となります
自治体	・正確な申請書類を受理できた場合、記入ミスや写真の添付漏れ等で再提出が必要なケースと比較し、申請完了までの日数が約1週間短縮 ^{※2} され、迅速な交付が実現します ・申請手続きに関する情報提供を官民一体で行うことで、罹災証明書に関する地域住民の理解促進に寄与します ・ドローンの空撮映像を活用することで、被害状況の把握がスムーズになります

※2 当社が一部自治体にヒアリングした結果（郵送での申請の場合）

3. 今後の展開

現在は一部の自治体と罹災証明書の申請サポートに関する連携協定を締結しています。今後は、当社と連携協定を締結している400を超える自治体を中心に本取り組みを広く提案し、罹災証明書の発行に関する課題解決取組を更に発展させていきます。

真にお客さまに寄り添った対応を実現していくとともに、あらゆるお客さまニーズに合ったサービスの拡充に繋げ、一層の迅速かつ丁寧なお客さま対応に向けた取り組みを推進し、MS & ADグループ全体でお客さま体験価値の向上に努めていきます。

以上

当社は、社会との共通価値を創造し、目指す社会像である「レジリエントでサステナブルな社会」を実現するため、SDGs（持続可能な開発目標）を道しるべとし、地域の皆さまに貢献する活動を行ってまいります。



あいおいニッセイ同和損保は、「CSV×DXを通じて、お客さま・地域・社会の未来を支えつづける」ことを目指しています。最先端・独自の技術やデジタル・データの活用、特色あるパートナーとの協業により、お客さま・地域・社会が真に求める新たな価値を提供していきます。また、国内外のあらゆる事業を通じて、お客さま・地域・社会とともに社会・地域課題の解決にグローバルに取組みます。

