

文書番号：BCP201901.1

BCP（事業継続計画書）

Business Continuity Plan

プライアント株式会社

2019年10月初版

BCP（事業継続計画書）

— 目次 —

| | |
|-------------------------------------|----|
| 1. BCP策定の目的 | 3 |
| 2. BCP | 3 |
| (1) BCP基本方針 | 3 |
| (2) 対象とする災害 | 4 |
| (3) 保険代理店の重要業務 | 4 |
| (4) 重要業務他の目標復旧期間（7日以内） | 4 |
| (5) 被害想定と代替手段及び対応策 | 5 |
| (6) 災害発生時の体制・役割..... | 6 |
| (7) BCPの定着・見直し | 7 |
| 3. 災害対応フロー全体像..... | 8 |
| (1) 災害発生から業務再開までの流れ..... | 8 |
| (2) 災害対応フロー詳細 | 9 |
| 4. 災害対応フロー具体的手順 | 11 |
| ステップⅠ 初動対応① ～災害発生直後～ | 11 |
| ステップⅡ 初動対応② ～災害発生から2日～..... | 14 |
| ステップⅢ 業務継続準備 ～災害発生から2日～ | 16 |
| ステップⅣ 重要業務の継続 ～災害発生2日から5日（7日）～..... | 19 |
| ステップⅤ 地域貢献活動 | 20 |
| ※その他 提携代理店への支援..... | 20 |
| 5. 平時の備え | 20 |
| (1) 災害対応用具、備蓄品の確保 | 20 |
| (2) 情報の保全方法 | 20 |
| (3) 設備什器の被害防止策、事前対策..... | 21 |
| (4) お客さま情報の整備（緊急時の連絡手段、代替連絡先） | 21 |
| (5) 災害時の事故対応のポイント理解..... | 21 |
| (6) 大規模災害対策の知識（行政・保険会社の対応） | 21 |
| (7) お客さまへの啓発・提案 | 21 |
| 6. 資料編..... | 23 |
| <1>お見舞い広告・継続業務のお知らせ（案） | 23 |
| <2>業務再開のお知らせ（原案） | 24 |
| <3>行政等の対応 | 25 |
| <4>内閣府「減災のてびき」 | 26 |
| <5>佐世保市防災マップ | 27 |

7. 帳票集（別紙）

- <1>安否確認シート
- <2>従業員連絡先リスト
- <3>災害対策用具・備蓄品チェックシート
- <4>建物・設備被害状況調査リスト
- <5>修理依頼先・再購入先業者リスト
- <6>事務所所在地域の被害状況チェックリスト
- <7>顧客被災状況調査シート

1. BCP策定の目的

本計画は、地震等大規模災害発生時の非常事態の際に、役職員およびお客様の身の安全を確保すること、かつ保険代理店としての重要業務をできる限り継続もしくは速やかに再開することでサービス供給責任を果たしお客さまとの信頼関係を維持確立すること、非常事態にあっても自社の経営を維持し従業員の雇用を守ること、また、災害時にはできる限り地域社会や提携先等の関係者に貢献すること、を目的として策定するものである。

2. BCP

（1）BCP基本方針

当社は、以下の基本方針に基づき、大地震発生等の非常事態時における事業継続対応を行う。

| 基本方針 | 観点 |
|--|---|
| <安全> ・従業員・お客さまの人命、身の安全を守る | ■従業員、お客さまの身を守る行動を実行する ■従業員、お客さまの安否を把握し適切に対応する |
| <経営・雇用> ・自社の経営を維持し、従業員の雇用を守る | ■災害発生後も、保険代理店としての事業を継続することで、経営を維持し雇用を確保する |
| <信頼> ・保険代理店の重要業務を継続し、お客さまからの信用・信頼を守る ・災害からお客さまを守る | ■速やかにお客さま対応（相談問い合わせへの対応、情報提供、事故受付・保険金支払い支援、契約保全等の対応）を行う体制を整備し実行する ■お客さまに対し、日頃より災害補償の保険提案、および防災、減災等の啓発活動を実施する |
| <地域> ・地域社会に貢献し、地域経済の活力を守る | ■災害時に地域の復旧を支援するとともに、地域社会に貢献する |

※<提携代理店支援>

東京地区で大規模災害が発生した場合は、提携代理店の業務継続への支援を実施する

BCP（事業継続計画書）

（２）対象とする災害

本計画における想定災害は以下のとおりとする。

| | 災害 | 想定災害規模 |
|---|---|---------------------------|
| □ | 地震 (①大村ー諫早北西付近断層帯地震) (②佐世保市直下型地震) | ① 最大震度4～5強 ② 最大震度6弱～6強 |

*台風や大雨等による洪水・浸水の災害の際も、本BCPを準用する

（３）保険代理店の重要業務

| | |
|-------------|--|
| 重要業務 | <ul style="list-style-type: none"> ① お客さまからの問い合わせ、相談に対応するとともに、災害時に必要な情報を発信する ② 事故を受付し、保険金のお支払いを支援する ③ 契約を保全する（異動・解約、満期返戻金支払い、契約更改、契約者貸付等への対応） |
|-------------|--|

（４）重要業務他の目標復旧期間（7日以内）

<重要業務>

| 部門 | 業務内容 | 業務項目 | 目標復旧期間 |
|----------------------------|----------------|---------------------------|--------------|
| 営業・ 損害 サービス | お客さまサービス 業務 | 顧客対応 (安否確認、被災状況確認) | 2日 (5日完了) |
| | | 問合せ・相談への対応 (窓口設置) | 2日 |
| | | 災害関連情報の発信、提供 | 2日 |
| | | 被災者へのお見舞い | 2日 |
| | 事故対応業務 | 事故受付、事故報告書作成、 保険会社への報告 | 2日 |
| | | 被災状況の確認 | 2日 |
| | | 保険金請求手続きの支援 | 2日 |
| | | 事故の経過管理 | 7日 |
| | | 事故ファイルの作成・保管 | 7日 |

BCP（事業継続計画書）

| | | | |
|------------------|-------------------|----------------|----|
| 営業 事務 | 既契約対応業務 | 更改手続き | 7日 |
| | | 満期返戻金の支払い業務 | 5日 |
| | 保険契約の保全に 関する業務 | 異動・解約の受付、対応、計上 | 5日 |

