

日本 311 震後理賠處理考察報告

報告人：徐淑惠、蘇崇豪

考察國家：日本

出國日期：100 年 9 月 26 日-30 日



財團法人住宅地震保險基金
Taiwan Residential Earthquake Insurance Fund

報告日期：100 年 12 月



目 錄

	頁次
第壹章、 前言	1
第貳章、 拜會單位與人員	3
第參章、 日本地震保險制度	5
第肆章、 日本 311 地震損失概況.....	13
第伍章、 日本住宅地震保險制度理賠處理機制	19
一、 日本損害保險協會扮演角色.....	19
二、 日本產險公司扮演角色.....	28
三、 日本地震再保險株式會社扮演角色	31
四、 日本所面臨之重要課題.....	37
第陸章、 結論與建議	41

第壹章、前言

日本於 100 年 3 月 11 日當地時間下午 2 時 46 分發生規模 9.0 強烈地震，震央位於本州東北部宮城縣外海，此強烈地震引發海嘯及核災，造成日本重大傷亡與損失。同日下午 3 點，社團法人日本損害保險協會設置「地震保險中央對策本部」及地震保險相關聯絡電話。「地震保險中央對策本部」釐定各項措施及機制，理賠動員則由各家產險公司自行處理，以加快保險理賠速度。

依據日本損害保險協會截至 2011/12/28 公布之日本住宅地震保險理賠資訊，累積受理件數達 85.3 萬件，調查件數達 84.3 萬件（約為受理件數 98.8%），又理賠件數已達 74.1 萬件，已付賠款金額達 1.19 兆日圓（約 157 億美元），目前處理案件尚在持續增加中，有鑑於日本在三季內已處理日本受理案件九成八之案件，是結合日本損害保險協會、各產險公司及日本地震再保險株式會社之通力合作結果，日本地震保險理賠處理效率之高，著實讓其他國家在感嘆地震災害可怕之餘，也對日本面對災害處理井然有序之態度肅然起敬。

日本發展住宅地震保險制度已有四十餘載之經驗，其相關制度設計及承保、理賠作業之運作，均已漸臻成熟穩定，反觀我國雖與日本同屬地震發生頻繁的地區，但我國住宅保險地震制度自

2002 年建制至今，且未發生類似 921 地震之大規模地震，無實際處理大規模地震經驗。此次藉由考察日本地震住宅地震保險之震後理賠處理及其相關因應措施，檢視本保險制度可參考改進之處，藉由他山之石可以攻錯，希冀能使本保險制度更趨於健全完善。

第貳章、拜會單位與人員

本次日本考察要特別感謝國內三井住友海上集團-明台產物保險股份有限公司前任 總經理張立義先生（現任顧問）、現任 總經理葉聰煌先生及該公司資源管理處 陳怡君協理全力協助與安排，以及該公司核保部門林惠雪課長及理賠部門張堯晴課長全程隨同拜會日本住宅地震保險理賠相關處理單位，使整趟日本考察進行得非常順利。

本次日本考察承蒙明台產險與其母公司三井住友海上集團之穿針引線與完善行程安排，使本基金考察人員得以拜會尚忙於震後賠案處理之相關單位及實際從事理賠工作人員，並且要感謝各個受訪單位很貼心提供豐富資料與特別保留整個半天討論時間向考察人員逐一解說理賠處理方式與討論其處理細節。

感謝下列參訪單位與接待人員對於本次參訪行程之全力支持、行程安排與接待：

一、 三井住友海上火災保險公司-

（一） E A I D(東亞・印度本部) 【協調、聯繫與接待部門】

- (1) 伊藤 幸孝 部長
- (2) 畑谷 圭一 上席課長
- (3) 東 繪美 主任
- (4) 古橋 摩紀

(5) 傍島 裕二郎 (明台產險 總經理特別助理)

(二) 三井住友海上 東亞・印度本部【翻譯人員】

- (1) 趙 博
- (2) 梁 聞恩

(三) 火新・家計火災【核保部門】

- (1) 河村 隆之 課長
- (2) 佐喜 拓哉 課長代理

(四) 損々業・火傷新千一ム【理賠部門】:

- (1) 瓜生 誠 組長
- (2) 嶋田 岳史 課長
- (3) 松浦 秀明 課長代理

二、日本地震再保險株式會社-

- (1) 常務取締役 馬場 忠氏
- (2) 業務部長 金子 善信氏
- (3) 業務部經理 小布施 正紀氏
- (4) 業務部副理 片山 雅樹氏

三、社團法人日本損害保險協會-

- (1) 常務理事 村田 勝彦氏
- (2) 総合企画部 流 友之氏
- (3) 国際部 宮崎 裕安氏

第參章、日本地震保險制度

日本地震保險制度依據「地震保險法」於 1966 年 6 月 1 日開辦，由各民營保險公司承保，再分保至由日本國內目前合併為 9 家產物保險公司及ト一ア再保險株式會社(The Toa Reinsurance Co., Ltd.)出資成立之日本地震再保險株式會社，除部份自留外，再轉分民營保險公司及政府。

日本住宅地震保險制度最大的特色在於其再保險制度，產險公司根據地震保險法與 JER 簽訂再保險契約，將其所承保的住宅地震保險契約全額再保險於 JER，而 JER 並無拒保之權利。JER 和產險公司個別締結再保險契約之後，除了一部分自留以外可再辦理再再保險。再再保險的管道共有兩個，一個是與政府締結再再保險契約，其危險責任限額由日本國會決定。另一個與各產險公司締結再再保險契約，各產險公司間的危險責任限額，則是依據各家產險公司的住宅地震保險危險準備金額度決定。

一、承保方式

自動附加在火災保險保單（如普通火災保險、長期綜合保險、住宅火災保險、住宅綜合保險、店舖綜合保險）中承保，以任意參加為基礎民眾有選擇不投保的權利。不願投保者，可於要保書上「地震保險確認欄」蓋章，表示僅單獨投

保火災保險。

二、 承保範圍

- (一) 承保事故：因地震、火山爆發、或上述事故引起之海嘯，直接或間接造成之火災、損壞、淹沒或流失所致之損害。
- (二) 保險標的物：限於住宅用之建築物或生活用之動產。
- (三) 保險期間：1 年期、長年期（2~5 年）或短期保險期間。

三、 保險費與保險金額

- (一) 保險費：

住宅地震保險費率由「損害保險料率算出機構」(Non-Life Insurance Rating Organization of Japan) 負責核算，各產險公司對該機構所核算之住宅地震保險費率有遵循的義務，屬於強制費率。損害保險料率算出機構根據日本政府機關的地震調查研究中心所編製之「地震變動預測圖機率表」，核算純保險費率。但實際適用的保險費率則依照建築物的建築構造，以及所在位置不同，而適用不同之基本費率，另外為推廣耐震結構建築物，另設有耐震建築物的保險費率減費制

