

★保険代理店の使命

①感染症対策を確実に実施し、従業員・お客さまを守る

I 基本項

1. 被害想

ステータス	社会経済への影響	自社への影響
① 海外発生期	<ul style="list-style-type: none"> ・帰国人者の大幅増や検疫の強化 ・出張や旅行の自粛 ・食料品・生活必需品・マスク・消毒液の需要が増加 	社員・顧客の不安心増大
② 国内発生早期	<ul style="list-style-type: none"> ・発生地域における学校・保育施設等の臨時休業、集会・興行等の中止 ・発症者の濃厚接触者の外出自粛 ・一部事業者が不要不急の事業を縮小・休止の動き ・需要の急減が予想される業種では、非正規労働者の雇い止め等が増加 	集め方法に制限 業務の制限・縮小
③ 感染拡大期	<ul style="list-style-type: none"> ・医療崩壊の発生 ・流通・物流の停滞、生産・輸入の減少により食料品・生活必需品の供給不足が発生する可能性 ・マスク等の個人防護具の購入が困難になる可能性 ・経済活動が大幅に縮小、企業の経営破たんが増加、雇用情勢が悪化 	従業員・取引先・顧客に感染者、濃厚接触者の発生 取引先との関係悪化 事務所閉鎖
④ 小康期	<ul style="list-style-type: none"> ・社会経済が安定し始める ・経済活動が一部正常化 	業務体制のあり方変更

2. 基本方針（B C P発動時の心構え）

① 社員・お客様の感染予防	公衆衛生対策の徹底、感染リスクの回避・遮断
② 感染拡大の防止	濃厚接触回避、感染者発生時の把握・対応
③ 事業の継続	出勤体制の見直し、テレワークへの移行（環境整備）、優先継続業務の遂行体制、代替手段

3. BCP発動時の役割体制

感染症対策チーム		役割・定義	氏名	
①	チームリーダー	感染症対策チームの立ち上げと統括 出勤体制の変更判断		
	サブリーダー	事業継続の可否と事務所等の閉鎖判断		
③	事務局	運営全般・情報の収集		責任者 代理
	補佐	対策チームを補佐		

4. 重要業務の対応

業務分類	具体的業務
① 契約者対応	満返金・財形払出し・契約者貸付・解約返戻金
② 集算・保全業務	新規・更新・変更・解約
③ 事故対応業務	事故受付・相談・保険金請求書類取付支援

II 平時の偏

項目	目的	担当者
1. 基本情報	登録情報	管理者

1. 6

100-00000

① 出社制限・感染による就業不能	<p>(シプロテーション・クロストレーニング)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応履歴 顧客データの整備 ・テレワーク勤務の環境整備
② 業務の制約	<ul style="list-style-type: none"> ・非対面募集ルールの策定 ・キャッシュレスの推進徹底

2. モノ

①	テレワーク	・オンラインストレージ ・無線ルーター・テレワーク用端末配備・ Web会議システム導入
②	感染症予防・対策	・備蓄品のストック ・事務所感染対策（設備・資機材）