＜その他業務＞

| 部門 | 業務内容 | 業務項目 | 目標復旧期間 |
|-------------------------|----------------|--------|--------|
| 経営・経理・ 人事・総務 | 会社運営に関する 業務 | 資金の確保 | 5日 |
| | | 給与の支払い | 7日 |
| | | 地域貢献活動 | 7日 |

（5）被害想定と代替手段及び対応策

災害発生時時の被害状況を想定し、代替手段・対応策を以下の通り定める。

| | 項目 | 被害想定 | 代替手段・対応策 |
|----------------------------|------------------------|----------------------------|---|
| ■ヒト 従業員 | 就業可否 | 長期間の従業不能の 想定低い | <ul style="list-style-type: none"> • マニュアル整備等により、担当業務の互換性を確保する • お客さま情報や対応履歴の入力徹底と蓄積を行い、万が一の災害時には他担当者も対応できる体制を整える • 営業社員は、タブレットを活用し、テレワークを実施 |
| | 出社可否 | 通勤不能による出社できない想定低い | |
| ■モノ | 事務所、 設備什器 | 使用不能想定ないものの、設備什器に一部損傷可能性あり | • 什器の移動落下防止対策を実施 |
| | 社内 システム | 被害影響少ない | （仮に影響が発生した場合） • リース等での代替システム確保を検討 |
| | 社有車 | 使用不能の可能性低い | （仮に走行不能が発生した場合） • レンタカー業者・整備工場提携 • マイカー借り上げ規定の整備 |
| ■モノ （イン フラ） | 通信環境 （携帯・ タブレット） | 停電により数日間使用不能 | 日頃の充電対応を徹底するとともに、当面数日の電源を確保する （事務所、営業社員の自宅の両方とも） |

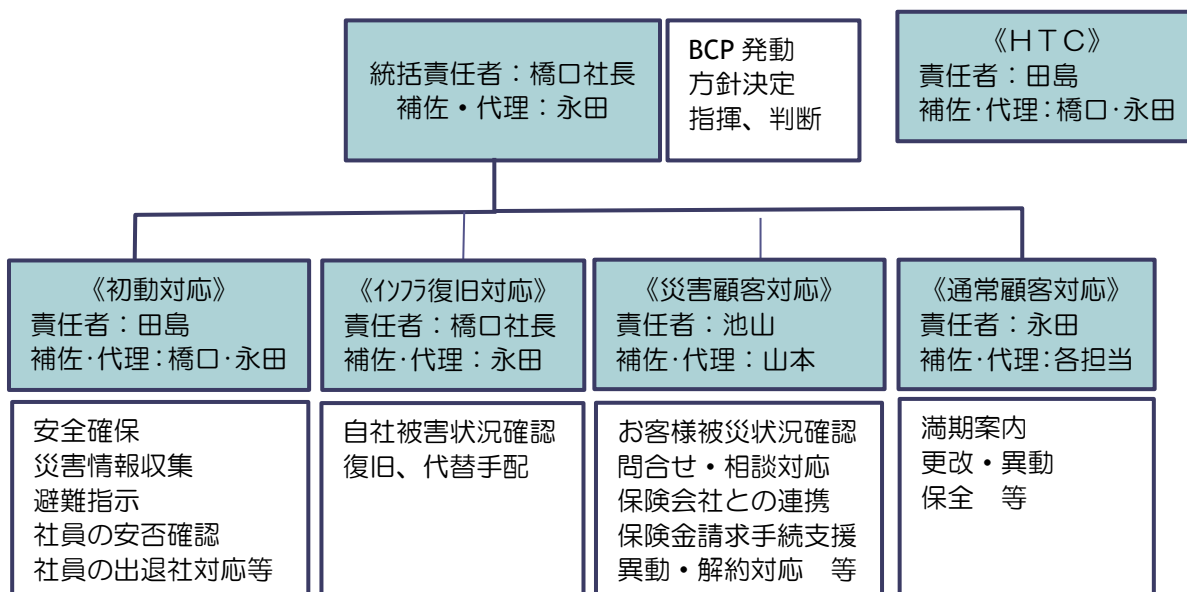
BCP（事業継続計画書）

| | | | |
|-----|-------------------|-------------------------------|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> 乾電池式の携帯電話充電器 車からの充電コード ・ 蓄電池、等 |
| | 通信環境 (固定) | 一定期間使用不能 | <ul style="list-style-type: none"> 携帯電話への転送サービス設定 |
| | 電気・ガス ・水道 | 一定期間使用不能 | <ul style="list-style-type: none"> (電気) 携帯電話、タブレット等を中心に数日間の充電が可能な手段を準備 (水道) 飲料水の備蓄を準備手配 (下水道) 簡易トイレ手配を検討 |
| | ガソリン | 一定期間供給停止 | <ul style="list-style-type: none"> 十分な量を維持する給油ルールを設定 |
| ■カネ | 運転資金 復旧費用 | 手数料収入減 解約戻入手数料の発生 支出の増加 | <p>(影響些少ではあるものの)</p> <ul style="list-style-type: none"> リスク転嫁の保険加入、金融機関での融資枠設定を検討 |
| ■情報 | 顧客情報 ・ 重要情報 | 顧客データの滅失リスクの想定少ない | <ul style="list-style-type: none"> 当面定期的なバックを実施 2020年度に新システムへ移行予定 |

(6) 災害発生時の体制・役割

災害発生時の統括責任者及び代理責任者は以下のとおりとする。

| 統括責任者の役割 | 統括責任者 | 代理責任者 |
|-------------------------|-------|-------|
| ■全社の対応に関わる重要な意思決定及び指揮命令 | 橋口社長 | 永田常務 |



BCP（事業継続計画書）

（7）BCPの定着・見直し

①BCPの定着

BCPの重要性や進捗状況等を社内に周知するため、定期的に従業員に対して、以下の教育を実施する。

| 実施内容 | 実施時期 ・頻度 | 担当者 |
|--------------------------------------|-----------------|-------|
| 従業員に対するBCPの説明 | 1月・7月 (毎年2回) | 役員・総務 |
| BCPの備付（防災グッズ含む） | 更新時 | 総務 |
| BCPに基づいた防災訓練の実施 (避難訓練、防災備蓄品の確認、他) | 9月1日 (毎年1回) | 役員・総務 |
| BCPに基づいた安否確認訓練の実施 | 9月 (毎年1回) | 役員・総務 |

②保管場所

| | |
|----------|--------------------|
| データ（PDF） | ・サイボウズ ・チャットワーク |
| 紙ベース | ・経営計画書の一部として入れ込む |