度。

(二) 保險金額：

地震保險保額以火險保額 30%~50%為範圍，每一投保單位最高限額為建物（加計裝潢費用）¥5,000 萬圓，動產¥1,000 萬圓。

四、 理賠標準

(一) 理賠方式：分級理賠。

(二) 支付保險金：依損害程度分三等級，如下表：

保險標的物	損害程度	保險金支付額度
建築物、動產	全損	保險金額的 100 % (最高以當時實際價值為限)
	半損	保險金額的 50 % (最高以當時實際價值 50%為限)
	部份損失	保險金額的 5 % (最高以當時實際價值 5%為限)

(三) 無自負額設定。

(四) 損害認定基準：

1. 建物

損害程度	主要構造損害額	燒毀、流失面積	建築物地盤浸水
全損	達建築物實際價值 50%以上	建築物波及面積達 70%以上	-
半損	達建築物實際價值 20%以上，未滿 50%	建築物波及面積達 20%以上，未滿 70%	-

部份損失	達建築物實際價值 3%以上，未滿 20%	-	建築物地盤浸水 超過 45 公分
------	-------------------------	---	---------------------

2. 家財

損害程度	家財損害額
全損	達家財實際價值 80%以上
半損	達家財實際價值 30%以上，未滿 80%
部份損失	達家財實際價值 10%以上，未滿 30%

3. 針對海嘯造成之淹水造成特定建造方式之木造建築物及非集合住宅之鐵骨造建築物損壞，其損害認定基準及保險金支付方式如下：

損害之認定基準		給付標準
全損	淹水超過門楣至屋樑之間者。	保險金額的 100%，但以該建築物實際現金價值的 100%為限。
半損	淹水超過地面或樓板以上 45 公分。	保險金額的 50%，但以該建築物實際現金價值的 50%為限。
部份損失	基礎淹水，然建築物損失未達全損或半損者。	保險金額的 5%，但以該建築物實際現金價值的 5%為限。

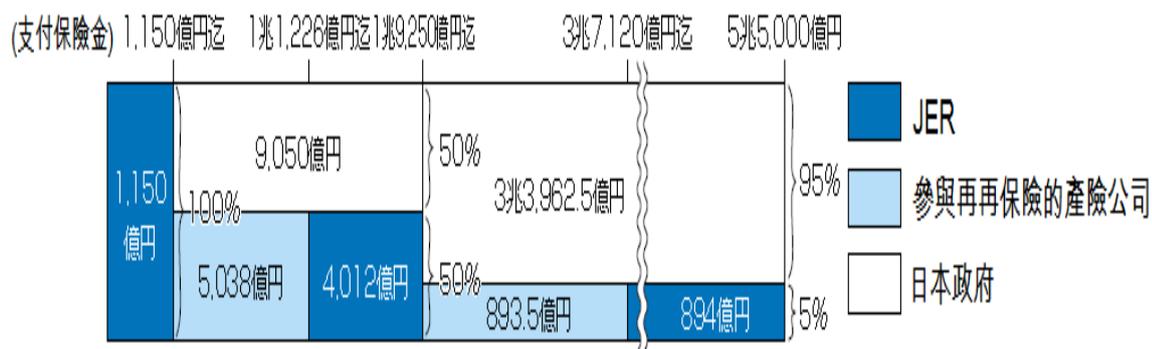
4. 為加速理賠處理作業之進行，日本損害保險協會於 2011 年 6 月 24 日公告受損建築物因土壤液化影響之調查方式。

損壞認定	損壞程度		理賠金額
	傾斜	沉陷	
分損	0.2° < 傾斜角度 ≤ 0.5°	10cm < 最大沉陷量 ≤ 15cm	5% 保險金額
半損	0.5° < 傾斜角度 ≤ 1°	15cm < 最大沉陷量 ≤ 30cm	50% 保險金額
全損	1° < 傾斜角度	30cm < 最大沉陷量	保險金額

*理賠金額以傾斜角度與最大沉陷量中最大損壞程度認定之。

五、日本地震保險危險分散機制架構

(一) 2011 年 5 月 1 日以前之日本危險分散機制架構



日本住宅地震保險制度中的再保險主要是由 JER、日本政府與各家產險公司所組成。2009 年 4 月所訂的負擔金額如下，每一次保險事故其危險責任限額最高 5 兆 5,000 億日圓：

- ◆ 在 1,150 億日圓之內由 JER 全額負擔。
- ◆ 超過 1,150 億日圓至 1 兆 1,226 億日圓的部分由日本政府負擔 50%，參與轉分再保之產險公司負擔另外的 50%。
- ◆ 超過 1 兆 1,226 億日圓至 1 兆 9,250 億日圓的部分，則由 JER 及日本政府各負擔 50%。
- ◆ 超過 1 兆 9,250 億日圓至 3 兆 7,120 億日圓的部分，則是由參與轉分再保之產險公司負擔 5%，日本政府負擔剩下的 95%。
- ◆ 超過 3 兆 7,120 億日圓至 5 兆 5,000 億日圓的部分，則由 JER 負擔 5%，日本政府負擔剩下的 95%。

2011 年 5 月 1 日以前各單位承擔限額如下：

單位	承擔限額	占比
JER	6,056 億日圓	11%
產險公司	5,931.5 億日圓	11%
政府	4 兆 3,012.5 億日圓	78%
合計	5 兆 5,000 億日圓	100%

(二) 2011年5月2日以後之日本危險分散機制架構



2011年5月2日所調整實施最新負擔金額如下，
每一次保險事故其危險責任限額仍維持最高 5 兆
5,000 億日圓：

- ◆ 在 1,150 億日圓之內由 JER 全額負擔。
- ◆ 超過 1,150 億日圓至 2,596 億日圓的部分由日本政府負擔 50%，參與轉分再保之產險公司負擔另外的 50%。
- ◆ 超過 2,596 億日圓至 8,710 億日圓的部分由日本政府負擔 50%，JER 負擔另外的 50%。
- ◆ 超過 8,710 億日圓至 3 兆 1,850 億日圓的部分，則是由參與轉分再保之產險公司負擔 5%，日本政府負擔剩下的 95%。
- ◆ 超過 3 兆 7,120 億日圓至 5 兆 5,000 億日圓的部分，則由 JER 負擔 5%，日本政府負擔剩下的 95%。

