資料２

地震保険におけるデジタル化の取組み

令和3年4月23日

一般社団法人 日本損害保険協会

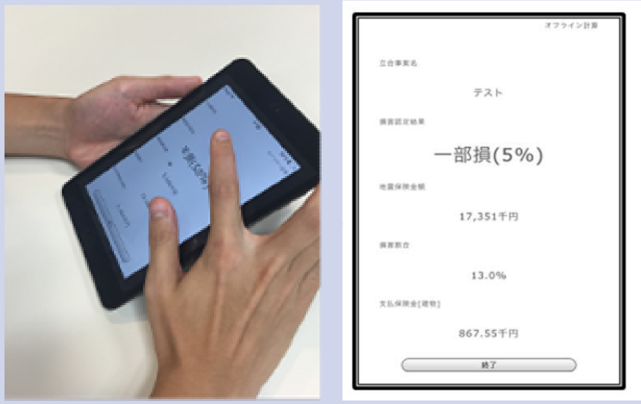
地震保険におけるデジタル化の取組み

地震保険の損害調査において、デジタルを活用した取組みの一例は次のとおり。

■業界における取組み

モバイル端末による損害調査書の作成

- 2015年3月に、モバイル端末により被害程度の記録や写真撮影等を行い、電子的に損害調査書を作成する「地震アプリ」を開発。
- 本アプリの主な機能は次のとおり。
  - ・調査結果を入力することで、損害割合を自動計算して損害認定結果を表示。
  - ・本アプリ上で写真撮影や図面作成を行い、損害調査書を電子的に作成・提出。
- 損害調査時に円滑に利用できるよう、保険会社社員および損害保険登録鑑定人に対する研修を毎年実施。



▲ 画面に沿って調査項目を入力することで、スムーズな損害認定が可能。（イメージ）

【参考】過去の主要な地震発生時における利用状況

地震名（発生日）	利用割合（注1）
平成28年熊本地震（2016年４月14日）	1割未満
令和3年福島県沖を震源とする地震（2021年2月13日）	7割程度

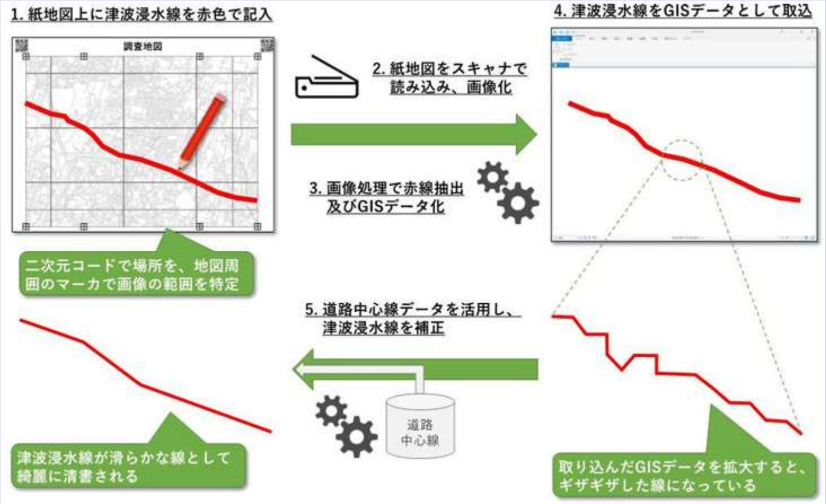
（注1）損害調査件数全体（自己申告方式による調査件数は除く）のうち本アプリの利用件数が占める割合の目安。なお、あくまで目安であり、実際の割合は保険会社により異なる。

共同調査の効率化・ペーパレス化

- 平成23年東北地方太平洋沖地震において、保険会社社員等による共同調査団が、航空写真や現場踏査による調査に基づき地域全損一括認定を行う「共同調査」を実施したが、効率性の観点で次のとおり課題を認識。
  - ・航空写真や衛星写真を約2万3,000枚印刷して1枚1枚比較するため、印刷作業や目視確認に膨大な時間を要する。
  - ・現場踏査の結果を紙地図に手作業で記入して共有するため、膨大な作業ロードが発生。
- 2020年3月に、上記課題を踏まえて、GIS（注1）を活用して共同調査をペーパレス化・効率化するツールを開発。
- 本ツールにより航空写真の画面上での判読や現地踏査による調査結果のGISデータ化が可能になり、今後の大規模地震発生に備えて、損害調査の効率化・ペーパレス化を実現。

（注1）GIS（地理情報システム）とは、空間データを総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術。

▲ 航空写真等を画面上で比較することが可能。（イメージ）



▲ 現地踏査による調査結果のGISデータ化が可能。（イメージ）

損害状況申告（自己申告）方式による損害査定【参考】

- 大規模地震発生時にも迅速な地震保険金支払いに対応できるよう特別な査定方法（オプション）として、お客様の自己申告に基づき損害調査を行う「損害状況申告（自己申告）方式」を導入。
- 本方式は、お客様から提出いただいた「申告書」と「写真」に基づき損害調査を行うもの。
- 令和３年福島県沖を震源とする地震への対応として、新型コロナの感染拡大防止の観点から、本方式により、調査員の現地調査を行わずとも、非対面での損害調査を可能とした。

※現在、本方式は紙媒体で実施しているが、コロナ禍における非対面での損害調査を推進する取組み事例として紹介するもの。

▲ 損害状況申告（自己申告）方式による手続きの流れ

【参考】過去の大規模地震発生時における利用状況

地震名	利用割合（注1）
平成23年度東北地方太平洋沖地震（2011年3月11日）	1割未満
平成28年熊本地震（2016年4月14日）	1割未満
令和3年福島県沖を震源とする地震（2021年2月13日）	6～7割程度

（注1）保険金請求件数のうち本方式の利用件数が占める割合の目安。なお、あくまで目安であり、実際の割合は保険会社により異なる。

■個社における取組み【参考】

被害予測WEBサイト	WEB、SNSによる事故受付	ドローンによる事故調査
➢ 地震を含む大規模自然災害について、発災直後から被災建物棟数、被災件数率等を市区町村ごとに予測し、一般公開するWEBサイトを開設。 ➢ 保険会社における即時の被害予測・対応体制判断のため同サイトを活用。	➢ WEBやSNSによる事故受付窓口を整備。 ➢ WEBサイトやSNSアプリを通じて必要事項を入力することで簡便に事故受付が可能になり、また、電話による事故受付窓口の混雑解消に繋がるなど、お客様の利便性向上を実現。	➢ ドローンを活用して、屋根や危険地域等の損害調査を行う体制を構築。 ➢ 目視確認が困難な屋根や、容易に立ち入れない危険な被災地等について、空撮画像による損害調査を実現。