

2016.4.14、2016.4.16
熊本地震の教訓



『熊本地震の教訓』寄稿サイトの開設にあたって

2016年4月、二度にわたる震度7の地震により熊本県内は未曾有の被害を受け尊い人命と財産、日常生活を多くの方々が奪われ、未だその影響は続いています。

我々保険代理店、熊本県代協の会員は消費者の一日も早い復旧を願い、ご契約者にいち早く地震保険金を支払うことに皆が奔走しました。会員自らも被災者となりながらの事業継続には経験した者でなければ分からない辛さがあったはずです。

しかしながら、保険金が支払われるという「未来への希望」をお客様へ届けし、支払いが出来た「お客様の笑顔」に支えられもし、自らがご契約者に励まされる場面も数多くありました。また、十分にお支払いが出来ない、地震保険が無かったお客様に対しては「後悔の念」も残ったことも事実です。

地震発生後半年目から、この経験を今後の教訓として残していきたいという思いで、会員の皆様が体験された様々な思いを『熊本地震の教訓』として冊子に残したいと寄稿を募りました。2年間で約20名の会員の皆様から貴重な教訓を寄稿していただきましたが冊子制作に至りませんでした。

今回、熊本県代協ホームページのリニューアルに伴い、この『熊本地震の教訓』をサイトに掲載いただく事となり、大変有難く思っております。これを機会に、ぜひ閲覧と共に自らの体験談を寄稿いただけましたら幸いです。いつかまた、どこかで起こり得るだろう自然災害に対して必ず参考になるはずです。気候変動の深刻さが常態化している現代、我々の役割・使命は益々高まっていくものと思われまます。

消費者の求めるものは更に高度化していきます。我々も時代の先を見据えながら消費者の声に耳を傾け寄り添っていきましょう。

お客様の繁栄と会員の皆様、熊本県代協、保険業界の今後益々の発展を願っています。

2020年5月

熊本県代協 前会長 井上 浩一

『熊本地震の教訓』

(株) 熊本合同保険事務所

中村 文治

今、私は二度と経験したくないことを思い出しながらこの文章を書いている。

前震直後から余震が多く、家族で家の中の片付けをし、私は一睡もせず朝を迎えたように思う。朝一番で事務所へ向かい、倒れた物もライフラインも全て正常で、社員も皆無事であった。顧客からの受付処理もさほど多くない一日が過ぎ、床に就こうとした時だった。今までの余震とは全く違う大きな地鳴りと、大きな揺れと長さで、縦揺れは家の中の物を滅茶苦茶にしていって。何かが倒れる音、建物がきしむ音、そして悲鳴が、今でも鮮明に記憶に残っている。大きな揺れはしばらく続き、テーブルを掴んだまま立つことさえ出来なかった。しばらくすると、顧客から保険対象かどうかの確認が入ってきた。そんな時、事務所の大家から大変なことになっているのですぐ来てほしいと連絡が入った。「保険屋さんは大事な物が沢山あるから」と大家さんも大変な中、停電で真っ暗闇の中を待っていてくれた。私の目に飛び込んできたものは変わり果てた事務所。地震の恐ろしさを目の当たりにした。震源に近かったせいなのか、入り口扉は2枚ともはずれ飛び、全面のガラスも割れていて、中は手が付けられないほど散乱していたのだ。その後は顧客の対応に追われる日々が続いた。家族は水、食料の調達に奔走し、避難所へ行くことも考えるほど店は開いていなかった。限定的に開いている店があっても長蛇の列に並び、わずかな食糧しか手に入れる事ができなかった。そんな中、保険会社をはじめ、県外からも、多くの方々の温かい御支援を頂いたことは、感謝の言葉しか見つからない。ある知人代理店からは温かいご飯とシャワーを家族にまで頂き本当にありがたかった。数日前まで当たり前だった日常の一つ一つに心落ち着くひと時であった。そして、今まで以上に代理店ネットワークの必要性を感じた時でもあった。

私は地震付帯リストを見ながら、なぜもう少し強く勧めなかったのかと反省した。何が出来るのか、何が出来たのかと自問自答しながら、ただ一日でも早く保険金支払いができるようにとできる限りの立ち合いをした。保険金を受け取られたお客様から感謝の言葉をいただき、改めて保険の重要性を感じた。今後の災害への備えとして、お客様の為に行動できるように一週間程度の備蓄が必要だ。

地震後は家族で話すことも多くなり、家族や仲間がいて仕事ができるという何気ない日々の感謝している。この幸せをかみしめながら、一日一日を大切にしていきたいと思う。

『熊本地震の教訓』

平成 29 年 11 月 13 日

一般社団法人 熊本県損害保険代理業協会

鹿本支部支部長 木庭 龍也

4 月 14 日、9 時 20 分頃 1 回目の地震が来ました。久しぶりに感じた大きな揺れにただテレビをおさえていましたが、裏に住んでいる母親は慌てて家から飛び出していました。たいした被害は無かったのですが、たびたび起きる余震で熟睡出来ませんでした。

16 日は鹿本支部総会を予定してありましたが、地震の影響で延期になりました。

しかし、夜の打ち上げまで時間を空けてあったので、数名の会員さんとお酒を酌み交わし帰路について間もなく、携帯電話から耳障りなアラームが鳴り響き、又二日前以上の大きな地震に襲われました。

家族全員庭に出てしばらく揺れが落ち着くのを待ちました。

家の中に戻り、テレビや携帯電話などで地震の被害情報を確認すると、家内の実家付近で震度 7 と聞いて慌てて連絡を取りました。

しかし電話は繋がらず、メールやラインなどでなんとか安否確認できましたが、家は崩れてしまい中に入れず、敷地内の小屋に避難しているとの事でした。

日に日に被害状況が分かるにつれ、私達の生活も急変しました。まず掛ってきた電話は、地震保険に未加入のお客様からの保険加入の依頼でしたが、地震保険に加入されているお客様の事故処理が先だと言って待っていただきました。