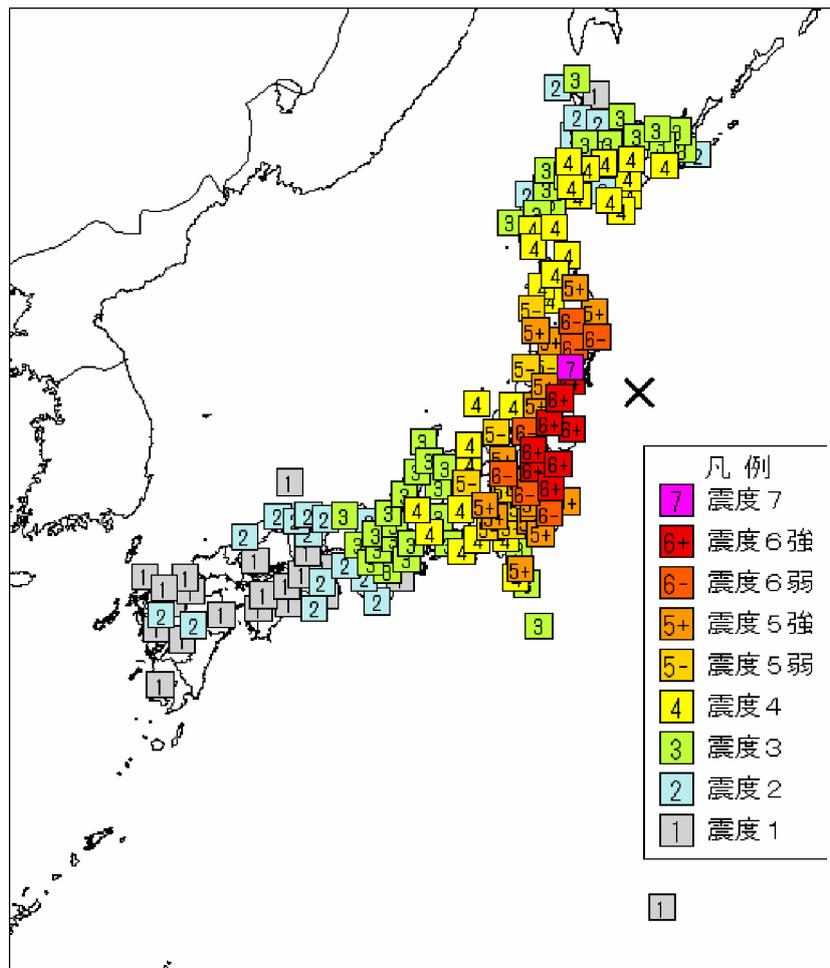
2011年5月2日以後各單位承擔限額如下：

單位	承擔限額	占比
JER	5,364.5 億日圓	10%
產險公司	1,880 億日圓	3%
政府	4 兆 7,755.5 億日圓	87%
合計	5 兆 5,000 億日圓	100%

第肆章、日本 311 地震損失概況

一、地震及其引發災害資訊

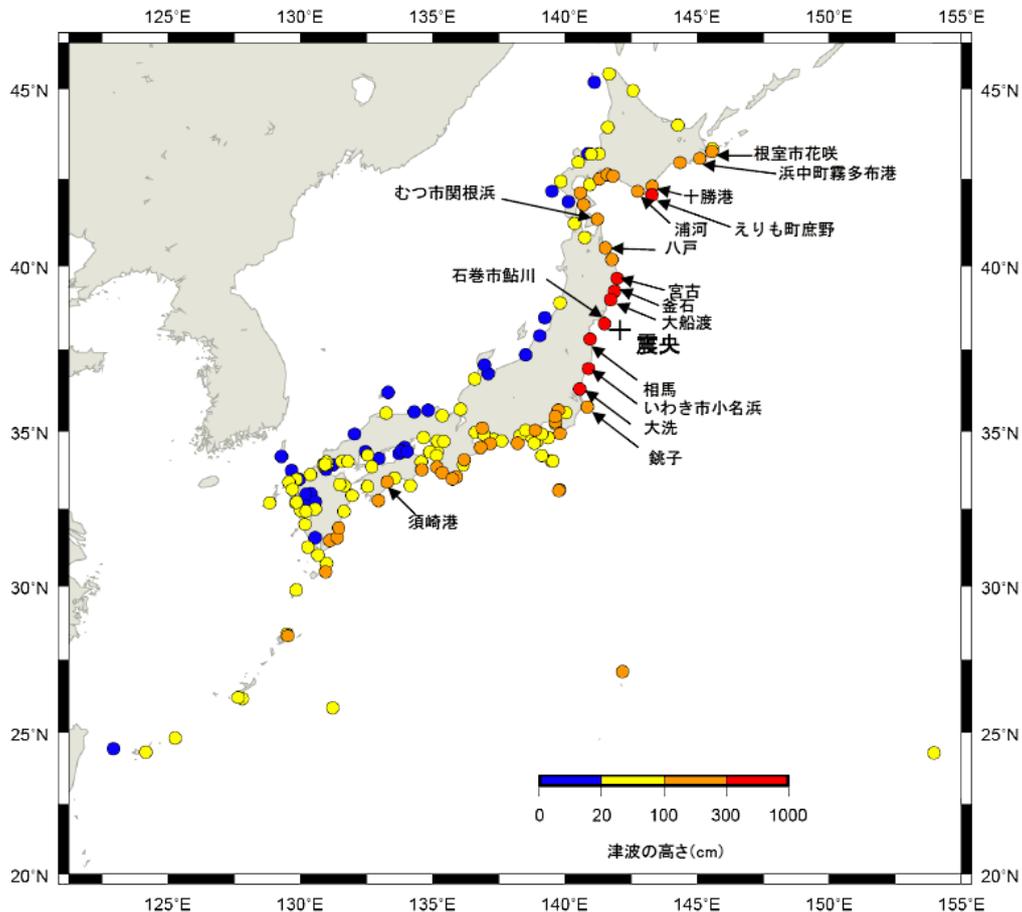
- (一) 地震發生當地時間：2011 年 3 月 11 日（五），14 時 46 分
- (二) 震央位置：N 38°06.2'，E 142°51.6'（本州東北部宮城縣外海 130 公里）
- (三) 震源深度：24 公里
- (四) 地震規模：Mw 9.0
- (五) 斷層型態：逆斷層
- (六) 地震種類：太平洋板塊與北美板塊邊界之海溝型地震



日本各地震度圖(資料來源：日本氣象廳)

(七) 地震引起海嘯侵襲本州東北部沿海數個縣市

「平成 23 年（2011 年）東北地方太平洋沖地震」による津波（日本国内の観測値）



沿岸で観測された津波の高さ

観測値は気象庁による読み取り値。

観測点には、内閣府、国土交通省港湾局、海上保安庁、国土地理院、愛知県、四日市港管理組合、兵庫県、宮崎県、日本コークス工業株式会社の検潮所を含む。

高さ 250cm 以上を観測した点については観測点名を表記。

本資料中の観測点名は、津波情報で発表する観測点名称を用いている。

注：国土地理院の地殻変動調査によれば、今回の地震の発生後、岩手県～千葉県太平洋沿岸では、1.2m から 0.1m 程度の沈降があったことが推定されています。第一波や最大波の高さは、こうした地盤の沈降量を含んでいる可能性があります。

気象庁作成

日本各地海嘯観測圖(資料來源：日本氣象廳)