3. 力ネ

① 運転資金	・内部留保の積み増し ・小規模企業共済、保険会社の政策融資、 行政の各種支援策
4. 情報	

②事業を継続し、保険を通じてお客様を支援する

III-1 対応手順 -予防策-

感染拡大の防止		社員・顧客の安全	事業の継続	顧客対応ルール
ス 海 テ 外 I 発 ジ 生 1 期	<ul style="list-style-type: none"> 事務所内の換気、消毒などの徹底 ※消毒場所・ドアノブ、窓の取手、照明スイッチ、机、椅子、電話機、コピー機、キーボード、蛇口等 必要備品(マスク、消毒薬)などの調達 ※消毒薬：消毒用アルコール(70%)、次亜塩素酸ナトリウム(0.1%) 	<ul style="list-style-type: none"> マスクの着用 ・出社時や外出先から帰ってきたときの手洗い(手首から先を15秒以上の徹底) ・出社時や外出から帰ってきたときのうがいの徹底 	<ul style="list-style-type: none"> ・策定済み代理店BCP体制移行準備 ・感染症対策チーム立ち上げ ・保健会社、保険関係団体、行政機関等、情報収集 ・衛生環境維持のため必要な物資の備蓄検討 ・Web会議システムの準備(会議IDの追加、無線LAN・ルーターの補充等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・募集方法(対面/非対面)についての意向把握に重視 ・当社の感染症対策について顧客への情報提供
ス 国 テ 内 I 発 ジ 生 2 早 期	<p>■ステージ 1 の予防策を継続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設入り口トイレに手指消毒用アルコールを設置 ・上記消毒の実施を励行(外部からのお客様も含む) ・入口受け付消毒の依頼文を掲示 ・正しいアルコール洗浄の仕方を掲示 ・社員間の接触軽減措置(レイアウト変更、会議自肃等) ・定期的な事務所内の換気、空気清浄機の設置 ・従業員の毎朝勤出前の検温の指示(結果記録の提出を指示) ・体温37度以上ある場合や体調がすぐれない場合は出社禁止。 ・出社している場合は上司への報告を義務化 	<p>■ステージ 1 の予防策を継続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不要不急の外出の自粛、遠方への出張、宴会等の自粛 ・(やむを得ず外出する場合)公共交通機関の利用を避けるなど、他人との接触を減らす行動 ・お客様訪問前後の携行用消毒液の使用など励行 ・極力人混みを避ける(ソーシャルディスタンス) 	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症BCP体制への移行宣言 ・通勤手段の変更 ・時差出勤の開始 ・テレワークの開始または拡大 ・スプリットチーム制の導入 (社員の同時感染リスクを避けるため業務を複数に分けて遂行) ・自社に感染者、濃厚接触者が発生し、顧客対応ができなくなった場合の支援について保健会社に確認 	<p>■ステージ 1 のルールを継続適用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自社ホームページ、店頭等での社外への方針告知 ・来店対応時、訪問時のマスク着用 ・顧客訪問、対面募集の自粛 ・集客型イベントの中止 ・契約手続きに関する特例措置の確認(非対面募集・事務処理の簡素化等) ・保険料収納に関する特例措置の確認 ・事故対応に関する特例措置の確認
ス 感 テ 染 I 拡 ジ 大 3 期	<p>■ステージ 1・2 の予防策を継続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来訪者管理の徹底(マスク着用指示など) ・フロアごとの立ち入り制限など ・外出先へ発熱、咳等の症状が出た場合、無理に帰社せず、上長に体調不良を報告して医療機関を速やかに受診 	<p>■ステージ 1・2 の予防策を継続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ソーシャルディスタンス ・三密回避 ・自己体調管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症に関する相談窓口の設置 ・S NS 等による感染症関連の情報発信検討 ・事業所内で集団感染が発生し、最悪の事態になった際の、継続業務の中止・縮小業務の選別 ・不要不急の業務の停止(顧客事務に集中) 	<p>■ステージ 1・2 のルールを継続適用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険金、返戻金、給付金支払業務を最優先に顧客対応(保険料払込申込の特例、保険料払込猶予の特例、契約者貸付等を中心とした企業・個人事業主の契約者に内窓) ・Web面談、電話、メールによる契約手続き ・キャッシュレス(スマホ、コンビニ払い)による収納手続き
ス ハ テ 戻 I 戻 ジ	<ul style="list-style-type: none"> 必要備品(マスク、消毒薬など)の再調達 ・感染防止策を継続または段階的に縮小 	<ul style="list-style-type: none"> ・感染防止策を継続または段階的に縮小 	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワーク、スプリットチーム制などの順次解除 	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客の意向を把握し面談再開 ・Web面談の定着・推進