それから約 3 か月間、事務所に付けてもらった鑑定人と事故処理に走り回り、空いている時間に家内の実家へ水や食料を運んだりして、とても落ち着きのない毎日でした。

お客様の家を回っていて思ったのは、被害の大きな所は地震保険金では足りないけど、全く貰えない方と比べると気持ち的にこんなに差ができるんだと感じました。

地震後、地震保険の加入率は上がっていますが 100%ではないので、力を抜くことなくお客様に推奨していこうと思います。

『2016 年 4 月熊本地震の教訓』

熊本県代理店協会

天草支部 橋本保険事務所

代表 橋本 光史

私の住む、上天草も震度 6 弱という今までに経験のない地震を体験しました。
いったい何が起きたのか？ 頭の中で理解する事が出来ませんでした。
熊本でこんな大きな地震が来るとは予想もしていなかったというのが本音です。
私が一番最初にとった行動は家族や知人に電話をして安否確認をしました。
携帯電話で沢山の方に電話しましたが、携帯がパンク状態で全然繋がらず、
心配をしていましたが、ライン電話はすぐ繋がり大変助かりました。
幸い、最終的にはみんなの無事の確認が取れました。
上天草は、1 回目の地震（前震）ではそこまで大きな被害はなかったと思います。
しかし、2 回目の地震（本震）は、揺れが強く、深夜 1 時半前でゆっくり寝ていました
が、びっくりして飛び起きたのを鮮明に憶えています。
直後に、津波警報発令がでて、ご近所の一人暮らしのおばちゃん達の家を
回って玄関をドンドンと叩き、車に乗せて高台に避難しました。
津波警報が出たときは、ただ事ではない。東日本大震災が頭によぎりました。
停電だったので何の情報も得られなかったですが、こんな深夜にもかかわらず、
東京や長野県の知り合いから電話があり色々な情報を頂きました。
津波警報が解除されたのも県外の知人から電話があり始めて知りました。
正しい、確実な情報は大変有難かったです。その日は家に帰り就寝しました。
次の日から、またいつあの揺れが来たとしてもいつでも避難できるように
ご近所の一人暮らしのおばちゃん達と公民館で寝泊まりしました。
全員で 10 名ほどでしたが、みんなで約 1 週間ぐらい一緒に寝泊まりをしました。始
めは不安そうにしていたおばちゃん達も日に日に明るさが戻っていき
冗談を言いながら時には笑い、少しずつ落ち着きを取り戻していきました。
私もそのおばちゃん達に元気をもらったのを憶えています。
この地震は二度と経験したくはありませんが、この地震で沢山の人の温かみや、
やさしさ、強さを改めて知ることができました。災害時だけではなく日常の
生活でもこの経験を活かし、地域の人と仲良くし助け合いながら日々を送っていこう
と思います。最後に、この地震でお亡くなりになられた方のご冥福を
心よりお祈り申し上げます。

『熊本地震寄稿』

(有)九交防災

代表取締役 伊藤 大助

地響きのような音が始まったと思った途端、「グラッ」と言うより「ドドっ！」という音と共にその瞬間は起こった。

発生時、事務所に戻る車中で平成 28 年熊本地震が発生した。

自社は幸いにも崩壊すること無く自立しており、恐る恐るドアを開けて事務所内へ。キャビネットが倒れて書類が散乱。机の位置が片側に固まって移動していたのが印象的。

事務所外に有る倉庫から、作業用のつなぎとグローブ、タオルに長靴を取り出し、持出していたノートパソコンの電源を入れて地震保険加入者リスト作成に入った。地震発生時点での地震保険加入率は 87%ほど。

リスト化された加入者一覧に連絡を試みるも大半の方が不通。

そこでふと考えた。【今の状況では親しい方への連絡を最優勢に行って頂くべき】ならばこちらからの連絡は行わずに発生しているであろう事故の受付を行おう。混線した電話を避け、SNS で全社員へ連絡し無事を確認。

「出社に及ばず。家族と身の安全を最優先に」との指示を行い、あいうえお順に地震事故の被害登録を行った。

大きめの余震に事務所を飛び出しながら続けた事故登録作業。

少しずつ先が見えてきた、そんな時に本震が発生。

片付けていた事務所内は再度ボロボロに。

そんな時だからなのか？そんな状態だからなのか？「必ずこの難局を乗り越える！それが自社の存在意義だ！」との思いが涙と共に溢れ出した。

徐々に停電の解消による電源の確保や水道やガスの安定が進み、多くのお客さまとの連絡がスムーズに行える様になり、安堵の気持ちを覚えた。

県外の代理店さんから沢山の救援物資や募金を頂き心から感謝を申し上げた。

広島から直接トラックに乗って物資を届けて下さった先輩のお気持ちは一生忘れることが無いだろう。

保険会社さんとの協業も徐々に稼働し始め、早期に地震保険のお支払を行うことが出来、多くの方々にお喜びを頂いた。

しかし、地震保険のご加入のない方とのやり取りや困られたお顔が目に焼き付いて離

れない。

「何故もっとしっかりお勧め出来なかったのか？もっとわかりやすく説明が出来たのでは？」と自問自答を続ける日々。

他の契約手続きでお客さまのご自宅を訪問させていただいた際に、震災後のままの建物を見る度に「熊本地震は終わっていない。熊本以外の地区でも同様の震災に見舞われる可能性がある。」ことを痛感する。

地震保険の付帯率を 100%にすることがこれからの自社の使命のひとつであることを再確認し、今日も保険を超えた安心と感動を地域に届ける活動に出発する。

『熊本大震災の振り返り』

平成30年7月17日

株式会社アイサーヴ

伊藤 裕朗

私は、平成28年4月14日午後9時半頃の前震時、某支部の代協総会に出席しておりました。翌日も県外での会議を控えていたため、早めに運転代行業者に連絡を取っている最中の出来事でした。宴会場二階で強い横揺れの地震が発生し、電話先での代行業者の悲鳴とともに電話が途切れて、その後は音信不通になったのを覚えています。帰宅手段を阻まれ、やむを得ず数名の会員さん達と二次会で時間を過ごしました。

その時も余震が続いており、携帯電話は県外から安否を心配してかかって来る電話は繋がりましたが、何故か県内同士の携帯電話は混線？しているのか繋がらない状態が続きました。家族とのメールで迎えに来てもらい帰路につきました。帰宅後の入浴中も震度5程度の余震が続いたのを覚えております。

4月15日、会社に出社したところ机や椅子・あの重たいコピー機が大きくずれて、書棚からは書類が散乱して観葉植物は倒れている状態でした。当日は、事務所の後片付けをしながら、顧客からの地震被害の事故受付、問合せに追われる1日でした。無論、県外会議も中止になりました。大口契約の満期が控えておりましたので、1件だけ法人顧客を訪問し更改手続きをしました。

4月16日の深夜午前1時半頃だと思います。就寝中、一度縦にドスンと落とされた様な縦揺れがあり、その後、揺れが長く続きました。

家族4人の安否を確認後、皆で一旦屋外に出ました。自宅前にあるマンションの住民の方達も大勢いて、その場は騒然としていました。この時期まだ深夜の外は寒い時期で皆が体を震わせながら、ただ茫然としていた様子は鮮明に記憶に残っています。

その後、社員達の生命・身体の安否をメールで確認しました。

早朝より、スーパーマーケットを営んでいる法人顧客の専務より電話が鳴りました。店舗内の床が地割れして商品が散乱しており、どうしていいかわからないとの相談でした。とにかく販売できる商品は、安価でもいいので現金化したいと言われ、店舗外の駐車場で販売する事として小職も応援に出向きました。

時折余震が続く中、店舗内の陳列棚から商品化できる物、カップヌードルや米や麺類などを店舗外駐車場に運んで販売しました。多くのお客様が水や保存食品等を買われ、瞬く間に売れてしまいました。勿論、肉や魚など生鮮食品は冷蔵庫が停電で止まって

おり廃棄する商品も多々ありました。菓子類やカセットボンベ等は直ぐに在庫が無くなる始末でした。とにかくライフラインである、水道・電気・ガスが止まっている家庭も多い時でしたので。

夕方、自宅に帰り我が家は水道・電気とも大丈夫でしたが、蛇口から出てくる水は泥水のような水で、とても料理に使える状態ではない有様で息子と二人して、役場に出向き給水車の水をもらいに行きました。

翌日からは、お客様への対応を社員全員で行いました。

社員の中には、自分自身の被害がひどくて出社できない社員もいました。

勿論、お客様からの事故報告も会社の固定電話、携帯電話にひっきりなしにありました。

私たちも地震保険の対応は、初めての事で「壊れた家財は片づけて良いのか？」今後、「何を準備したら良いのか？」・・・等々。

先ずは、保険会社での地震保険の損害査定方法のレクチャーを受けました。

事務所では、地震保険加入者リストを担当者毎に抽出して、1件1件連絡を取りました。

自宅の固定電話にかけても繋がらない？何処かに避難されているのではと連絡が取れない、お客様は訪問して、名刺をポスティングして連絡をもらうようにしました。地震直後の交通アクセスは、非常に悪く空港、新幹線、高速道路は麻痺しており、幹線道路は大渋滞で、普段30分程度で移動できるところが、2時間、3時間とかかる状態でした。