(八) 隨後傳出福島縣核電廠反應爐冷卻系統故障，後續兩起

反應爐爆炸，並引發輻射外洩危機。

二、 人員傷亡及經濟損失概況

(一) 人員傷亡

依據日本警察廳 2011/11/29 公布之損失報告，人員傷亡情形如下表所列：

死亡(人)	失蹤(人)	受傷(人)
15,840	3,607	5,951

(二) 災害情形

1. 依據日本消防廳 2011/08/25 公布之報告共發生 287 件火災事故。

2. 依據日本警察廳 2011/11/29 公布之損失報告，住家房屋受損情形如下表所列：

全損(戶)	半損(戶)	部分損失(戶)
121,654	198,031	613,835

3. 依據日本警察廳 2011/11/30 公布之損失報告，交通建設受損情形如下表所列：

道路(處)	橋梁(處)	鐵道(處)
3,572	77	29

(三) 經濟損失

依據世界銀行官員說法日本災區受損建築物與公共設施重建預計將超過 5 年時間，重建成本高達 25 兆日圓（約

US\$3,100 億)。

(四) 硬體設施損失金額

依據日本內閣府 2011/06/24 公布之報告，預估各項硬體設施損失金額如下表所列：

項目	預估損失金額 (日圓)
建築物(住家、辦公室、店鋪、工廠等)	10 兆 4 千億
維生設備(自來水管、瓦斯管線、電線、網路通訊等)	1 兆 3 千億
基礎建設(河道、公路、港灣、下水道、航空站等)	2 兆 2 千億
農林水產設施(農業、林業、水產相關設施)	1 兆 9 千億
其他設施(文教、保健醫療、廢棄處理等其他設施)	1 兆 1 千億
總計	16 兆 9 千億

三、 保險損失

(一) 根據時事通信社統計，因東日本大地震對個人和企業支付的保險理賠金額，將高達 2 兆 7,000 億日圓（約 330 億美元）。

(二) 風險評估模型公司 Eqecat Inc 預計日本災害之保險損失約在 220 億-390 億美元。

(三) 日本財務省公告地震保險制度中政府之承擔額度由 4.3 兆日圓提高至約 4.8 兆日圓，民間之承擔額度由 1.2 兆日圓降低至約 0.7 兆日圓。

(四) 日本住宅地震保險理賠資訊：

依據日本損害保險協會 2011/12/28 公布之日本住宅地震保險理賠資訊，累積理賠件數已達 74.1 萬件，已付賠款金額達 1.19 兆日圓（約 157 億美元），各地之理賠狀況如下表所示：

地區	受理件數	調查件數	理賠件數	賠款金額 (日幣千元)	
北海道	1,241	1,231	729	743,020	
東北	8,518	8,445	7,313	4,798,247	
	30,385	30,144	26,774	57,453,240	
	276,448	274,861	257,041	552,102,394	
	2,137	2,097	1,793	1,006,776	
	3,512	3,459	2,930	2,354,124	
	82,617	81,547	75,753	153,885,013	
	403,617	400,553	371,604	771,599,793	766,578,107
關東・甲信越・靜岡	115,280	114,547	104,261	150,511,618	
	43,419	42,973	36,730	41,706,406	
	9,785	9,703	8,169	6,884,578	
	43,463	42,780	33,346	25,623,869	
	95,249	93,819	79,958	102,274,644	
	108,120	105,760	82,412	78,759,687	
	24,320	23,723	17,627	15,149,095	
	1,771	1,758	1,291	982,640	
	2,471	2,397	1,996	1,406,458	
	347	339	239	277,951	
	3,206	3,116	2,492	1,825,016	
	447,431	440,915	368,521	425,401,961	417,348,616
	其他縣	739	721	315	295,338
合計	853,028	843,420	741,169	1,198,040,112	

四、日本與臺灣損失數據比較

	2011 年日本 311 地震	1999 年臺灣 921 地震
經濟損失/GDP	4.64% (¥250,000 億/5,385,320 億)	3.26% (NT\$3,000 億/96,490 億)
死亡(含失蹤)人數/人口總數	0.15‰ (19,636/127,720,000)	0.11‰ (2,444/22,092,387)
保險損失/產險業實收資本	38.62% (¥29,926 億/77,478 億)	32.39% (NT\$276 億/852 億)
保險覆蓋率= 產險財損保險賠付金額 /財產損失	12.58% (USD\$390 億/3,100 億)	9.2% (NT\$276 億/3,000 億)

註：

1. 臺灣 921 地震—數值以地震事故當年度為比較基準。
2. 日本 311 地震—除 GDP 與產險業實收資本數值為 2010 年，其餘數值以地震事故當年度為比較基準。

五、全球前十大因地震引起之保險損失

TABLE 1: TOP TEN COSTLIEST EARTHQUAKE EVENTS (1980 – 2011)

Period	Event	Affected Area	Overall Losses (\$US M)	Insured Losses (\$US M)	Fatalities
11.3.2011	Earthquake, Tsunami	Japan -Tohoku	210,000	~30,000	15,500
17.1.1994	Earthquake	USA – Northridge	44,000	15,300	60
22.2.2011	Earthquake	New Zealand – Christchurch	20,000	>10,000	181
27.2.2010	Earthquake, Tsunami	Chile	30,000	8,000	520
3.9.2010	Earthquake	New Zealand - Canterbury	6,500	5,000	
17.1.1995	Earthquake	Japan – Kobe	100,000	3,000	6,430
26.12.2004	Earthquake, Tsunami	Southeast Asia	10,000	1,000	220,000
17.10.1989	Earthquake	USA – Lomo Prieta	10,000	960	70
23.10.2004	Earthquake	Japan - Niigata	28,000	760	45
21.9.1999	Earthquake	Taiwan	14,000	750	2,400

Source: Munich Re - NatCatSERVICE, July 2011

第五章、日本住宅地震保險制度理賠處理機制

日本理賠處理係結合日本損害保險協會、各產險公司及日本地震再保險公司之通力合作，相關協調合作機制均依據所釐訂之規則或計劃進行理賠作業，茲就各單位所擔任之角色進行介紹。