III-2 対応手順 一感染（疑）者発生時

ケース1	社員に感染疑義がある場合	ケース3	社員が濃厚接触者になった場合
	<p>・発症した症状が、その時に示された国やガイドラインに該当した場合、都道府県単位で設置される相談窓口に電話相談（連絡先はWeb検索）（新型コロナウイルス感染症では「帰国者・接触者相談センター」）</p> <p>・上記の結果、感染が疑われる場合</p> <p>　<本人の対応> 保健所や医療機関の指示に従う</p> <p>　<代理店主などの管理者の対応></p> <p>　①本人状況（体調・受診状況・診断結果）を確認 ②保健会社他、関係各所¹へ連絡</p> <p>A. 医療機関を受診し、検査が必要となった場合（検査待ち）</p> <ul style="list-style-type: none"> - 検査結果による対応 <ul style="list-style-type: none"> (陽性判定の場合) 「ケース2 従業員に感染が発生した場合」に沿って対応 (陰性判定の場合) 該当者の体調が改善したら出社可 - 関係各所に通知　→ 該当者の濃厚接触者は、体調不良がなければ出社可 <p>B. 医療機関を受診し、検査不要となった場合</p> <ul style="list-style-type: none"> - 体調回復するまで医療機関の指示に従い、自宅療養 - 出社は、薬剤・内服がない状態で、発熱・咳・鼻水などの発熱・症状消失から48時間後以降 (症状が消えた日から、中2日あけた日から出社可) 		<p>・保健所と緊密な連携を取り、迅速に報告、指示を受ける</p> <p><社員本人の対応></p> <p>・ただちに自宅待機を開始 →出勤扱いとする。体調良好であれば、テレワーク可</p> <p>・自宅待機期間は、体温、咳、呼吸困難、味覚嗅覚障害等の健康状態を毎日チェックし、記録</p> <p>体調不良の場合、保健所または医療機関に連絡のうえ受診し、会社にも報告</p>
ケース2	社員に感染が発生した場合～直前まで事務所で勤務～		<p>◇出社再開</p> <p>A. 感染者が同居人以外の場合…下記を前提に会社に確認を行ふ</p> <ul style="list-style-type: none"> - 感染者との最終接触日の翌日起算で潜伏期間の最大日数（14日）経過後（保健所からの指示がある場合は）指示に従う - (保健所の指示はないが、診察を受けた医師の見解が得られる場合) 医師の指示に従う <p>B. 感染者が同居人の場合…下記を前提に会社に確認を行ふ</p> <ul style="list-style-type: none"> - 感染者の症状が軽快した後（潜伏期間の最大日数（14日）を経過するまでは自宅待機 - 毎日体温測定と健康状態を監視・記録 - (保健所からの指示がある場合) 保健所の指示に従う - (保健所の指示はないが、診察を受けた医師の見解が得られる場合) 医師の指示に従う
			IV 地域貢献

IV 地域貢獻

用語の解説

※ 1 関係各所…①保険会社 ②(事務所が販賣の場合) 管理会社 ③日常的に訪問している顧客等 (情報拡散をふまえて対応)

※ 2 消毒作業…感染者発生の場合、ただに「壁で仕切られた同一区画を消毒する」→感染者の動線をふまえて作業を行
消毒業者による「消毒剤での吹き上げ作業」を行うことが基本→消毒業者が手配できない場合はオフィス閉鎖 (フロア閉鎖)
消毒の範囲や事務所の再開については保健所の指示に従う→保健所からの具体的な指示がなければ店主が判断

※ 3 濃厚接触者 (国立感染症研究所の新型コロナウイルスにおける定義準用) …感染者が発症した2日前から接触した者のうち、次の範囲に該当する者。
①感染者と同居あるいは長時間の接触 (車内、航空機内等を含む) があった者
②手で触れることの出来る距離 (目安1メートル) で、必要な感染予防策 (マスクの着用等) なしで、感染者と15分以上の接触があった者