③BCPの診断・見直し

BCPの実効性を確保するため、以下の基準に基づきBCPの見直しを行う。

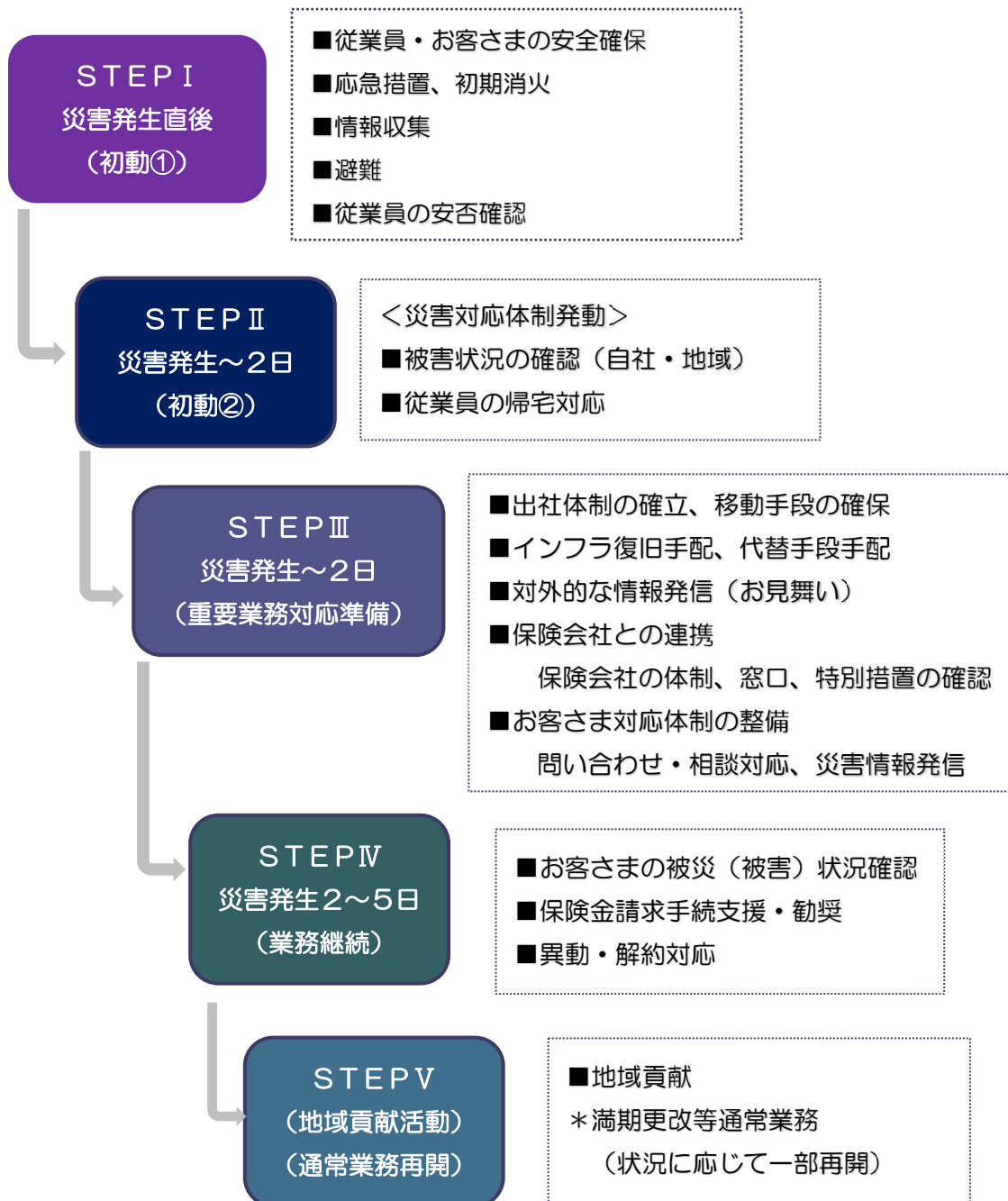
| BCPを見直す基準 | 実施時期・頻度 | 担当者 |
|--|--------------------------------|-------|
| ■BCPを見直す必要があるか検討を行い、その必要があれば即座にその変更をBCPに反映する | 日頃の顧客対応、業務フローの変更、社員の入社退職があった場合 | 役員・総務 |
| ■事前対策の進捗状況や問題点をチェックし、必要に応じBCPを見直す | 毎年1回 | 役員・総務 |

※見直しの着眼点

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| ■会社の組織体制に変更（増員・減員）はないか | <input type="checkbox"/> |
| ■重要業務に必要な経営資源に変更はないか | <input type="checkbox"/> |
| ■提携先（整備工場、レンタカー会社等）に変更はないか | <input type="checkbox"/> |
| ■周辺の災害リスクに変化はないか | <input type="checkbox"/> |

3. 災害対応フロー全体像

（1）災害発生から業務再開までの流れ



BCP（事業継続計画書）

（2）災害対応フロー詳細

<ステップⅠ（初動①）> ～ 災害発生直後 ～

| チェック | 具体的な対応 | 担当 | 資料ページ |
|--------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 1. ～災害発生の瞬間～ お客さま・従業員の身の安全を確保 | 橋口社長 ・ 永田 ・ 田島 | 11 |
| <input type="checkbox"/> | 2. ～災害発生直後～ ケガ人の確認、救助、応急処置、初期消火活動 | | 12 |
| <input type="checkbox"/> | 3. 情報収集（避難の要否を判断） | | 12 |
| <input type="checkbox"/> | 4. 避難計画に基づく避難の実施 | | 13 |
| <input type="checkbox"/> | 5. 従業員と家族の安否確認 | | 14 |



<ステップⅡ（初動②）> ～ 災害発生から2日 ～

| チェック | 具体的な対応 | 担当 | 資料ページ |
|--------------------------|---|---------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 災害対応体制の発動（対応方針明示、役割分担等） | 役員 ・ 総務 | 14 |
| <input type="checkbox"/> | 2. 自社被害状況の把握 事務所建物・設備、ライフライン、PC、通信、 移動手手段、等 | | 14 |
| <input type="checkbox"/> | 3. 二次災害の防止 | | 14 |
| <input type="checkbox"/> | 4. 地域の被害状況（交通・ライフライン等）の確認 | | 15 |
| <input type="checkbox"/> | 5. 帰宅困難者対応 帰宅可否判断、労働環境確保 | | 15 |
| <input type="checkbox"/> | 6. 地域貢献活動（災害発生時） | | 15 |