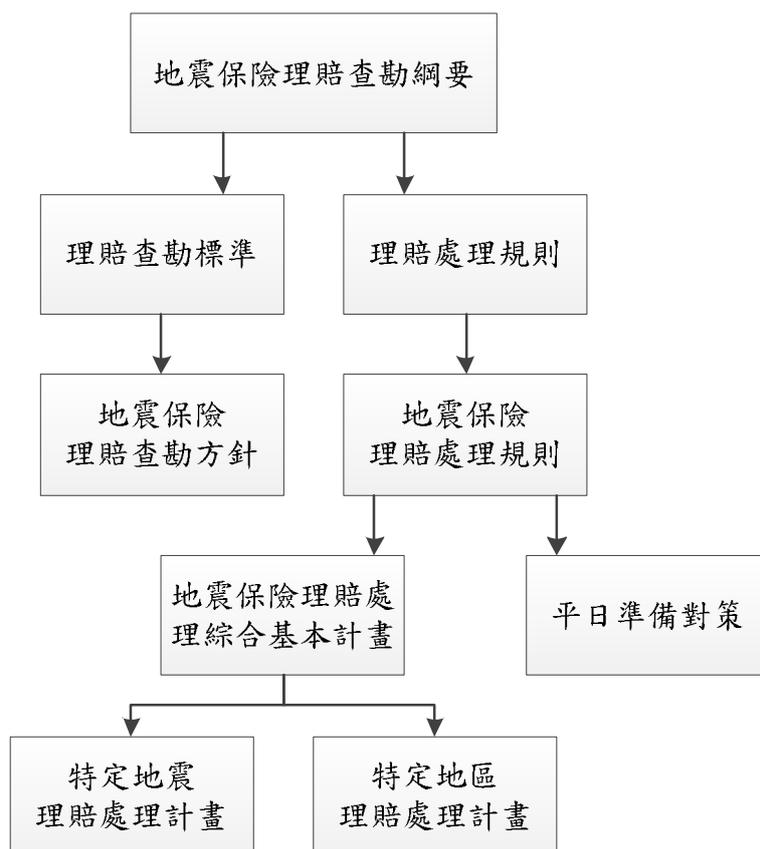
一、日本損害保險協會扮演角色

依據日本地震保險法第一條，地震保險以穩定地震受災者之生活為目的，發生地震災害時，應對於一時大量產生的受災被保險物件迅速、確實、公平地進行理賠處理。

因此日本損害保險協會訂定「地震保險理賠查勘綱要」，其下規劃「理賠查勘標準」及「理賠查勘處理體制」，期使適當且圓滿地處理災害事故，為確保能具體地實施及運用「地震保險理賠查勘綱要」，針對「理賠查勘標準」訂定補充條款「地震保險理賠查勘方針」，且對「理賠查勘處理體制」制定「地震保險理賠處理規則」。依據該規則訂定研討平日所需對策以使損害處理體制完備的「平日準備對策」，及彙整理賠處理基本事項的一般性計畫「地震保險理賠處理綜合基本計畫」，以期在任何地區發生任何規模的地震皆可大致加以處

理。

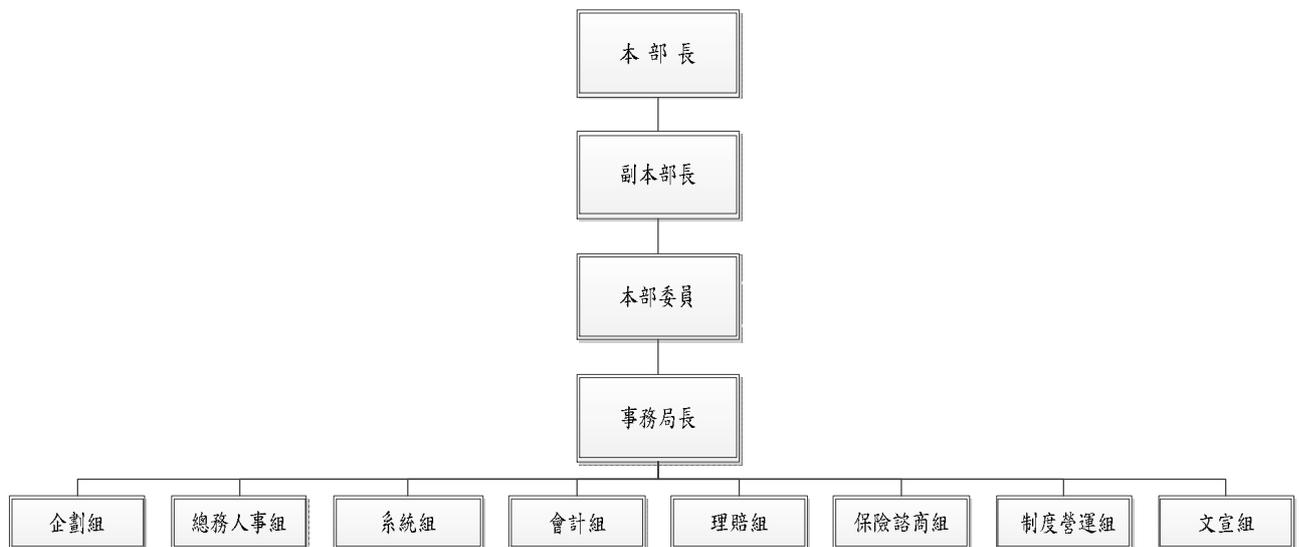
此外，依據「地震保險理賠處理綜合基本計畫」訂定以特定地震或特定地區為對象的具體性「特定地震理賠處理計畫」或「特定地區理賠處理計畫」。上述規則綱要架構如後：



日本地震保險的理賠處理，原則上均由各保險公司從受理案件至給付保險金進行一系列作業，並根據「地震保險理賠查勘方針」進行查勘作業。本次日本損害保險協會首次啟動「大規模地震理賠體制」，並立即成立「地震保險中央對策本部」，另在管轄災區的東北分部(仙台)設立「地震保險現地對策本部」，其下設立各分組執行各項業務，兩處合計動員人數最多達 250 名，其組織架構圖如後：

(一) 地震保險中央對策本部

1. 地震保險中央對策本部(東京)組織圖

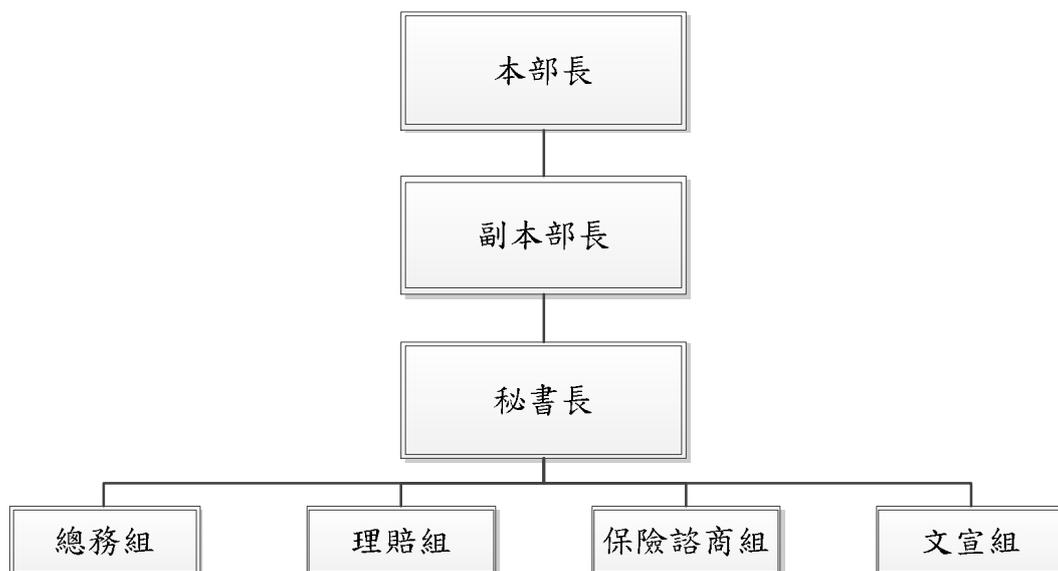


2. 業務職掌為：

- ◆ 理賠處理基本方針地制定及指示
- ◆ 共同調查、統籌與支援各家保險公司的理賠業務
- ◆ 其他有關業界處理理賠重要事項的決定與實施

(二) 地震保險現地對策本部

1. 地震保險現地對策本部(仙台)組織圖



2. 業務職掌為：

- ◆ 與中央對策本部之間保持聯絡，將理賠處理基本方針傳達給當地各家保險公司並加以執行
- ◆ 討論與實施共同調查的具體方案
- ◆ 其他於當地處理理賠時需討論與實施的相關事項