4月19日には、保険会社本社より社長、福岡からは九州本部長が来熊され代理店向けの地震対策会議が行われ、私たちを激励していただきました。

1日でも早く、お客様に保険金をお支払いするため、全国より何百人規模の保険会社社員・鑑定人・建築士を集結して地震対策本部を立ち上げ、我々代理店に専属の鑑定人を配置してくれました。

当社では、お客様実調スケジュール表を作成し、熊本市内を区ごとに分け、立ち合い優先順位を決め、同行する担当者を日毎に決めて鑑定人に同行しました。

実調に慣れてくると、鑑定人が建物の調査をしている間に同行担当者が家財の損害調査を行って、できるだけ効率よく立会件数を回れるようにしました。それでも、せいぜい1日5、6件が限度でしたが、日々お客様方を訪問して支払い決定をお伝えすると、早期対応と早期支払に喜んでいただき感謝の言葉をいただいた時は、代理店の仕

事をしていて良かったと思いました。逆に「我が家にはいつ実調に来るのか?」「対応が遅い」「鑑定結果が気に入らん」等、不満の声も聞きました。6月末くらいには90%以上の支払完了を終わる事ができました。

ただ、心残りなのが火災保険は加入いただいているのに、地震保険を加入していなかった

お客様にもう一度念を押して地震保険を勧めていなかったのか後悔しております。現在は、火災保険新規のお客様には必ず地震保険を提案し加入してもらうようにしております。

最後に今回の地震において全面的に支援協力していただいた、保険会社の社員の皆様並びに鑑定人・建築士の方に厚くお礼申し上げます。また、全国の代協会員の皆様の義援金や激励も感謝申し上げます。そして、事務所の社員には全員で協力して取り組んだ事故対応に感謝いたします。ありがとうございました。

『熊本地震が残してくれた宝物』

(有) セイフティ保険サービス

代表取締役 村上 暢敏

H28.4.16 は自分の人生史の中で忘れられない日となった

家が潰れる、想定外の突然の揺れ、命に関わる恐怖に思わずワー！と声が出て、神棚、食器棚、電子レンジも散乱、築 50 年にもなろうとする我が家はこの揺れにはやはり耐える事ができなかった。

息子一家が一時間後心配してすぐに安否確認に訪ねて来てくれたのは嬉しかった。

事務所の方も 1 回目の地震のあと片付けがやっと終わったところにまた 2 回目の地震で事務所の中はパーティション、パソコンも倒れ書類も棚から飛び出し事務所の中はメチャメチャ、幸いにも社員 10 人全員の無事は確認できたものの社員の建物家財の倒壊は全壊 1 名半壊 3 名後は一部損壊と損害は非常に大きかった。でも全員が保険金は受け取る事が出来、この時こそ保険の必要性有難さを身をもって体験することができた。又社員がそれぞれ

食料品を事務所の方に持ち寄り皆んなで分かち合って食べたのは良い思い出となった。

仕事の方は電話回線の普及が早く 17 日から即座に事故受付連絡は取れるようになった。

保険会社の対応も早くまだ地震の揺れが続く中 3 日後には損保ジャパン社長が直々にがお見舞い、激励にご来熊いただいた。5 月の連休も全国から集まった社員、鑑定人がフル回転その甲斐もあって保険金支払いが 2 ヶ月で 90% 近くの支払いができ、契約者の評価も非常に高かった。東北の震災以上に早く支払いができるとは想像できなかった

当社の地震保険の付帯率は 90% に近く支払い件数は建物 365 件(全損 35 半損 150)家財 307 件(全損 28 半損 221)支払い保険金 13 億 5380 万

契約者の皆様からは本当に感謝された。

反面地震保険未加入のままで全壊された契約者を見るのはとても辛かった。自分の営業力を深く反省させられた。

今回の熊本大地震の体験によって得られたものは

- 1、保険代理店の社会的使命感の大きさ
- 2、平穏無事な 1 日の生活に心からの感謝

この 2 点を肝に銘じ一日一日の営業に生かしていきたいと思う。

『熊本地震について』

そうごう保険 SHOP

岡本雄治

4月14日、代理店協会熊本東支部の総会が開催され、その後の懇親会閉会間際の午後9時26分前震が発生した。

今迄体験したことが無い揺れだったが、幸いにも、会場周辺（菊池市）ではさほど被害が発生していなかったが、ケータイ電話の不通で熊本市内からの来賓者の方々が家族に連絡取れず、大変心配されていた。

夜が明け、被害状況は見えてくると、凄い地震だったんだなあと感じた。ところがその夜、16日午前1時25分に家族の悲鳴と揺れで目が覚め、何事が起ったのだろうかと思う揺れだった。停電していたので、懐中電灯を点け家族や家の中の様子を確認しホットしたことを覚えています。電気は午前中には回復したが、水道水は茶色く濁り、テレビでは悲慘な災害発生の記事、午後には、火災保険契約者からの悲痛な電話が何本とかかってきました。デジカメをもって、連絡があった契約者のお宅を訪問し被害状況の写真撮影や片付けを手伝ったりで日が暮れました。その間も余震が続き生きた心地はしませんでした。

次の日も次の日も地震被害の連絡でデジカメを持って訪問し、被害状況の写真を撮り、特に家財の被害は写真を印刷して、鑑定士が訪問した時見せてあげてくださいと、配って回りました。中々、鑑定士の訪問に日数がかかり、その間に片付けが進んでしまうので、証拠として残して置けるためです。

当代理店は事務所や社員自宅とも大きな被害は無かったので、スムーズにお客様対応が出来て良かったです。保険会社も地震対策室を立ち上げていただき、損害鑑定が終了した案件から保険金の支払いまでが速く、鑑定人をはじめ、損害スタッフの力を確信しました。力強い保険会社の代理店で良かったとつくづく実感いたしました。このような災害は2度と起こってならないですが、自然災害、特に地震発生が予見出来たらと思うのは私だけではないでしょう。

『熊本地震から学ぶもの』

～その先に見えてくる我々の役割と使命～

あいあーる保険株式会社 井上 浩一
(熊本県損害保険代理業協会 会長)

平成28年4月に発生した熊本地震は大袈裟だが私の人生を少し変えた。

二度に亘る震度7の地震は熊本県下に甚大な被害を及ぼし未だ先行きの見えない生活を強いられている被災者も数多く、尊い命を不意に奪われた遺族にとっては決して忘れることのない辛い記憶、そしてこれから乗り越えていかなければならない数々の試練困難がある。

我々保険代理店として出来ることはやったつもりだが悔いの残る思いも沢山あった。本当にお客様に寄り添えたか、自分の役割使命を果たせたか、もっとやるべきことがあったのではないか。多くのお客様からは感謝の言葉を頂いたが、十分な支払いが受けられず悔しい思い、辛い思いをされているお客様も多いはずだ。

私のお客様で崩落した阿蘇大橋の近くに住まわれていたご家族4人は建物が土砂崩れで流され、命は助かったものの現在仮設住宅に移り不自由な生活を送られている。自動車保険・生命保険等とお世話になりながら地震保険を強く勧めていなかった。この家族に保険金の支払いがあれば・・・しかし、ご主人から「大丈夫です、命があったから。これから家族4人で頑張っていきます」と力強い言葉と笑顔に私の方が勇気付けられた。