<ステップⅢ（重要業務対応準備）> ～ 災害発生から2日 ～

| チェック | 具体的な対応 | 担当 | 資料ページ |
|--------------------------|------------------------------------|---------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 流動性資金の確保 キャッシュフローの予測 | 役員 | 16 |
| <input type="checkbox"/> | 2. 出社（業務継続）体制の確立 就業可否確認、出社困難者対応 | 役員・ 保険事業部 ・総務 | 16 |
| <input type="checkbox"/> | 3. インフラ復旧・確保（代替手配） | | 16 |
| <input type="checkbox"/> | 4. 対外的な情報発信 お見舞い広告の掲載、等 | | 17 |

BCP（事業継続計画書）

| | | | |
|--------------------------|---|---------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | 5. 保険会社との連携 自社の状況連絡、 保険会社の窓口、体制・特例等の確認 | 役員・ 保険事業部 ・総務 | 17 |
| <input type="checkbox"/> | 6. 共通資源（ガソリン・電源等）の使用ルール | | 17 |
| <input type="checkbox"/> | 7. お客さま対応体制の整備 顧客対応（安否確認、被災状況確認、お見舞い） 問い合わせ、相談への対応体制整備 災害関連情報の発信 | 役員 ・総務 | 18 |
| <input type="checkbox"/> | 8. 協力者への支援要請 | 役員 | 18 |



<ステップⅣ（重要業務対応）> ～ 災害発生2日～5（7）日 ～

| チェック | 具体的な対応 | 担当 | 資料ページ |
|--------------------------|---|--------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 1. お客さまの被災状況の推定 地域の被災状況確認、お客さまの被害状況の推定 | 保険事業部 | 19 |
| <input type="checkbox"/> | 2. お客さまの安否確認・被害状況の調査 | 保険事業部 ・総務 | 19 |
| <input type="checkbox"/> | 3. 保険金請求手続きのご案内（請求勧奨） | 保険事業部 | 19 |
| <input type="checkbox"/> | 4. 異動・解約窓口設置検討、準備 | | 19 |
| <input type="checkbox"/> | 5. 従業員の給与支払い、業者等への支払い | 役員 | 19 |



<ステップⅤ（地域貢献）>

| チェック | 具体的な対応 | 担当 | 資料ページ |
|--------------------------|-------------------------------|------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 地域貢献活動の検討 （避難場所の提供、物資提供、等） | 総務 ・HTC | 20 |

※<その他（提携代理店への支援）>

| チェック | 具体的な対応 | 担当 | 資料ページ |
|--------------------------|-------------------------------------|----|-------|
| <input type="checkbox"/> | （東京地区で大災害が発生した場合） 提携代理店の業務継続への支援 | 役員 | 20 |

4. 災害対応フロー具体的手順

ステップⅠ 初動対応① ～災害発生直後～

1. ～災害発生の瞬間～ お客さま・従業員の身の安全を確保する

| | |
|--|---|
| <p>◆事務所の場合</p> <p>“お客さまに声かけして、安全確保の行動を促してください。”</p> <p>トイレ</p> <p>エレベーター</p> | <ul style="list-style-type: none"> ヘルメットを被る。 机の下に身を隠して揺れが収まるのを待つ。 火を使っているときは、揺れが収まってから、あわてず火の始末をする。電源を切る。 未固定や戸の開いたロッカー、書棚などから離れる。 お客さま来店中の場合には、安全確保の行動を促し、またその支援を行う。 トイレにいる場合は、閉じ込められないように扉を少し開け、揺れが収まるまで待つ。 エレベーターの中で地震にあったときは、落ち着いて全ての階のボタンを押し、止まった階で降りて徒歩で避難。閉じ込められた場合は、インターフォンを使って救助を求める。 |
| <p>◆車の運転中の場合</p> | <ul style="list-style-type: none"> 急ブレーキをかけずにゆっくりと左側に寄せ、交差点や消火栓を避けて停車する。 カーラジオ等で地震情報を確認し、ラジオの指示内容または現場の警察官の指示に従う。 車を置いて避難する場合は、キーやスマートキーはつけたままドアロックをせず、連絡先メモを残しておく。避難の際に重要な書類と車検証を持ち出す。 |
| <p>◆屋外の場合</p> | <ul style="list-style-type: none"> 屋根の真下、ビルの壁、ブロック塀の近くから離れる。 |
| <p>◆お客さま宅訪問中、自宅の場合</p> | <ul style="list-style-type: none"> テーブルの下に身を隠して揺れが収まるのを待つ。 火を使っているときは、揺れが収まってから、あわてず火の始末をする。電源を切る。 タンス、戸棚、食器棚などから離れる。 揺れが収まったときにいつでも避難できるように、部屋の窓や戸、玄関のドアを開けて出口を確保する。 玄関先であれば、扉を開ける。 靴やスリッパを履く。 |

BCP（事業継続計画書）

2. ～災害発生直後の行動～ お客様・従業員に負傷がないか確認する

| “就業中に大地震が起きたら” | |
|----------------|---|
| ◆ケガ人の確認 | <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 揺れが収まるのを待って、下敷きやガラスの破片で負傷した人がいないか、各自周りを見渡して大きな声で「ケガをした人はいませんか！」と呼びかける。<input type="checkbox"/> 重傷者は呼びかけに回答できない場合があるため、確認は入念にする。 |
| ◆初期消火 | <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 火災が発生している場合は、消火器などで初期消火する。 |
| ◆救出・救護 | <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> ロッカー、棚等の下敷きになっている人を救出する。<input type="checkbox"/> 負傷者を安全な場所に移し、重傷者から応急救護を行う。<input type="checkbox"/> 必要に応じて救急車を要請する。もしくは自分たちで最寄りの病院に搬送する。 |
| ◆来店中のお客さまの誘導 | <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> お客さまに地震・津波に関する情報をお伝えし、自宅が危険な地域のお客さまには、従業員とともに避難することをお勧めする。 |
| “2次災害が発生した場合” | |
| ◆119番通報 | <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 初期消火で対応できず、火災が拡大した場合は、自分の安全を確保して避難する。決して無理をせず、消防署に119番通報する。 |
| ◆屋外移動 | <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 指示に従って、屋外に出る。<input type="checkbox"/> 屋外にいるときは、建物に入らない。建物から避難してくる人たちと敷地内の安全な場所に移動する。<input type="checkbox"/> 移動後、速やかに点呼して人数を確認する。 |