日本損害保險協會依前述相關架構進行各項措施，各措施項

目分述如下：

(一) 諮詢服務方面

1. 增加提供訊息的機會

印製地震保險概要及各種特別措施的DM，於各產險公司、避難所及行政機關等處公告「產險相關諮詢窗口」相關訊息，並透過報紙或電台廣告播放諮詢窗口相關訊息。

2. 與各家保險公司的諮詢窗口保持合作關係

日本損害保險協會設置網頁受理系統、成立查詢中心及免付費服務電話，並請各家產險公司接到同業客戶查詢電話時，也要以親切、有禮貌的態度告知同業聯絡窗口訊息，做到適時的關心。

3. 與日本損害保險代理人公會合作

加強受災地區諮詢功能，日本損害保險代理人

公會受理被保險人諮詢並介紹諮詢窗口，協助張貼諮詢窗口海報於避難所，且配合日本損害保險協會安排至各地避難所巡視。

(二) 理賠服務方面

為達到高效率的調查及迅速理賠支付之目標，日本損害保險協會進行相關理賠措施如後：

1. 實施「共同調查」

本次為有效率地進行地震保險的理賠處理，亦首次採用共同調查之措施，共同調查是利用空拍、衛星照片或現場查勘進行全損認定。由於本次海嘯的受害範圍廣泛，利用災前災後的空拍照片與衛星照片對全損地區進行統一認定，此外，針對用空拍與衛星照片無法判斷之沿海地區，採現場查勘方式擴大對全損區域認定。

將上述判定之結果公告於日本損害保險協會、各產險公司、避難所及行政機關等處，供民眾及產險公司全損地區之查詢。

2. 架構「共同框架」

(1) 調查標準明確化

明確制定因海嘯侵襲受損認定之標準與土

壤液化造成建築物損害之調查方法。根據本次地震的共同調查，除認定全損的地區以外，因海嘯造成浸水的區域也十分廣泛。過去因海嘯所造成的損害並不多，因此認定的標準也不明確。歷經本次地震後，針對木造建築物，在條款上將因浸水高度造成“部分損”、“半損”、“全損”的認定標準明確化。

本次地震亦因土壤液化導致建築物本身發生嚴重的傾斜、下陷，但過去的查勘標準中，並無因土壤液化造成損害的認定標準。經本次地震後，專家對受損狀況進行分析，除木造建築物、公設部份以外的鋼骨結構建築物的下陷程度與及傾斜角度來看，制定條款中“部分損”、“半損”、“全損”的新認定標準，並取得金融廳財務省的確認。

(2) 理賠調查效率化

除共同調查之全損區域省略各家產險公司現場調查外，標的物為木質軸組工法建築物或居家動產並為部分損失的案件，被保險人可自行提供受損照片及受損申請書的方式認定受損

情形之書面調查，亦可委託代理店(產險招攬人員)代替客戶拍攝受損照片並提供給產險公司，可加速理賠速度。

針對福島第一核能事故鄰近之警戒區域內，無論建築物結構受損情形如何，被保險人亦採行自行申請後書面審查。

若保險標的為區分所有權大廈的公設部分，比較該公設部分的受損程度及建築物整體的受損程度，以受損程度高者為準，作為支付賠款的認定標準。過去，由該公設部位的簽單公司對該公設部位及整棟建築分別進行查勘，會造成多家保險公司對同一大廈均要進行查勘，效率不高，再加上各家保險公司的認定標準也不一致，造成客戶的混亂及不公平現象。尤其針對規模較大的大廈進行整棟建築的查勘，對保險公司而言是一大負擔。因此本次地震，由各家產險公司將認定的內容向損害保險協會報告，將收集到的資料交給全業界共同使用。

為避免客戶未申請理賠，針對可能有責任

賠償的區域中，受理事故比率較高的地區，尚未接到理賠申請的客戶，主要以電話的方式通知理賠申請。此外，在“地震保費交付證明明信片”及“保單續保通知明信片”中追加相關說明內容。

(3) 理賠申請簡單化

申請理賠所需相關證明文件及手續內容更為簡便，如需蓋印章之手續可用簽名及蓋手印代替、省略建築物登記謄本及印鑑證明等措施。

(三) 特別措施方面

針對本次地震採行許多特別措施分述如下：

1. 寬限期設定

續保要保程序及保費繳交等事項寬限期為6個月，最多延長至2011年9月底。

2. 各產險公司特別措施共有化

彙整與分享各家產險公司特別措施之訊息，提升受災保戶的便利性。

3. 新特別措施

若建築物持有人的被保險人死亡時，為確認法定繼承人，原本須提供戶籍謄本、委託書、印鑑證

明等資料，但本次特別簡化，可由同住於保險標的親屬進行1,500萬日圓元以內的理賠申請。

二、 日本產險公司扮演角色

產險公司的理賠處理體制，以本次參訪的三井住友海上火災保險公司為例來說明。依據損害協會的計畫所制定理賠操作手冊，處理本次地震事故的相關對應機制，於 3 月 12 日著手準備成立東日本大地震對策室，有別於一般理賠處理模式，由 1 個人負責接案到完成保險金支付為止的作業，其特徵為將接案、系統輸入、理賠查勘、認定、支付賠款等流程加以分工進行個別因應，對策室業務內容為地震保險金賠付對應的本部，並處理客戶查詢、事故登記、初步應對、決定保險金支付、賠付保險金及事故資料管理等工作，對策室成員為公司員工、公司外部機構員工及臨時聘雇人員，人數分別由 3 月 14 日開始對外運作的 300 人，一個禮拜後增加至 800 人，最多人數更多達 1,000 人。

除成立對策室外並規劃現場查勘據點，分別為岩手、宮城、福島、茨城、水戶土浦、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京及神奈川等 11 處，其業務內容為現場調查及客戶協商賠付金。為提升事故受理效率並簡化程序，原則上，事故受理中心只接客戶打進來的電話，代理店和營業人員以傳真受理賠案後轉到對策室。此外，在網站上刊登事故受理專用的申請

表，可透過傳真進行事故聯絡。

此外，考量地震保險對應的特殊性，為能確實支付賠款，對受災嚴重地區的被保險人，由保險公司主動通知理賠。此外，對保險公司而言，受理個別的理賠申請，須維持長時間的對應體制，相形之下，集中處理賠案效率較高，因此保險公司在受理案件進行現場查勘達一定程度時，會以電話或書面方式催促客戶申請理賠。

地震發生後立即接到客戶的事故聯絡，對策室啟動當天3/14(週一)起，共6,000件、一週內即超過總件數的20%，達2萬件、一個月內超過50%達5萬件，截止9月底，共受理近10萬件。特別是在地震發生後，除須進行現場查勘外，還需要投入相當多的員工及調查人員支援電話諮詢及理賠相關業務，因此除動員全國各分支機構的員工及外部公司外，還須動員車險理賠部門、總公司、營業單位、甚至其他集團公司進行支援。外部公司除理賠鑑定人員之外，也動員了查勘人員、建築師等專家。本次以目標2個月完成90%報案件數，並預估每人每天以查勘3件為動員計算基礎，故本次預估動員人數須500人。本次實際動員人數如下：

