

SNS (X : 旧 Twitter) を活用した情報発信と 外国語で対応が可能な損害保険の相談窓口について

～令和6年能登半島地震により被災された方々への一層の情報提供に向けて～


この度の令和6年能登半島地震により、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）は、令和6年能登半島地震により被災された方々への情報提供を強化するため、X（旧 Twitter）公式アカウントを開設するとともに、外国語で対応が可能な会員会社の相談窓口に関する情報をとりまとめました。

1. SNS (X : 旧 Twitter) を活用した情報発信

近年 SNS で情報収集する方が増加していることを踏まえ、被災された皆さまへの情報提供手段として、本日、当協会の X 公式アカウントを開設しました。

今後、当業界の災害対応に関する情報や「災害に便乗した悪質商法への注意喚起」等を、タイムリーにお届けしていきます。



アカウント名	日本損害保険協会【公式】	
ユーザー名	@sonpokyokai	
URL	https://twitter.com/sonpokyokai	

2. 外国語で対応が可能な損害保険の相談窓口

被災された外国人の皆さまに寄り添うべく、外国語で事故受付やご契約に関する照会が可能な会員会社の窓口（電話番号や対応可能言語等）をとりまとめ、当協会の英文ホームページおよび訪日・在日外国人の皆さまに向けた情報提供 Web サイト「Information on Staying Safe in Japan」に掲載しています。

地震保険等の保険金請求やご契約の確認等にお役立てください。

<掲載先>

英文ホームページ	https://www.sonpo.or.jp/en/news/consultationservices/index.html	
Information on Staying Safe in Japan	https://living-and-ins.jp/	

また、被災地の一日も早い復興に向けた情報収集・情報発信を目的として、協会長が、1月12日（金）から14日（日）に石川県・富山県、17日（水）から18日（木）に新潟県を訪問し、被災地の被害状況の確認とともに、自治体や各県の損害保険代理業協会、地元マスコミ等を訪問し当業界の対応等の説明を行いました（別紙ご参照）。その際に、幅広い媒体による情報提供※についてのニーズを確認することができました。

※上記取組みの他、1月25日（木）から31日（水）まで4県8局のラジオでも情報を発信しております。

引き続き、被災された方々に寄り添った情報発信等対応の工夫をしつつ、ご契約者の皆様へ一日も早く保険金をお支払いできますよう、引き続き業界一丸となって全力を挙げて取り組んでまいります。

○新納協会長の被災地訪問について（1月12日～14日：石川県・富山県、17日～18日：新潟県）

（1）被害状況の確認

金沢市近郊で被害が大きい石川県内灘町付近や富山県氷見市付近、新潟県西区などの被害状況を確認しました。

※なお、今回の視察では、支援物資輸送・人命救助を優先として能登方面への不要不急の移動を控えるよう伝えられていたため、能登方面の被災地には訪問しないこととしました。

（2）自治体訪問

石川県庁では、今般の能登半島地震における被災状況をお聞きするとともに損害保険業界の取り組み状況や今般の協会からの3億円の義捐金拠出決定についてご説明を行いました。また、北陸財務局では、損害保険業界の取り組み状況等のご説明に加えて、震災を踏まえた金融機関の状況等をお聞きしました。

（3）損害保険代理業協会訪問

日本損害保険代理業協会会長、および、石川県、富山県、新潟県の各県の損害保険代理業協会会長と面談し、被害が甚大だった石川県珠洲市・輪島市や富山県氷見市、新潟県西区の被災状況の様子や被災されたお客様への対応状況、被災された代理店の皆さまの実体験などをお聞きしました。

（4）地元新聞社訪問

また、石川県・新潟県の地元新聞社を表敬訪問し、今般の地震への対応として津波や焼失地域の航空写真による全損一括認定を試みようとする事や災害に乗じた悪質な修理業者への注意喚起などの情報提供を行いました。



<内灘町 神社の様子>



<内灘町 道路の様子>