自身、自宅マンションは一部損壊、事務所は半壊と致命的な被害には至らなかったものの、車中泊を続けながらのお客様対応は辛いものがあった。しかし不思議なもので気が張っているせいか水道が通じるまでの約10日間は疲れを感じる暇がなかった。今思うと3日間は命を繋ぐ闘い、10日間は生活物資が無いための不自由さとの闘いだったように思う。平時からの備えがいかに大切かが分かる。準備や訓練が無いと人は咄嗟に動けない。ただ茫然とするばかりだ。轟音と共に家の中のすべての物が襲ってくる恐怖が甦る。いざという時、すぐに持ち出せるものは限られる、やはり日頃からの準備が欠かせない。物が時に凶器にも変わる、要らないもの余分なものは少しずつ処分した方がよい。

おにぎり 12個を我が家3人、隣人家族3人、計6人で分け合って食べた。半年後、嫁いでいった隣人家族の娘さんから「あの時のおにぎりは、とても美味しかった。本当にありがとう」と同級生の娘を通じ伝わって来た。分け合うことの大切さを知った。普通の日常がある日突然一転して非日常的な生活へと変わっていく。普通の生活が如何に有難いか恵まれているか、無くしてみて初めて気づくことも多い。足るを知ること大切だ。

飲み水は何とか確保出来たものの生活用水が全く足りない、風呂桶一杯に貯めた水が家族3人辛抱して使っても4日間しか持たない、日に日に少なくなっていく水を見るたび心細くなっていく。如何に日頃から贅沢に水を使っていた事か、改めて水の有難さを知ることになる。水に限らず出来ることから生活習慣を見直すことも必要だと感じる。

16日土曜日の本震後、覚悟を決めた。尋常ではない揺れからすると甚大な被害が出ていることは想像に難くない。幸いに家族も自身も社員も無事だった。先ずは自分自身が動けないことにはお客様対応は出来ない。自分自身の身の安全の確保も大事なことで。

とにかく前を向いて一步進むことだ。と決意した。

16日の本震の日の有感地震回数は1,200回を超えた。事務所も度重なる地震に耐えられるか不安な気持ちのままお客様事故受け対応に追われた。子供を持つ女性社員2名には一週間自宅待機してもらい、本震後一週間は男性4名で震災対応せざるを得なかった。人的支援確保は事業継続の上で最大の課題だ。鑑定の問題もある。応急危険度判定、罹災証明書発行のための行政による鑑定、また損害保険会社の鑑定だ。生活支援を目的とする地震保険金支払いが早かったのは喜ばしいことだったが再鑑定となり私達が同行した際の結果が裏目に出ることもしばしばで信頼を失いかけたこともあった。鑑定の標準化・共通化、自身も損害調査における鑑定の知識も必要だと感じた。10日間で約300件の事故受け、最終的に約550件、13億円の保険金をお客様へ支払う事が出来た。すべてを回り切ったわけではなく、この件数、金額には多くの人達が携わっていることを忘れてはいけない。全国から鑑定人の皆さん、保険会社の皆さんが駆けつけてくれ一件々丁寧にお客様を気遣い支払いに繋げてくれた。圧倒的な保険会社の力に感謝したい。

当時、弊社の地震保険付帯率は62%、募集人により40%から80%と偏りのある

事も分かった。鑑定人の方と再鑑定に伺い結果一部損、30年以上お付き合いのお客様から「もうあんたとは付き合わん、帰ってくれ！」とドアを強く閉められたときは申し訳なさで無力感で鑑定人と二人肩を落としてその場をあとにした。他にも自身の身に危険を感じたこともあった。その時のお客様の顔の表情を今も忘れない。これは家族に何とかお金を残したい、将来の生活が見えないがための不安と怒りの表れだったかもしれない。全ては家族のためだったと思う。地震保険が有る無しで将来の展望、生きる力が大きく変わってしまう。これが現実だ。公助にも限界がある。自助と共助がこれから生きるための課題ではないか。まず、身近なところから危機管理を始めていくのが早道かもしれない。自身、夫婦、家族、そして会社の危機管理を考えてはどうだろうか。

震災直後から一被災者、一保険代理店としてだけでなく、熊本県損害保険代理業協会の会長として何が出来るのかを考えた。出来たことは何だったか。会員の安否の確認、被害状況の確認、そして皆さんへ身の安全を図りながら頑張ってもらいたいという激励の言葉と気持ちだけは発信し続けた。自問自答の日々だった。全国の皆さんから義援金をはじめ多くの支援協力を頂き感謝の念に堪えない。私は現在、この熊本地震の教訓を全国に伝え残していくための講演の旅を続けている。各県の代協、損害保険協会等からの要請を受け自分に出来る恩返しのつもりでお応えしている。皆さんの心に何か一つ残っていくものがあれば嬉しいと感じる日々です。そこに新たな出会いも数多く待っていた。最近お客様の声に深く耳を傾けることが多くなった。皆さん被災体験を誰かに聞いてもらいたい。そう感じる。しっかり耳を傾けることだけでも、その人に寄り添うことになる。それも身近な社会貢献の一つかも知れない。これからは心のケアが大切だと感じる。

最後に昨年の父の日、当時大学3年生の息子からもらった手紙を紹介します。紙袋に二本の靴下とメモ書きが入っていました。「お父さん、いつもお仕事おつかれ様。今回の震災で大変だったと思うけど、その中で仕事をする父の姿はカッコよかったです。これからは仕事ばかりでなく余生も楽しんで下せい。なおき」この仕事を続けてきて良かった。とその時感じました。大切な宝としていつもバッグに入れて仕事をしています。震災で失ったものも多かったですが、それ以上に教えて貰ったことも大きかった。この教訓を伝え続けて行きたいと思います。そして限りある人生を楽しんで行きたいと思います。

『熊本地震の教訓』

岡本保険事務所

岡本 浩希

平成 28 年 4 月 14 日午後 9 時 26 分、市内のゴルフ練習場の 2 階で練習していた所激しい揺れに襲われました。鉄骨の建物だったせいもあるかもしれませんがその時は揺れも正直思ったほどではなく、そこまで深刻に考えていなかったのですが、約 30 分後自宅に帰宅してみると事の重大さに気が付きました。台所は冷蔵庫や食器棚が倒れ、また 2 階の部屋は大きな洋服棚が 2 つとも私のベッドの上に倒れこんでおり、もし私がそこで寝ていたらと思うとぞっとしました。

翌日はお客様へ連絡をしたり、自宅兼事務所ということもあり仕事をしながら自宅も何とか住めるくらい片付けをして、何とか乗り切っていけるのかなと思っていた矢先に 2 回目の大地震が起きました。その時はあせりも多少ありましたが、もしものの為に靴・携帯・タオルなど最低限のものを手元に置いていた為、焦ることなく倒れた棚などもためらいなくササッと乗り越え、後で振り返ると夜で周りがよく見えなかったせいなのかもしれませんがよく冷静に動いていたなと自分でもびっくりしました。

1 回目の地震はまだ半壊程度だったのですが、2 回目の地震では瓦もほとんど落ち、天井は一部丸見えで、家自体は倒壊してなかったものの住める状態ではなくなった為、さすがに避難所で生活することもやむなしと考えていましたが、幸い市内の親戚の家は一部損だった為、泊めてもらえることになり、またその数日後には父の友人が所有するマンションにちょうど空きがあるということで急いで引っ越しをし何とか生活することが出来ました。他にもお客様や県外の知り合いの方々から色々なご支援を頂き何とか乗り切ることが出来、本当に皆さまには感謝の気持ちで一杯でした。

今回熊本地震を経験し感じたことは、一つは地震保険未加入者への対応です。もちろんこちらでも勧めた上でお客様が加入しないと決めた結果ではありますが、地震保険未加入者からの問い合わせに対し、地震保険に入っていない為保険が効きませんとしか言いようがなく、結果論ではありますが、もっと強く言っていればという気持ちにどうしてもなってしまい申し訳ないと感じました。