3. 情報収集（余震・津波・火災発生状況の確認）

スマホ、ラジオ、テレビで余震の危険、津波の到来、火災の発生等に関する情報を収集し、避難の可否を判断する

4. 避難計画に基づく避難の実施

会社から避難が必要となった場合（事務所建物への火災延焼や倒壊の危険がある場合）の避難計画は以下のとおり。

＊事務所に待機する選択肢もふくめ、責任者が臨機応変に対応する。

（1）基本的な避難行動

| | |
|-----|---|
| ◆避難 | <ul style="list-style-type: none"> □ 役職員全員が避難する場合は、避難場所を記入した貼り紙を入り口に貼り、出入り口を施錠する。 □ 店舗が無人になるため、盗難防止策を講じる。（シャッター等） □ 通行規制、渋滞などが予想されるため、避難は徒歩で行う。 □ 事態が静まり安全が確認できるまで（もしくは指示があるまで）、避難場所に留まる。 □ 重要書類を、盗難・火災などの被害に備え、安全な保管場所に移動 |
|-----|---|

（2）指定避難所・緊急避難場所

| | |
|-------|------------------------------|
| 名称 | 指定避難所：日野小学校 緊急避難場所：星和第一公園 |
| 誘導責任者 | 橋口社長・永田・田島 |
| 地図・経路 | |

＊指定避難所 …災害により自宅へ戻れなくなった人たちが一時的に滞在する施設
被災した人が次の住まいを確保するまでの間、生活する場所
緊急避難場所…災害の危険から命を守るために緊急的に避難する場所

BCP（事業継続計画書）

5. 従業員の安否確認

一定規模の地震が発生した際は、以下の基準・手段に従い、自身の状況を会社へ報告

| | |
|-----------------|--|
| 報告基準 | 震度5以上 |
| アクション | 各自、自ら会社へ報告 |
| 報告内容 ①②を優先報告 | ① 自分の安否（無事、ケガあり 等） ② 出社の可否 ③ 家族の安否（報告時点で確認できる範囲） |
| 報告方法 優先順は①②③ | ① チャットワークを使用 *HTCは、グループLINEを使用 ② 社長の携帯電話またはメールで報告 ③ 災害用伝言ダイヤル（NTT171） ※安否のみ報告 |

※帳票編<1>【安否確認シート】、<2>【従業員連絡先リスト】 を活用

ステップⅡ 初動対応② ～災害発生から2日～

1. 災害対応体制の発動

「震度5以上の地震」が発生した場合に、災害対応体制を発動し、対応方針および役割分担の明示・指示等を行う。

※P7「(6) 災害発生時の体制・役割」を参照

| | |
|-------|-----------------------|
| 統括責任者 | 橋口社長 *社長不在の場合は永田常務 |
|-------|-----------------------|

2. 自社被害状況の把握

自社（事務所建物・設備・物品等）の被害状況を確認する

※帳票編<4>【建物・設備被害状況調査リスト】を使用

3. 二次災害対策

二次災害を防ぐための対策については、以下に定めるとおり実施する。

| 二次災害の可能性が ある場所 | 具体的対応策 | 担当 |
|-------------------|---|---------------|
| 通電火災防止措置 | 停電発生の場合、通電の際の漏電による火災発生の 防止措置を行う 暖房器具の上に可燃物が落ちていないか確認 コンセントは抜き、電源の遮断（ブレーカー）を行う ガスの元栓を閉める | 役員 ・ 総務 |

BCP（事業継続計画書）

4. 地域の被害状況調査（交通・ライフライン）

周辺地域の被害状況の調査を、資料編<6>【事務所所在地域の被害状況チェックリスト】にて行う。

事務所周辺の状況（危険性）、ライフラインの被害状況、交通状況

5. 帰宅困難者対応

（1）従業員の帰宅可否の判断

安全の確認をしたうえで、帰宅可能になった時点で帰宅する

（2）帰宅困難者対応

帰宅困難者がいる場合の対応方針は、原則以下のとおりとする。

| 手順 | 内容 | 担当 |
|----|---|---------------|
| 1 | 施設の安全を確認 | 役員 ・ 総務 |
| 2 | 安全な場所に従業員及びお客さまを誘導・危険場所の周知 | |
| 3 | 備蓄場所から備蓄品（水・食料・毛布等）を運びだし、従業員等に配布 ⇒ 資料編<3>【災害対策用品・備蓄品リスト】 | |
| 4 | 主要道路の状況やリスク情報の提供 | |
| 5 | 帰宅の安全が確認されるまでは、事業所に留まる。（2次災害の防止） | |

（3）労働環境の確保

| 手順 | 担当 |
|---|---------------|
| 下水道が止まった場合の災害用トイレの確保 | 役員 ・ 総務 |
| 食事の手配、必要な備品の確認 | |
| 災害備蓄品の配布、不足分の確保 ⇒資料編<3>【災害対策用品・備蓄品リスト】 | |

6. 地域貢献活動 ～災害発生時～

| 選択 | 活動指針* |
|--------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 独居高齢者世帯等に対して声掛け（避難勧告発令時） |
| <input type="checkbox"/> | 周辺住家の被災状況を把握し、救出・応急救護・初期消火に協力 |
| <input type="checkbox"/> | 周辺被災者の救助要請 119番通報 |
| <input type="checkbox"/> | 周辺地域の被災建物、道路等公共施設の片付け作業等に協力 |

ステップⅢ 業務継続準備 ～災害発生から2日～

1. 流動性資金の確保

- (1) 今後のキャッシュフロー・不足資金の予測
 事務所建物、設備・什器等の修理費用
 手数料収入減（災害特別措置等による）、解約戻し入れ手数料の発生、
 ボトルネック代替手配費用、等
- (2) 当面必要な運転資金の確保
 あらかじめ定めた、運転資金の確保手段を実行する。

2. 出社体制の確立

- (1) 出社（就業）可否の判断
 安全確保を優先したうえで、通勤可能になった時点で出社する
- (2) 出社困難者対応
 出社困難者がいる場合の対応方針は以下の通りとする

