

| | | | |
|------|---------------|-----|----------|
| 代理店名 | 株式会社 ●●保険サービス | 策定日 | 2020/○/○ |
|------|---------------|-----|----------|

<感染症関連機関>

| | |
|-----------------|--|
| ① 保健所 | |
| ② 発熱外来医療機関 | |
| ③ 帰国者・接触者相談センター | |

★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

② 事業を継続し、保険を通じてお客さまを支援する

I 基本項目

1. 被害想定

| ステージ | 社会経済への影響 | 自社への影響 |
|----------|---|---|
| ① 海外発生期 | ・帰国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・顧客の不安心理増大 |
| ② 国内発生早期 | ・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 ・一部事業者で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、非正規労働者の雇止め等が増加 | 募集方法に制限 業務の制限・縮小 |
| ③ 感染拡大期 | ・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 | ・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化 |

2. 基本方針（BCP発動時の心構え）

| | |
|----------------|---|
| ① 社員・お客さまの感染予防 | 公衆衛生対策の徹底、感染リスクの回避・減速 |
| 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 | |
| ② 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 |
| ④ 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 募集・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 平時の備え

| 項目 | 目的 | 担当者 |
|----|----|-----|
|----|----|-----|

1. ヒト

| | | |
|------------------|---|--|
| ① 出社制限・感染による就業不能 | ・業務の互換性の確保（ジョブローテーション・クロストレーニング） ・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 | ・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. カネ

| | | |
|--------|---|--|
| 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

| | | |
|--------------|--|--|
| ① 情報セキュリティ対策 | ・テレワークにおける個人情報の安全管理措置規定 ・情報セキュリティガイドライン | |
|--------------|--|--|

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 1 発 ジ生 1 期 | ・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%) | ・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 ・出社時や外出先から帰ってきたときのうがいの徹底 | ・策定済み代理店BCP体制移行準備 ・感染症対策チームの立ち上げ ・保険会社、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) | ・募集方法(対面/非対面)についての意向把握に重点 ・当社の感染症対策について顧客への情報提供 |
| ス国 テ内 1 発 ジ生 2 早 期 | ■ステージ1の予防策を継続 ・施設入口と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(外部からのお客さまも含む) ・入口受付に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、会議自粛等) ・定期的な事務所内の換気・空気清浄機の設置 ・従業員の毎朝出勤前の検温の指示(結果記録の提出を指示) ・体温が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 | ■ステージ1の予防策を継続 ・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) | ・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険会社に確認 | ■ステージ1のルールを継続適用 ・自社ホームページ、店頭等での社外の方針告知 ・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 ・契約の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1 1 発 ジ大 3 期 | ■ステージ1・2の予防策を継続 ・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 ・外出先で発熱、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 | ■ステージ1・2の予防策を継続 ・ソーシャルディスタンス ・三密回避 ・自己体調管理 | ・感染症に関する相談窓口の設置 ・SNS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、継続業務と中断・縮小業務の選別 ・不要不急の業務の停止(顧客事務に集中) | ■ステージ1・2のルールを継続適用 ・保険金、返戻金、給付金支払業務を最優先に顧客対応(保険料払込免除の特例、保険料払込猶予の特例、契約者貸付等を中小企業、個人事業主の契約者に案内) ・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 |
| ス小 テ1 1 康 ジ期 4 | ・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 | ・感染防止策を継続または段階的に縮小 | ・テレワーク、スプリットチーム制などの順次解除 | ・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 —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 |
|--|--|------|----------------|
| ・発症した症状が、その時に示された国の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(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」) ・上記の結果、感染が疑われる場合 ＜本人の対応＞ 保健所や医療機関の指示に従う ＜代理店主などの管理者の対応＞ ①本人状況(体調・受診状況・診断結果)を確認 ②保険会社他、関係各所* ¹ へ連絡 A. 医療機関を受診し、検査が必要となった場合(検査待ち) ・検査結果による対応(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 B. 医療機関を受診し、検査不要となった場合 ・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、薬剤の内服がない状態で、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) | ・保健所と緊密な連携を取り、迅速に報告、指示を受ける ＜社員本人の対応＞ ・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 ・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 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 ◇出社再開 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う ・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)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 B. 感染者が同居人の場合…下記を前提に会社に確認を行う ・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 ・毎日検温して健康状態を監視・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 | | |
| ケース2 | 社員に感染が発生した場合 ~直前まで事務所勤務~ ・感染者の出社を禁止 保健所へ連絡 事務所の閉鎖 消毒作業* ² の手配 ・可能な限り、感染者に発症前2週間程度の行動(誰にあって、何をしたか)を確認 ・上記の情報から濃厚接触者* ³ (感染者と食事をした者など)を特定。 ・濃厚接触者に対して14日程度の出社を禁止 ・(状況に応じ)関係各所に伝達、事業所入り口に情報を提示 | | |

IV 地域貢献

- ・BCP備蓄品の自治体・自治会・病院・介護施設への提供検討(不織布性マスク・ゴミ袋・消毒薬・石鹸・医療用防護服など)
- ・各種給付金や助成金、減免措置などの情報を発信

用語の解説

- ※1 関係各所…①保険会社 ②(事務所が賃貸の場合)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、ただちに「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う
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手で触れることによる距離(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