あともう一つ申し訳ないと感じたことは、私の自宅兼事務所が全壊だった為、お客様に最大限のフォローをしてあげられなかったことです。震源地だったから仕方ない部

分はあったとはいえ、もしもの時に駆けつけて対応することがお客様への恩返しになると思って仕事をしていた為、幸い保険会社が迅速に対応してくれた為何とかなりましたがお客様へは今でも申し訳ない気持ちで一杯です。

地震後、お客様からの問い合わせ、またはこちらからの勧めで地震保険の加入率はあがりましたが、もう自分が生きている間には大地震は来ないだろうからと地震保険に加入されない方もまだいらっしゃいます。今回の経験を通して感じたことは、今後はただ保険を売るだけではなく、保険とはどういうものなのかという本質を正しく理解すること、また保険はもしもの時の商品なので普段から保険のこと・災害のことなど色々なことにアンテナを張り、色々な情報を得てそれをお客様へお伝えすることが大事だと感じました。お客様ひとりひとりに合わせた最適な保険を提供することはなかなか難しいことで、だからこそ自分の仕事に誇りをもって頑張っていかなければと感じました。

『熊本地震の教訓』

株式会社ケイズ（K ' s オフィス） 廣重 真
（熊本県損害保険代理業協会 事業委員長）

私が営む代理店事務所及び自宅は熊本県北部の福岡県境に近い山鹿市にあります。平成 28 年 4 月 14 日 21 時 26 分。私は山鹿市で団長を務める市民合唱団の総会に向けての役員会中に、コンクリート造りの公民館が突然激しい横揺れに襲われ、その後にスマホから緊急地震速報がけたたましく鳴り響いた。役員に女性が多く、かなり動揺していたので「これ以上大きな地震は来ない！」と言い（この発言で後から嘘つきと言われた）、落ち着かせた後に周辺を確認したが、停電や損壊している建物等も確認できなかったのもので、全員を取り敢えず帰宅させた。山鹿市は震度 4 であった。その後も大きな余震が数回発生したが山鹿市付近では大きな被害も確認できなかったのもので、弊社全員の安否を確認し、翌 15 日はほぼ通常業務が出来、熊本市周辺の契約者様より地震被害の事故連絡が十数件入ったので、保険会社へ事故受付を開始した。弊社は東京海上日動の専属代理店であり、火災新種事故受付が T N e t 上で直接出来るようになっていたのが後に助かった。

翌 16 日午前 1 時 25 分。代協支部若手メンバーとの情報交換会合の後にほろ酔い気分で帰宅した直後に、今まで経験したことがない激しい横揺れが築 40 年の自宅を激しく襲った。棚の上の小物が私をめがけて飛んできて身の危険を感じる。建物倒壊の危険を感じ、比較的に新しい平屋の離れに避難し、その後も続く余震に怯えながら弊社メンバーへの安否確認。携帯が繋がりにくくなっていたが、L I N E 通話は直ぐに繋がり比較的早く全員の無事が確認出来た。山鹿市の震度は震度 5 強。ガス、水道、電気のライフラインにも幸い影響が無かった。

16 日早朝に事務所へ向かい被害状況を確認。幸いデスクトップ P C が 2 台床に転がっていたのみであった。私を含め男性社員 3 名は出社させ、更に大きな地震が来る可能性もあり、道路状況も不明であったため、残りのメンバーは自宅待機を命じた。また、終日事務所を開けていたため、被害が大きかった地域から山鹿市へ避難されたお客様が「開いているね、よかった」とご来店され、ちょっとした避難所状態となったが、それも喜んでいただけたようで良かった。

契約者様からの電話も入り始め、損害の程度、避難先を確認し、全件立会いになることをお伝えする。ちなみに 4 月時点の弊社の地震保険付帯率は 82.1% であった。

多い時には熊本県下で 20 万人余りの方が避難生活を余儀なくされたが、山鹿市までは物流も止まらず、ライフラインも正常だったので、日常生活を送りながら震災対応が出来たのは不幸中の幸いだった。

前震より 1 週間後の事故受付件数は 165 件、2 週間後の事故受付件数は 208 件に上り、保険会社とお客様の立会いの打合せ、同行に追われ、地震保険を付帯しているが、ご連絡がない契約者様全件のご連絡が出来るようになったのは前震より一月後になってしまった。

最終的に 813 件の事故受付をし、全損 44 件、半損 270 件、一部損 372 件の合計 11 億円余りの保険金のお支払いとなり、無責・取り下げを含めは支払いできなかったのが 127 件あり、また再鑑定となったのが 31 件あった。一部損と半損で保険金お支払いが 5%と 50%と違いが多すぎかなりのご不満となった点や木造と鉄骨造りで見た目の損害はそう変わらないが、鉄骨は半損になりにくくご不満となった点。また、地震保険の判定で見るところが基礎、柱、外壁、屋根の 4 点であり、古い木造家屋の場合、風呂場のタイルがはがれた、瓦がずれたが他に損害が無い等の判定が厳しくご不満になった。また熊本県は数年ごとに台風被害があり、支払方法には慣れていたが、今回のような地震災害は初めてで、実際どのように支払われるのか不勉強であったことも後悔している。また、一般物件への地震負担の付帯率が低く、それも大きな反省点である。現在は積極的に提案している。

以前熊本県代協で東日本大震災被災代理店の講演に参加した際に、津波で自宅及び事務所を流され PC、書類を流失したが、ほぼ全てのお客様に地震保険に加入してもらっていたので、地震保険加入の有無を確認する必要はなかったとの話を聞いて以来、ほぼ全てのお客様に何度も地震保険を提案していたので、地震保険を提案されなかったとのご不満はなく、多くのお客様より地震保険に加入していてよかったと喜んでいただいた。超保険の地震上乗せでご加入のお客様からは「こんなにもらっていいの？」と感謝された。

また震災後に訪問したお客様で特にマンション、アパート等で家財の火災保険を提案した際に、不動産屋さんで加入しているからいいよと言われたお客様の多くで地震保険に未加入だったのが悔やまれる。地震保険には加入していますかと聞くべきであった。

熊本地震後に弊社の地震保険付帯率は 92.2%となった。まだまだである。

『熊本地震を経験して』

(有)熊本三友保険

水元 敬子

平成 28 年 4 月 14 日(木)午後 9 時 26 分。仕事を終え帰宅して、ホッと一息ついてリビングに腰掛けたその瞬間でした。熊本地震最初の揺れです。私の後方にある食器棚がガタガタと揺れ、食器が次々と食器棚の中で落下しました。揺れていた間、食器棚が倒れてこないよう思わず全身で支えていました。

テレビに地震速報が流れ、「震度 6」という初めて経験する巨大な震度を伝えていました。社員の一人からラインによる安否確認をもらったおかげで「そうだライン」と思い、社員に安否確認のメッセージを送りました。このことで社員の被災状況の把握がすぐに出来ました。その後事務所の状態確認に向かいました。キャビネットの棚の物が飛び出し、書類が落下散乱していました。ただある程度片づけられた為、その日は安堵して帰宅しました。

翌日の金曜日は社員全員で朝から地震の事故受付に取りかかりました。被災報告の電話が次々に入ってきました。地震の規模が大きかった益城や阿蘇方面ではかなりの被害が出ていると報道もありましたが、この段階では弊社のお客様の被害人数はさほどの数ではありませんでした。