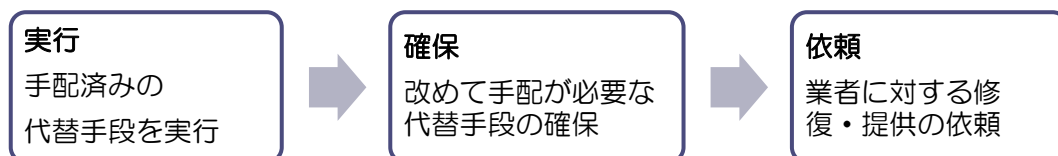
| 手順 | 内容 | 担当 |
|----|---|---------------|
| 1 | 自宅で被災した場合、安全の確保と通勤経路の道路（及び公共交通機関）が復旧し、車両による通勤が可能にまでの間は自宅待機とする | 役員 ・ 総務 |
| 2 | 出社指示は会社から行い、その際に、出勤が困難な事情がある場合（家族が負傷、車が故障、道路寸断等）には継続して自宅待機とする | |
| 3 | 代替出社手段が確保できた従業員は安全を確認のうえ、出社指示のもと出社する | |
| 4 | 必要に応じ、テレワークにより顧客対応等を実施する。 | |

3. インフラ復旧・確保

- (1) 重要インフラの確保
- まずは、業務継続に向けて重要なインフラである「電気」「通信」「携帯電話・PC・タブレット」「情報」の復旧、確保を行う
- ・通信・顧客情報
 保険会社システムとの接続可否の確認を行う、
 ネット環境の確認を行う
 - ・電気（電源確保）
 あらかじめ準備した方法で、携帯電話、PC、タブレットの充電を優先して実施

- PC／タブレット
電源を確保したうえで、動作確認を行う

（２）その他インフラの復旧手配、代替手段手配



4. 対外的な情報発信（お見舞い広告の掲載）

被災されたお客さまや取引先に対し、誠意をもってお見舞いを表明するとともに、自社被災状況及び業務継続状況と、復旧に向けた取組を積極的に外部に発信し、被災されたお客様への安心の提供に努める。

資料編< 1 > 【お見舞い広告・事業継続のお知らせ（原案）】

お見舞い広告掲載先の想定

| |
|---------------|
| 掲載場所 |
| 自社ホームページトップ画面 |

5. 保険会社との連携

（１）保険会社への連絡

会社の状況（被災状況、継続業務、復旧の見込み等）を保険会社に連絡する。

（２）保険会社の窓口、支援体制、災害特例等の確認

- 保険会社の災害ダイヤルの業務範囲、連絡手段等を確認する。
- 保険会社のライン@の事故報告、保険金請求手続きを確認する。
- 保険会社へ直接事故報告が入った契約の事故対応について、代理店との役割分担を事前に協議する。
- 保険会社で災害特別措置*が出される場合、内容を確認する。
 - *更改手続きの「みなし特例」手続きの簡素化に関するもの（署名捺印省略）
 - *保険金請求手続きの簡素化（署名捺印省略等）
- 国土交通省の地方運輸局（運輸支局）または自動車検査登録事務所に車検特例が出されているかも確認する。

6. 共有資源（ガソリン、電源等）の使用ルール

地域のインフラが復旧するまで、限られた資源であるガソリンと電源についてはその利用方法を以下の通りルール化する。

BCP（事業継続計画書）

（１）ガソリン（SS供給施設の復旧目途が経たない場合）

被災により使用可能な車両が限られている場合、社有車（マイカー業務使用車）を会社共有として、出退勤に使用することを優先に、その他の使用に制限をかける。

（普段のガソリン補充ルール）

社有車はガソリンが半分以下になったら、帰社時に必ず給油する。

（２）電力（停電で復旧目途が立たない場合）

蓄電設備の利用に限りがある場合、電気設備の使用に制限をかける。

| 使用目的の優先順位 | |
|-----------|-------------------|
| 1 | 携帯端末、PC、タブレット等の充電 |

7. お客様対応体制の整備

お客さまの想定（期待）より少しでも早く、以下の対応を行う体制を社内で整備する

（１）顧客対応

- ・重要なお客さまに対しては、担当を問わず速やかにコンタクトを取り、安否や被災状況を確認し、誠意をもってお見舞いの気持ちの表明を行う。
- ・支援・サポートできることを確認し、自社の連絡先を伝える。
- ・お客さまの被災状況に応じて、保険金請求を促すとともに手続きをサポートする。

（２）お客様からの問い合わせ・相談への対応

- ・代理店内に専用窓口を設置
- ・被災されたお客さまからの問い合わせや相談には、できる限り寄り添って丁寧に親身に対応し、不安を少しでも解消することに努める。

（３）災害関連情報の発信

- ・情報が不足し不安に感じているお客様に対し、災害関連、保険関連の必要情報を、できる限り能動的に発信していく。

8. 協力者への支援要請

あらかじめ有事の際の支援について協議し、必要に応じて支援を要請する

| | 支援要請先 | 要請する支援内容 |
|---|-------------------------------------|----------------------------|
| 1 | 連携代理店 | 事務スペースの間借り システム活用、物資の融通 |
| 2 | 通常の業務提携先（提携修理工場等） | 代車の確保 |
| 3 | 取引先企業（建物設備メンテナンス業者、SS、その他のサプライチェーン） | 設備の復旧 ガソリンの優先共有等 |

ステップⅣ 重要業務の継続 ～災害発生2日から5日（7日）～

1. お客さまの被災状況の推定

(1) 地域の被災状況（被災範囲、被災程度・被害状況）の確認

以下により地域の被災の程度を確認し、被害の大きい地域を地図上で線引きする。

- 地域の視察
- 自治体 HP
- NHK 各地域災害情報（www5.nhk.or.jp/saigai/index_fd.html）
- 気象庁地震情報
（https://www.jma.go.jp/jp/quake/quake_singendo_index.html）
- 保険会社、損保協会

(2) お客さまの被害状況の推定、対応優先地域の決定

被害順に、地域を3区分（①全損地域、②被害がある地域（可能性のある地域を含む）、③被害発生可能性が無い地域）に分け、顧客対応の優先地域を決定する。

(3) お客さま対応先、優先順位決定

地震保険付帯契約リスト（地域別）を打ち出し、住所から被害状況を推定したうえで、被害状況の調査確認を進める対応先、優先順位を決定する。

2. お客さまの安否確認・被害状況の調査

顧客の対応優先順位に従い、顧客被災状況調査シートを使用し、顧客・取引先の被害状況を調査する。

帳票編<5>【顧客被災状況調査シート】

3. 保険会社への事故報告、保険金請求手続きのご案内・勧奨

保険金の支払い対象のお客様には、保険金請求手続きの段取りについて説明を行い、保険会社への事故報告、保険金請求書類の取付や、全損の場合は全損失効手続き、任意解約手続きを行う。