火險理賠人員最多120人(全國750人)

車險理賠人員最多約400人(全國約5,000人)

其他部門最多動員人數為 100 人左右

公司外部公司一週內動員 160 人，一個月內最多達 330 人

此外，不僅前述支援人員、建築師，包括鑑定人員在內，對負責現場查勘的人員在開始實務工作前都進行了充分的授課及培訓等教育訓練。此外，為確保工作人員的人數並確保住宿，因應緊急增員、緊急擴大規模的對策室，及調度員工、查勘人員等事務性工作也極為辛苦。

其餘理賠相關措施等作業程序，均遵循損害保險協會公告之方式進行理賠處理作業。

三、日本地震再保險株式會社扮演角色

日本地震再保險株式會社(Japan Earthquake Reinsurance, 以下簡稱 JER)為單純再保險公司並未參與理賠調度等相關事宜，其主要負責事項為再保險賠款的概估及再保賠款支付處理。

JER 於地震後立即設置「震災對策本部」，並迅速進行再保賠付等措施，其相關措施分述如下：

(一) 預估總賠款金額

依據最新再保合約內容，由損害保險料率算出機構利用地震工程學進行模擬試算，其預估總賠付金額為 9,686 億日圓。(目前實際賠付金額已超過 1.1 兆日圓)

(二) 預估賠款賠付時程

為排定賠付再保賠款所需資金的調配時間，以地震發生後每週為單位，預測產險公司賠款賠付的時程，相關預估賠款金額與時間如下：

時間	預估情形			實際情形
	賠付金額 (億日圓)	累計賠付金 額(億日圓)	結案率	累計賠付金 額(億日圓)
~第4週(4/08)	150	150	2%	655
~第8週(5/06)	2,900	3,050	32%	5,700

時間	預估情形			實際情形
	賠付金額 (億日圓)	累計賠付金 額(億日圓)	結案率	累計賠付金 額(億日圓)
~第13週(6/10)	4,700	7,750	82%	9,581
~第17週(7/08)	1,200	8,950	94%	10,605
~第22週(8/12)	550	9,500	100%	11,218

(三) 再保賠款賠付方針及資金調配

考量本次地震規模為儘早提供資金於產險公司，實施再保賠款估算賠付制度，其制度是為因應如本次大規模之地震，產險公司為給付大量賠款，必須調度高額資金，雖最終可從 JER 收回再保賠款，但等待再保攤回的期間產生現金流量不足之壓力，可能造成產險公司一時之間需墊付高額賠款。因此，為減輕產險公司資金調度的壓力，建立了地震再保賠款估算賠付制度，本次亦啟動該制度執行政府再保賠款估算賠付與民間資產處分等調配資金。

(四) 預估賠付制度實施情形

1. 處理時程

(單位：億日圓)

	再保賠款(JER→產險公司)		負擔金額明細		
	賠款金額	累計金額	政府估算賠付	民間資產處分 [*]	
				產險公司	JER
第1次(4/20)	3,150	3,150	2,000	-	1,150
第2次(4/28)	2,000	5,150	-	2,000	-
第3次(5/17)	1,500	6,650	-	1,500	-
第4次(5/25)	3,036	9,686	2,268	768	-
合計	9,686	-	4,268	4,268	1,150

※民間危險準備金管理及運用皆由JER統籌，民間部份的資金調配亦由JER辦理。

2. 各產險公司分配方法

預估賠付總金額×各產險公司預估賠款金額 / 預估總
賠款金額

各產險公司預估賠款金額亦採用損害保險料率算
出機構計算，一方面依地震工程學進行總賠款金額之
預估，另一方面依照各家產險公司的再保合約計算各
產險公司之預估賠款金額。

(五) 再保賠款正式請款及賠付實際情形

再保賠款的正式請款從6月開始，各產險公司進行
再保賠款請款後，會先用各產險公司已收取的預估賠付
金額支付，因此，在未超過估算賠付額度之前，並不會

向 JER 申請現金賠款，另 JER 當時預計於 9 月時進行最終賠付估算的精算，若屆時估算預領賠款與實際支付賠款有餘額的產險公司，應將餘額歸還 JER，實際情形如下：

(單位：億日圓)

	簽單賠款		再保賠款								
			預估賠付			再保賠款 (正式請款)					
						請款金額		從預估賠付 沖轉的金額		實付金額*	
	單月	累計	單月	累計	餘額	單月	累計	單月	累計	單月	累計
3月	208	208	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4月	3,705	3,913	5,150	5,150	5,150	0	0	0	0	0	0
5月	5,032	8,945	4,536	9,686	9,686	0	0	0	0	0	0
6月	1,444	10,389	0	9,686	6,765	2,923	2,923	2,921	2,921	1	1
7月	606	10,995	0	9,686	3,669	3,097	6,019	3,096	6,017	1	2
8月	501	11,496	0	9,686	651	3,367	9,387	3,017	9,034	350	352

※再保賠款之請款金額超過預估賠付餘額時，另行支付產險公司再保賠款金額。

產險公司與 JER 間之再保賠款請款、審查、支付流程作業說明如下：

1. 請款方式

產險公司利用 JER 設置的專用軟體(TOPS)製作再保賠款資料，並以電子郵件方式傳送，於 JER 審查請款內容無誤後，再寄送紙本的請款單及明細表。

請款資料主要項目如下：

公司代號、請款年月日、地震代號、出險日、都道府縣代號、市區郡代號、保單號、被保險人姓名、地震保險生效日、保險期間(年月日)、保險金額(建築物・居家動產)、理賠認定・賠付比例・賠款(建築物・居家動產)、受損類型(火災・損毀・掩埋・流失・地面積水)、建築物構造(非木造・木造)、製作日等

2. 請款內容審查

JER收到產險公司的請款資料後，將進行以下項目檢核：

項目	主要內容
(1)錯誤檢核 (邏輯檢核)	✓是否重複請款 ✓是否為保險期間內發生的事故 ✓保險金額是否在承保限額內 (建築物 5,000 萬日圓、居家動產 1,000 萬日圓) ✓賠付比例是否按照規定 (全損:100%、半損:50%、部份損失 5%) ✓保險金額、賠付比例及保險賠款
(2)資料比對 (與再保合約比對確認)	✓該契約是否再保分出 ✓是否依照再保分出時的合約條件賠付(保險的目的、保險金額等)
(3)限額確認 (確認是否有與同業重複請款)	✓累計同一被保險人向多家簽單公司請款的金額，確認是否超過限額。
除了上述檢核動作之外，低震度區域(震度 2 以下)的請款須檢附理賠調查書(副本)。	

3. 賠付時程

每月進行1次賠付作業，簽單公司請款資料寄送期限為月初，JER於月底付款。

(六) 事務處理編制

事務	主要負責人數	支援人數	合計
再保賠款事務處理	2名(業務部)	1名(管理部)	3名
理賠費用事務處理	2名(業務部)	1名(稽核室)-管理 派遣員工 8名(派遣員工)	11名
全部門機動性調派支援(正式員工共25名，業務部6名、財務部5名、管理部13名、稽核室1名)			