最初の地震（後に 14 日は前震と呼ばれています）以来、余震が頻繁に起こっていました。また大きな地震があるかも・・・と皆が持っていたと思います。家族で身を寄せるようにしてその日の夜は布団に入りました。そしてとうとうとし始めた翌日 16 日の午前 1 時 25 分。「ゴーッ」「ドーン」という大きく不気味な地響きと共に本震の大きな揺れがやってきました。私の住む東区八反田地域は「震度 6 強」でした。携帯電話からは、「地震です、地震です。」と警報がけたたましく鳴り響き、暗闇の中、恐怖に包まれました。ガシャン、ガシャンと食器が落下し割れる音。家全体がギシギシ、と音を立てながら大きく揺れ、今にも 2 階が落ちてきて潰されそうな感じがしました。庭の方向でも瓦が落下して割れる鈍い音がしていました。いつまでも止まらない揺れの中、子供たちに「外に出るよ。」と声をかけ外に出ました。外に出る途中、家中が、陶器等の割れた破片だらけでした。部屋に一足ずつ靴を準備させていたのでそれが功を奏してケガをすることなく外に出ることができました。

我が家は昭和 49 年築の老体で、ずいぶん壊れはしましたが、耐えてくれ、一階もつぶれることなく無事でした。隣に住む両親を含め、家族全員無傷だったことは本当に

ありがたいことでした。

この日は高齢の両親には私の車で車中泊をしてもらい私は子供たちと自宅隣の空き地でレジャーシートを敷き、休みました。天気が良く、さほど寒くも無かったことが本当に幸いでした。

この時、川向こうにあるパチンコ屋さんの大きな駐車場は、非難してきた人達の車で埋め尽くされていました。夜が明けるまでの数時間、地面からつき上げるような余震の大きな揺れを体に何度何度も感じ、地震のエネルギーの大きさにおののいたものです。

夜が明けるとすぐ事務所へ向かいました。途中の道路は瓦礫の山でした。事務所の玄関を開け(マンションの一室です)目に飛び込んできたのは、今まで見たことのない惨状でした。ロッカーやキャビネットは全部倒れ、各人のパソコンやあらゆるものが落下していました。家族に手伝ってもらい、すぐさま事務所の片付けに取り掛かり、翌日から仕事ができるような状態までなんとかしました。

月曜日は出勤自体が大変な状況の中、社員全員が出社してくれました。中には地震後一週間、車中泊をしながらも休まず、お客様対応に当たってくれた社員もありました。当事の私の手帳は4月15日を含め4月17日からほぼ毎日7月半ばころまでお客様の地震鑑定に立会ったりお見舞いに廻ったりとスケジュールが埋め尽くされています。当初は食料にも困りましたので比較的スーパーが早く開いた西地区に住んでいる社員にお願いし皆の昼食等を確保しました。事務所は水が一ヶ月程出なかったので植木まで給水に何度も走りました。通常40分程の片道が3時間です。また保険会社からは非常食や水を配給してもらったのでそれを手にお客様を廻ることができました。地震保険金をお支払いできたお客様とは絆が深まった一方、地震保険未加入のお客様へはもっと強くお勧めしていれば、と後悔の念に駆られる瞬間もありました。

熊本地震では地震関連死の方まで含めるとやはり多数の方が亡くなっています。心からご冥福をお祈りします。私達保険代理店は住宅の地震保険付帯の推進は元より企業物件へもしっかりと地震拡張担保特約付帯を推奨しなければと思いました。企業のBCP作成に対しての興味も深まり、自身も非常に困った災害時の水や食料の備えについてなど、あらゆる方面からいざという時にお客様をお守りできる代理店としての体制作りの大切さを感じました。

最後に熊本県代協の役員方の日ごろからの精力的な活動に感謝申し上げますと共に、今回の地震被害に際しまして全国の代協会員様からの温かいお言葉と沢山の義援金をいただきましたことに心から御礼申し上げます。

『熊本地震を経験して』

株式会社 コオリ総合保険 郡 英宏
(熊本県損害保険代理業協会 副会長、CSR 委員長)

グラ~グラ~グラ~ゆっくりと14階建のマンションが揺れだした。

平成28年4月14日午後9時26分の事である、

子供達を安全な部屋に移し、テレビに見入っていると緊急速報が流れだす。

マグニチュード6.4 最大震度7

今迄に経験したことのない地震である。とりあえず外に出てみると近所の住民も廊下に出て騒いでいる。口々に怖かったね~と言い、どうする、1階に下りた方がいいんじゃない、家の中が安全かなあ~などと話し合っている。理事長どうしたらいいですか? そうだった、私はこの65世帯が入居するマンション管理組合の理事長なのだ、こんな時の判断を迫られる事になるとは夢にも思っていなかった。管理会社に電話しても話し中で繋がらない

とりあえず、それぞれの世帯での安全確保と高齢世帯への声掛けをする、幸いな事にとどの世帯も大丈夫そうだ。余震は続いているものの少し落ち着きを取り戻し、保険代理店である本来の自分に気づく、お客様は大丈夫だろうか? 以前、防災国際会議で訪れ、東日本大震災で被災された東北の代理店さんの言葉を思い出した。私の何に苦勞されました?の質問に、いや~事務所ごと津波にやられ、パソコンも書類もすべて流され契約の内容も何も解らない事が困ったね~。

そうだ、事務所は大丈夫だろうか、慌てて駆けつける。少し倒れた物もあるが仕事には支障ない事を確認し、地震保険の付帯契約者リストを作成し、明日からの問い合わせに備え準備をし帰宅する。

翌日15日、580件あった地震付帯契約者すべてに電話で被害確認をし、10数件の受付をし、やり遂げた感と共に、疲れで眠りにつく。

どど~ん、寝ている布団の上にテレビが倒れ、タンスが倒れ、何が起きたのかパニックになる。子供達の寝ている部屋へ廊下を這う様にたどり着くと妻が子供達に布団をかぶせ、かばっている。昨日の地震とは明らかに違う揺れである。16日夜中1時25分携帯の緊急アラームが鳴り続ける。テレビの速報も**マグニチュード7.3 最大震度7**だと伝えている。部屋の中もグチャグチャだ。

ライフラインが使える事だけ確認し家族で避難準備を始める、エレベーターも使えず1階まで階段を下りてみると、まだ新築マンションなのに、外壁のタイルは剥がれ落ちエントランスの床にも亀裂が入っている。住民もみんな駐車場に出て大騒ぎしている。

幸いにも我が家には昨年買ったキャンピングカーがあり、災害時にもパソコンさえ接続すれば仮設事務所として使う事ができる、事務所に行ってみるとこちらもグチャグチャになっている。昨日、地震付帯契約者一覧表をパソコンよりペーパーに落としていて助かった、

これも、東北の被災代理店の教訓である。

余震が断続的に続く中、契約者からの電話がひっきりなしに入ってくる、土、日曜日だという事もあり、順番に受付をするだけの作業になる。

これは大変な事になったな~。昨日、お客様に電話を入れたばかりなのに、いったい何件の被害がでるのだろう、初動の受付だけで既に100件をこえる。

週明けに、やっと保険会社より対策室の立ち上げなど説明があり本格的な調査、支払が始まって行く事となったのだが、立ち会い鑑定人の宿泊先の確保、タクシーの確保が保険会社は大変だったみたいだ。

また、鑑定人の調査対応の良し悪しもあり、これも問題点の1つだと思う。

また、見た目ひどい被害でも思う様に保険金が支払われず、かたや大した事なさそうでも多額の保険金を支払い出来た例もあり、のちにこれが再鑑定の多さにつながったのだと思う。我々、代理店自身も鑑定のポイントの予備知識位は勉強しておくべきだと思った。