4. 異動・解約窓口設置検討、準備

災害に伴う異動、解約等保全手続き及び事故受付の役割・フロー、更改に関する保険会社の災害特例に関し最終確認し、対応窓口を設置する。

5. 従業員への給与支払い、業者への支払い

従業員への給与支払いを優先し、必要に応じ業者への支払い猶予を依頼する

ステップV 地域貢献活動

災害時には、まずは自社のお客さまと自社従業員とその家族への対応を優先する中で、周辺地区の被災状況、自社の被災状況を踏まえ、可能な範囲内で地域の復旧、地域住民への安心の提供等の貢献行動を検討する

- 例) 避難所でのコーヒー提供
- 避難場所の提供（コーヒーショップ）

※その他 提携代理店への支援

東京地区で大災害が発生した場合には、提携代理店の業務継続に向けて、可能な中で以下のような支援を行う

- ・サポート要員の派遣
- ・一部業務の代替
- ・災害関連物資の提供、等

5. 平時の備え

（1）災害対应用具、備蓄品の確保

災害の発生に備え、会社に災害対策用具、備蓄品を確保する。

帳票編<3>【災害対策用具・備蓄品リスト】

（2）情報の保全方法

災害発生時の重要情報の滅失リスク等に備え、クラウド保管を行う。

<クラウド保管データ>

| 重要文書・データ名 | 記録媒体 | 担当 |
|---------------|------------------|----|
| 顧客・契約データ、対応履歴 | SJNK ネット | 永田 |
| 申込書添付書類 | クラウド(2020年度導入予定) | 永田 |
| 独自作成資料 | クラウド(2020年度導入予定) | 永田 |
| 労務データ | クラウド(2020年度導入予定) | 総務 |
| 経理・財務データ | クラウド(2020年度導入予定) | 役員 |

（3）設備什器の被害防止策、事前対策

以下の通り、計画的に災害対策を実施する。

| 対策項目 | 現在の状況 | 対策 |
|------------|-------|------|
| 什器等の移動防止措置 | 未 | 移動防止 |

（4）お客さま情報の整備（緊急時の連絡手段、代替連絡先）

災害発生時にお客様に連絡をとることを想定し、更改訪問時の確認活動等を通じ、以下の内容について平時より情報を収集・整備する。

| |
|------------------------------|
| 本人の緊急時連絡先 |
| 本人への連絡方法 |
| 本人以外の緊急時連絡先（特に高齢者の場合、家族の連絡先） |
| 本人以外への連絡方法 |

※連絡方法については固定電話がつかない想定で、以下のような連絡手段を確認する
 ・携帯電話番号、メールアドレス、等

（5）災害時の事故対応のポイント理解

災害発生時になって急に慌てないように、あらかじめ代理店として把握しておくべき事故対応のポイントを理解しておく。

※参考ツール：【「事故対応」のポイント 火災保険～地震編～】

*他に、【同 水災編】【同 風災・ひょう災・雪災編】あり

（6）大規模災害対策の知識（行政・保険会社の対応）

災害発生した際に、保険会社の対応のみならず、行政の災害対策を確認し、お客様にアドバイスできるように心掛ける。

資料編<3>【行政等の対応】

（7）お客さまへの啓発・提案

①減災

顧客への啓発活動として、保険のご案内だけでなく、家庭内の防災・減災をどのように行うべきかの情報提供を行う。

BCP（事業継続計画書）

内閣府から発信されている「減災のてびき」をスタンダードツールとし、また、「佐世保市防災マップ」の常備、活用も促していくこととする。
資料編<4>【内閣府「減災のてびき」】、<5>【佐世保市防災マップ】

②天災に関する保険全般の提案

平時より天災に関する保険全般の提案をお客様に徹底して実施する。
当社で加入していない契約についても、天災リスクの補償を提案する。
（J火災は中途付帯を推奨する。）

| 項目 | 具体的計画 |
|---------|--|
| 早期更改の徹底 | 更改手続きが困難になる事を想定し、早期更改を徹底する。 |
| 居住用財産 | 地震保険に関し未加入者、建物のみまたは家財のみ加入のお客さま、水災不担保あるいは縮小てん補等、水災補償が十分でないお客様へ、万全の補償を提案する。 |
| 事業用財産 | 一般物件・工場物件の建物、設備、商品で、補償が十分でないお客様に対する地震、風水災リスク等に関する万全の補償を提案する。（企業総合補償の地震危険特約、ビジネスマスター・プラスの地震危険補償特約等） |
| 自動車 | 地震一時金特約を推奨する。 |
| 家計分野 | 傷害保険、傷害総合保険で天災危険補償特約を提案する。 |
| 企業分野 | 労災総合保険の天災危険担保特約 ビジネスマスター・天災危険担保特約を提案する。 |
| 企業分野 | BCP地震補償保険、地震デリバティブを提案する。 |

6. 資料編

<1> お見舞い広告・継続業務のお知らせ（案）

この度の〇〇災害により犠牲となられた方々のご遺族の皆様に追悼の意を表しますとともに、甚大な被害を受けられた皆さまへ心よりお見舞い申し上げます。

私たちプライアント株式会社のホームタウンである佐世保市の皆さまが、この様な大きな災害に遭われましたことに対し、できる限り皆さまのお役に立てるよう復旧に尽力してまいります。

現在の当社の被害状況と、行っている業務をご案内申し上げます。

■当社の被災状況

・事務所

・一部被災はしましたが従来通り業務を継続できる状態です。

（・甚大な被害で使用不能となり、下記に移転する予定です。）

移転先：（住所記載）

・職員

・全員無事で業務を継続しております。

（・被災した職員がおり、職務遂行可能な〇名で対応しております。）

■行っている業務

- ・保険金のお支払いに関するご支援
- ・保険契約の異動、解約等の手続き
- ・保険の継続手続き
- ・その他損害保険、生命保険に関する相談業務

■当社の連絡先

①代表電話番号 0956-28-2425 は通信が復旧しておりません。

お手数ですが、下記の携帯電話へご連絡頂きたいと存じます。

折り返し、お電話させていただきます。

②代表電話番号 0956-28-2425 はそのまま使用できますが、回線が混雑しており

繋がりにくいケースも考えられます。

お手数ですが下記でご都合のよい方法でご連絡いただければと存じます。

携帯電話：〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

弊社メールアドレス：〇〇〇〇

<2> 業務再開のお知らせ（原案）

この度の〇〇災害により犠牲となられた方々のご遺族の皆様にご追悼の意を表しますとともに、甚大な被害を受けられた皆さまへ心よりお見舞い申し上げます。

私たちプライアント株式会社のホームタウンである佐世保市の皆さまが、この様な大きな災害に遭われましたことに対し、皆さまのお役に立てるよう復旧に尽力してまいります。

当社は、お客さま支援の業務を再開いたしました。これまでたくさんのご支援、激励をいただいた皆さまに心より感謝申し上げます。

これからは、保険代理店としての業務に尽力し、皆さまをご支援できる立場になるべく努力してまいります。保険金お支払い手続き、ご契約手続き、ご相談ごと等、どんなことでも承りますので、何なりとお申し付けください。社員一同お待ちしております。