四、日本所面臨之重要課題

日本經歷本次大地震後，產險業界也討論許多相關問題及後續須繼續研議之議題，相關面臨之課題彙整如下：

(一) 賠款支付朝確實、迅速兩方面擴充

1. 損害認定、調查基準重新評估

在共同調查的全損地區認定上，對於認定所需要的時間和邊界的認定精度尚未滿意，將透過對應手冊的再整理以達迅速化，並加入地形高低差等方式提高精度的認定方法作為目標。

東日本大地震後，餘震仍然持續不斷。特別是在震後一個月內發生於4月7日之餘震為較大的一次地震，即使認定為一次單獨的地震，也預計會產生較大規模的受損情況。日本地震保險的條款中說明72小時以內發生的地震認定為一次地震災害，但本次的大規模地震，在地震後數個月內仍頻繁地發生。另一方面，第一次的地震損害調查還沒結束的案件，或受損的建築物尚未進行修繕的情況不在少數，因此在實際查勘過程中，有很多情況無法區分是哪一次地震所導致的損失。在這種情況下，產險業界的共識是根據「地震

保險損害調查方針」中的規定進行查勘，但對客戶說明有一定的困難。因此，若是複數地震事故發生情況下的損失認定，考量大災害的損失調查和支付手續的實效性，需研擬接受度更高的認定方法。

2. 提升產險相關地震保險從業人員之素質

本次產險業界總投入人數超過 1 萬人，然因調查人員調度及查勘速度緩慢，造成保戶有所抱怨，因此，人員理賠調查體制上將進行修正調整。

關於理賠調查人員(產險公司員工、代理店職員、建築師與鑑定人等)的應對態度與專業知識上尚有不足之處，將於平時的教育體系上加強訓練，以確保地震事故發生時有一定之品質。

3. 重新評估大地震時對應體制之企業持續營運計畫 (BCP)

根據本次大地震對應之實施情形，倘損害保險協會及各產險公司遭遇首都圈直下型地震時，各企業持續營運計畫中部分體制或措施是否能夠執行仍值得商榷，將再重新評估檢討大地震時之相關體制。

4. 提高促進地震保險普及率

藉由報紙、電視及電台等多媒體方式，加強宣導

地震保險，另配合政府機關參與相關活動宣導。

(二) 地震保險制度營運方面

1. 地震保險制度穩定性

本次地震在迅速正確地理賠處理下，對受災保戶的生活具有一定之貢獻，但伴隨而來的是保險公司準備金大幅度的減少。今後，倘發生大規模地震如首都直下型地震或其他區域連續地震，是否仍有足夠準備金予以支付，為使保戶能安心加入地震保險，宜再提高地震保險制度的穩定性。

2. 商品及制度持續研議

為充分傾聽保戶需求，一方面考量保戶需求供給與保費負擔的平衡，和另一方面制度的持續性與安定性，損害保險協會將邀集學者專家參與研議，使地震保險相關商品及制度更符合需求。

(三) 理賠手續流程簡易化

本次地震事故為達到正確性、便利性及迅速性的理賠處理，實施各種特別措施，然而，一般理賠手續相當複雜及各產險公司規定不同，導致本制度於理賠處理上

相當混亂。因此，將需從平日重新評估討論，使產險公司於理賠處理上簡易化、標準化與效率化。

(四) 重新檢視再保架構等相關議題

本次地震造成產險公司危險準備金幾近枯竭，然日本再保只適用於1次地震，且再保架構之修訂需通過日本國會預算之審議。因此，以本次地震為例，地震發生後至再保架構修訂期間，日本損害保險協會與各產險公司必須承擔因發生連續地震造成巨額損失的風險，將針對再保架構、各責任分擔方式及面臨連續地震時如何應對等議題重新檢討。

第陸章、結論與建議

本次拜訪行程瞭解到日本住宅地震保險有關機構(日本損害保險協會、三井住友海上火災保險公司、JER)，如何處理本次日本大地震之地震保險理賠處理方式，及後續面臨之課題進而檢討改善相關地震保險體制及措施，藉由本次經驗分享下列幾點心得與建議：

- (一) 日本住宅地震保險制度得到政府的完全支持，且由政府承擔大部分的責任，可見日本政府乃是日本住宅地震保險制度最終的危險承擔者。另外，要特別提出說明的是，產險公司及Toa Re所累積的責任準備金由JER負責投資與管理，其投資所產生之收益亦由JER存入準備金，與我國現行狀況（由各產險公司負責管理該公司所累積的準備金）較不相同。相同之處，為準備金的投資皆以保守、穩健、流動性良好的銀行定存、政府債券及金融債券為主要的標的。
- (二) 日本住宅地震保險制度中，由日本損害保險協會、JER及各產險公司通力合作各司其職處理地震相關事務。以JER為例，目前員工人數為25人，且其定位僅為一再保險公

司，專門處理日本國內住宅地震再保險業務，反觀我國住宅地震保險制度，地震保險基金為中樞組織，負責處理有關住宅地震保險相關法令規定的修訂、住宅地震保險承保作業規範與理賠標準作業流程與規範的訂定、國內外再保安排作業、再保經紀人評選、住宅地震保險教育宣導與宣導短片製作、合格評估人員與進駐人員的教育訓練、震害後召開各項會議、統籌調度相關調度人員、審查再保賠案及支付再保賠款等各項工作事務，相較於日本除了負擔JER本身的工作之外，其功能亦涵蓋了日本損害保險協會與費率釐算機構的部分功能，工作亦較JER多樣且複雜。

(三) 藉由考察日本處理地震保險理賠之因應措施、經驗及機制，可作為我國制度參考與仿效典範。

1. 承保方面

日本住宅地震承保金額、標的物及範圍，也歷經數十多年來之修正擴充達到現行之情形規模，一旦相關承保內容進行調整，如保險費率差異、擴大承保標的物、理賠標準放寬等，將對被保險人投保住宅地震保險的意願造成顯著的影響。這些有關結構性變動的顯著因素，亦提供我國未來在住宅地震保險制度進行結構調整時的思考。

2. 理賠方面

為達到地震後正確、便利及迅速地處理理賠，產險公司、產險公會及地震保險基金如何在地震後分工合作處理理賠相關事務，需共同規劃研議相關理賠作業標準。理賠處理人力上，由日本經驗可知大地震後需大量之人力處理理賠事務甚至需外派人力，因此，各簽單公司及地震保險基金於人力應加以規劃安排外，人員素質亦須加強教育。理賠事務處理上，日本執行許多特別措施使理賠處理迅速、簡便且正確，這些措施將值得往後理賠研議的重要參考之一。

3. 再保方面

現行再保架構僅考量單一地震造成之損害，若遭遇連續地震襲擊造成嚴重災害，現行再保架構是否能有充分之保障，為本次震後日本關注的議題之一，這也是值得住宅地震保險基金加以研議探討的議題，使本保險保障能更加完備。



財團法人住宅地震保險基金

Taiwan Residential Earthquake Insurance Fund

10059 台北市中正區濟南路二段39號5樓

電話:(02) 2396-3000 傳真:(02) 2392-3929