熊本地震から1年半、少しずつ薄れいく記憶をさぐりながらの文章でお恥ずかしい次第だが、体験者の一人として、この日本、いつ、どこで起きてもおかしくない自然災害、予想しない大規模災害時の人間の無力さを感じる一方、それでも、大切な家族との連絡網、非常持ち出し品の準備を怠らない様にしたいものだ。

最後になるが、今回の地震を経験した熊本県民でさえ、まだまだ低い地震保険の付帯率である。

CSR委員長として、しつこいと言われるぐらい地震保険の普及に努めていきたい。

『熊本地震を経験して、被災地の代理店として思うこと』

(株)グランディール総合保険研究所

代表取締役 川口 有一

平成28年4月14日と16日、今までに経験したことのない激しい揺れに、大変なことが起きたと感じた。

特に16日に起きた2回目の本震と呼ばれるほうは余震が収まらず、激しい地鳴りが起き、この先の生活の不安を覚えた。

16日は、ほとんどの人が車中泊を余儀なくされる中、私の自宅は幸いにも目立った損害がなく、一夜を過ごすことが出来た。

翌17日、事務所が心配で早朝より出社したが、4年前に免震構造で建てたおかげで何1つ被害がなかった。

事務所を建てた時は、建設会社から勧められ、何気なく免震構造で建てたが、まさかこのような形で救われるとは夢にも思っていなかった。

11名の社員も全員無事で、翌日から通常通り業務が出来た。

17日からの業務は、まず地震保険に加入されている全てのお客様に、全社員総出で損害状況の確認の電話を入れた。

ただ自宅から避難している方が多く、ほとんどの方の電話が繋がらなかったため、全てのお客様の携帯番号情報は入手しておくべきだったと後悔した。

3日後の19日からは、鑑定人さんによる現場での損害調査が始まった。

恥ずかしい話だが、地震保険の支払いは、全件現場での損害調査立ち合いが必要という事を私は知らなかった。

全件立ち合いということならば、お客様の被害の状況を知ることと、1日に1件

でも多く訪問出来る効率性を考え、当社では全件鑑定人さんと同行して、お客様宅を訪問することを決めた。

毎日大変だったが、今思えば全件同行したことにより、お客様との絆がますます深ま

ったのでよかったと思う。

当社の地震保険の加入率は約70%で、高い方だと認識しており、多くのお客様にお役に立てるということで安心していましたが、日が経つにつれ、その思いは変わっていった。

地震保険に加入されていなかった約30%のお客様に対して、お役に立てない無念さ、悔しさが日に日に増していったのだ。

地震保険に加入されていないお客様から「どうにかならんとね」「至少くくらい助けてよ」

と言われ、胸が締め付けられる思いだった。

その時にあらためて地震保険の重要性を強く感じたのと、保険代理店としてお客様を守れなかった無念さと情けなさを痛感した。

もう少し地震保険を勧めていれば・・・毎日、後悔の思いだけだった。

また今回の地震で感じたことは、家財保険の地震保険がいかに大事だということだ。建物に被害がなくても、家財はほとんどの家で被害を受けていた。

家財保険の地震保険に加入していれば、最低でも一部損害の認定を受けることができ、色々な費用に充てることが出来るので、地震保険といのうは「生活再建のための保険金」であることを再認識した。

今回の震災を通じて、地震保険の重要性、代理店の存在意義をあらためて感じた。

今後、地震はもちろん、その他の災害時にもしっかりとお客様をお守りできるよう頼れる保険代理店として、使命感を持って取り組んでいきたい。

『私の熊本地震』

平成 29 年 8 月 25 日

有限会社 熊本アイエス

尾場瀬 和男

今、当時の事を回想すると遠い昔のような気がします。自宅も事務所も大した被害がなかったからだと思います。自宅が全半壊となった人は今でも 4 万 8 千人余りの人が不自由な仮住まいを強いられています。この方々にとってはまだ熊本地震は終わってはいません。

平成 28 年 4 月 14 日（木）午後 9 時 26 分、益城町を震源とする震度 7、M6.3 の（後に前震とされる）地震が発生。自宅・事務所とも震源から 10 k m 位の所で、震度 5 強でした。

前震の時は自宅で夕食直後でした、今まで経験したことのない激しい揺れで、一時停電もしました。食器棚から食器類が飛び出した程度でしたが、その後も何度か強い揺れが来たので、避難することにしました。近所のスーパーの駐車場に避難してると言う情報があり、そこに家族全員、車で避難し、一夜を過ごすことになりました。落ち着いてから社員全員にメールで安否を確認しました。

翌朝自宅に戻り朝食後、全員が出社して来ましたので、地震保険付帯の火災契約のリストを担当者ごとにプリントアウトする様指示しました。被害の連絡があった 3 件を午前中に訪問する予定で事務所を出ましたが、1 件目の益城町のお客様宅には渋滞で辿り着けませんでした。残り 2 件のお客様を訪問後、事務所に戻ったのは午後 1 時を過ぎていました。外出中もかなりの電話が掛かっていました。外出するとかなり時間のロスになり、これでは適切な事故対応が出来ないと考え、事務所で事故受付に専念することにしました。

保険会社の地震対策室あての事故報告書には契約者に鑑定人が直接連絡を取り出向くよう依頼して、お客様にも数日中に鑑定人から連絡がある旨伝えました。15 日（金）中に受付けた件数は 36 件。

忙しい一日が瞬く間に過ぎいつものように自宅に戻り夕食後寝入った翌 16 日（土）午前 1 時 25 分またも震度 7、M7.3 の本震（自宅で震度 6 強）が発生しました。前震とは比較にならない程の強烈な揺れで、2 階の寝室のベッドに腰かけたまま揺れが収まるのを家内と二人で待ちました。座っていてもベッドから落ちそうで、家が倒壊するのではないかという恐怖感に襲われました。和ダンスがベッドに倒れ、その上の小物入れの棚のガラス戸がベッドの上に割れて散乱し、洋ダンスと和ダンスが横に 2m ほど移動し上からガラス製の人形ケース 5 個がベッドの上に落ちて来ました。幸いケガは手の甲に 1 か所切り傷を負っただけで済みました。揺れは 1 分程度だったのでしょうが、10 分にも 15 分にも感じました。揺れが収まり 1 階に降りると茶棚から食器類が、本棚から本が飛び出し、足の踏み場もない状態でした。そのまま車で全員近所のスーパーの駐車場に避難し朝を待ちました。震度 7 の地震がいずれも夜間であったこと、前震から本震前後までに震度 5 以上の地震が 14 回、震度 1 以上は 340 回に及んだことが恐怖感（特に夜間の）を募らせました。4 月末までの 16 日間の有感地震は 2,000 回（後に 4,000 回以上と訂正）以上あり、地震がなくても揺れてるように感じ、軽い船酔い状態のようでした。

翌朝（16 日土曜）事務所に出勤すると、事務所のプリンターや事務器具類が床に散乱していて、それを片付けながら事故受けを続けました。

自宅での生活（特に夜間）に恐怖感を覚え、その日から夜は、家族は避難所生活、私は避難所の駐車場での車中泊が 10 日程続きます。今回の熊本地震の特徴は正式な避難者の数は 19 万人と言ってましたが、それ以外にカウント出来ない車中泊の人がそれ以上居たということです。