■当社の業務再開拠点

- ・事務所
（住所記入）

■当社の連絡先

①代表電話番号 0956-28-2425 は通信が復旧しておりません。

お手数ですが、下記の携帯電話へご連絡頂きたいと存じます。

折り返し、お電話させていただきます。

②代表電話番号 0956-28-2425 はそのまま使用できますが、回線が混雑しており繋がりにくいケースも考えられます。

お手数ですが下記でご都合のよい方法でご連絡いただければと存じます。

携帯電話：〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

弊社メールアドレス：〇〇〇〇

＜3＞行政等の対応

大規模災害が発生すると、災害復旧に関する事業に対し、国庫補助の特別措置を行う「激甚災害法」が発令される。

大規模地震発生時の被害認定調査と損害査定等との比較

| | 住家の被害認定調査 | 損害保険会社の損害調査 | 共済組合の事故調査・損害査定 |
|------|--------------------------------------|--|---|
| 目的 | 罹災証明書の交付 | 支払保険金の算定 | 共済金の算定 |
| 実施主体 | 市町村 | 損害保険会社 | 共済組合 |
| 調査員 | 主に市町村職員 | 主に損害保険登録鑑定人 | 共済組合担当者又は損害保険鑑定人 |
| 調査方法 | 損害割合（住家の主要な構成要素の経済的被害の住家全体に占める割合）を算出 | 【火災保険】 損傷箇所を元の状態に戻すために必要な修理費を基準に算定 【地震保険】 主要構造部の損害割合、焼失又は流失した床面積の割合、床上浸水の程度から建物の損害認定区分を判定 | 損害発生前の状態に復旧するために要する額を算出 |
| 調査結果 | 「全壊」「大規模半壊」「半壊」 | 【火災保険】 損害保険金（この他、各種の費用保険金が支払われる場合もある。）【地震保険】 「全損」「大半損」「小半損」「一部損」の判定に基づく地震保険金 | 損害の額と加入保障金額にもとづく共済金の支払（この他、各種の費用共済金が支払われる場合もある。）※共済金の支払額は、罹災原因等によって異なる。 |

「罹災証明書」とは、災害による被害の程度を証明する書面です。被災者生活再建支援法に基づく被災者生活再建支援金の申請時等に利用されます。

罹災証明書には、世帯主、被災住家の所在地、被害の程度等に関する情報を記載。法においては、災害による住家の被害程度のみが必須の証明事項とされていますが、被災住民の利便の観点から、住家以外の不動産被害や家財等の動産被害、被災住民の人的被害等についても、任意に罹災証明書の証明事項とすることができるとされています。

<4>内閣府「減災のてびき」

下記 URL から取得します

http://www.bousai.go.jp/kaigirep/hakusho/h20/bousai2008/html/column/clm_1b_Ojoshu_06.htm

“減災”とは、災害による被害を、できるだけ小さくするとりくみ
げん さい

減災のてびき

～今すぐできる7つの備え～

地震、津波、台風、洪水など、自然災害はいつも待ったなし
少しでも災害被害を軽減するよう、みんなで力を合わせてふだんからの備えを!

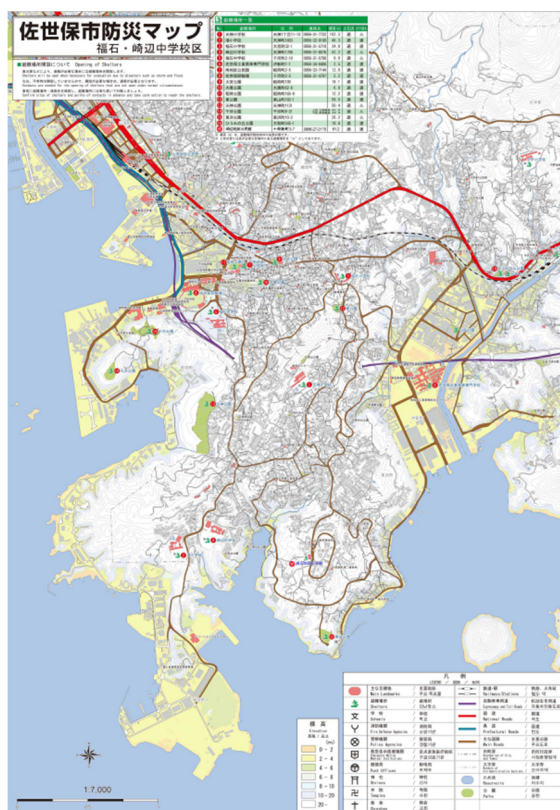
もくじ

- 今すぐできる7つの備え
 - 1 災害被害を少なくする「自助」「共助」……………1ページ
 - 2 あなたのお宅や近所は安全ですか?……………2ページ
 - 3 あなたのお宅は地震に耐えられますか?……………3ページ
 - 4 災害から命を守る……………4ページ
 - 5 日ごろから準備しておきたいもの……………9ページ
 - 6 家族みんなで防災会議……………10ページ
 - 7 ふだんからの地域のつながりが大切です……………11ページ
- 災害被害を軽減する国民運動
 - 災害被害を軽減する国民運動について……………13ページ
 - 国民運動に関連する情報ライブラリの紹介など……………14ページ

内閣府
(防災担当)

<5> 佐世保市防災マップ

佐世保市HP → <https://www.city.sasebo.lg.jp/bousai/bosaimap.html>



BCP（事業継続計画書）

| BCP見直し時 承認欄（作成・点検・更新時に記載） | |
|---------------------------|--------------|
| 承認日 | 承認者 |
| 2019年 10月 31日 | 代表取締役社長 橋口 久 |
| 年 月 日 | |
| 年 月 日 | |
| 年 月 日 | |