昼間仕事をし、夜、車中泊、食事は避難所で貰うパン 1 個とペットボトルのお茶 1 本（朝のみ）、疲労が日に日に増して行き、車中泊は 10 日で断念しました。

夜、家に居る時もすぐ逃げられるよう靴は履いたまま寝て、家での食事もインスタント食品がほとんど、そういう生活が 1 か月以上続きました。

仕事で助かったのは保険会社が推進する早期更改のお陰で、4 月分は終了していて、5 月分もほとんど終わりかけていたこと。地震の対応に専念できました。

7 月一杯でほとんどのお客様の受付と被害がないと言われた方への再度の鑑定のおす

すめが終わりました。その件数 224 件、支払額 3 億 6,370 万円で火災保険のお客様の 80%以上が地震保険を付帯していましたので地震保険が付いていないお客様からの不満（苦情）はありませんでした。熊本の地震保険の世帯加入率は 29.8%程度で、残り 7 割は補償が受けられません。

しかし、一部損と半損の開きが大きく一部損のお客様の不満がありました。

その方たちには再鑑定をおすすめしました。今回の経験で地震付帯の家財の付保を推進すべきだと思っています。建物が一部損でも家財は半損になりやすい結果となったからです。

熊本は台風で再三被害が出て、1 台風で 100 件以上の支払いは何度も経験していましたが、熊本地震はその倍以上の件数でかなりハードな毎日でした。

熊本では地震は起こらないという不確実な思い込み。全く何の準備もしていませんでした。しかし、近年各地で起こるゲリラ豪雨、台風を筆頭に雨と水の被害が頻発しています。地震も地震列島日本ではいつどこで起こるか分かりません。過去に経験したことのない異常気象はいつでもどこでも起こり得るということです。

痛切に感じました、今回の熊本地震の様なことが起きた時の家庭での備え、会社（代理店）としての準備。全くできていませんでした。

この地震の教訓から、鑑定人の応援の様に、被害のない隣県からの代理店の応援ができないか？事務所が損害を受けた代理店の機能を他の代理店で分担できないか？等も含め、代理店としての会社の BCP をしっかり構築し、社員もそれを理解して、全員で訓練もおこななければなりません。家庭での避難訓練や非常持出は是非必要だと痛感しました。地震後 2～3 日は食料や水、ガソリンも手に入りにくくなりました。自治体の食料・水の供給が始まったのは 3～4 日してからでした。食料・水は 2～3 日分は人に頼らず普段から自前の準備が必要です。

『震災の経験から』

株式会社九州保険プランニング

赤木 俊明

平成28年4月かつて経験したことのない地震を経験した。当時私は熊本県山鹿市にある郵便局に勤務していた。

ニュースが報道される度に被害の状況が大きくなる。

おかげさまで熊本県北部地域はそう大きな被害も出ていなかった。電気もガスも水道も心配ない。ありがたいことだ。

自宅の近所に24時間営業のスーパーがある。普段なら夜中にそう多くのお客様が来店されることはないのだろうが、震災の報道があるたびに駐車される車が増えてくる。かなりの広さの駐車場はみるみるうちに一杯になった。

山鹿は被害が少なくスーパーも開いているという情報が流れたのであろう。

暗くてよくは見えなかったが、多分みんな着の身着のままのように感じた。

翌日ひょっとしたらと思い普段より早めに出勤した。想像のとおり20台ほどの駐車場は満杯の状態だった。

熊本市内から、あるいは阿蘇方面からという震災の被害にあわれた方たちだった。皆さんに怪我などは無いかと尋ねてまわった。皆さん大きな怪我は無いようだ。少し安心。それからは駐車場にこられた方から矢のように質問責めにあう。家が倒壊して現金はもとより通帳や印鑑がない。必要なものを買って帰ろうにもお金がない。どうにかしてお金を下ろすことは出来ないか。

確か非常時の取り扱いで20万円まではお客様確認ができれば通帳と印鑑なしに払い出しを行うことができるという知識が私の中にあった。ただし、営業時間の9時になるまでは対応ができない。お急ぎかもしれないがしばらくお待ちいただくようお願いする。

さあ、それからが大変だった。遠方から来ている社員は出勤してこない。出勤出来た社員も私も含め誰も非常時の取り扱いなど行ったことなど無い。当然電話もつながらない。

非常時のマニュアル本。どこに保管されているのやら。さあどうする。

戸惑う社員達に責任はとる。口頭で構わないから本人確認と通帳の残高確認がとれたなら支払いを行えと指示。駆け込んでこられた震災被害者の方から喜んでもらえるはずが、もっと下ろせないかと大きな声が上がる。当然の要望だろう。しかしこれ以上

のことはどうしてもあげられない。お客様に頭を下げる。

なんで一生懸命やっているのに怒られなければならないのだろう。その日の夕方のミーティングはみんな疲れ果てていた。

自叙伝を書いているほど前置きが長くなってしまいました。ただ、前置きの経験から皆さんも考えていた方がいいですよという点をひとつだけ書いてみます。

震災等が発生して身体に異常等が認められなかった場合次に何が必要になってくるか？。

水、食料、着替え、その他いろいろ。しかし何を求めようにもまずお金が必要になってきます。支援体制が整うまではしばらくの時間が必要です。その間は自分達で対応しなくてはなりません。

非常時の準備は皆さんされていると思います。では現金はどのように管理されていますか？。

当然財布、まとまったお金はタンスの中という方。火事だったり水害だったら燃えてしまったり流されたりでアウトです。

うちは金庫にという方。家が倒れたりしたら金庫は開くことさえ出来ません。

ではお金は銀行に預けていた方がいいなと考えられた方。前段に書きましたが、今回の震災は平日に発生したため翌日払い出しという方法がとれました。しかし震災が土日あるいは祝日の前の日だったらどうしましょう？。いくら残高があろうと一円も出せません。大丈夫、俺はキャッシュカードを持っている。そんなあなた、いかなる時もカードを握りしめていますか？。

不安になることばかり書いてしまいました。しかしこれが解決策という答えを出せる方はいないでしょう。

ただアドバイスとして伝えられるとすれば金融財産はいくつかに分散して預けていた方が良いのかもしれない。

あえてもうひとつアドバイスとすれば、救援物資。あわてて被害者の自宅等に水などを送られるかたがおられますが、まず届くことはありません。気持ちは十分にわかりますが被害状況等を確認した後で送るようにしましょう。自宅は大丈夫でも交通網は機能していないかもしれません。

最後になりますが、震災を経験したからこそに考えた訳ではありませんが、焦らず、慌てず、普段からの準備は何事にも大事と思えた経験でした。

『熊本地震から学ぶ』

オフィス K 坂井一也

(一般社団法人 熊本県損害保険代理業協会副会長)

「ドーン」これまで経験したことのない地震に思わず叫び声が出た。

かなりの衝撃で家全体が揺さぶられた。どれくらいの時間だったかは定かではないがキッチン周りは食器が散乱し足の踏み場がない。家のいたるところで物が散らばった。揺れがおさまり外に出るとほとんどの家から人が出てきていた。その後 10 時から 2 時間ほど町内会長と共に町内の様子を見て回ることにした。家の中は物が散乱し怖くて家の中にはいられないと、ほとんどの方が玄関先に出ていた。4 月とはいえこの季節は朝夕はぐっと冷え込む。自治会の役員 4 人と回っていく中でも激しい揺れが断続的に続き、そのたびに恐怖心に襲われた。町内に数か所ある墓所の墓石も古いものはすべて倒壊していた。地震の激しさを改めて感じた。

翌、4 月 15 日は連絡があったお客様を中心に訪問した。一人住まいの老婦人からは「瓦が落ちて雨が漏れるから何とかならないか」とお願いされたもののこの状況で業者が手一杯だとわかっていたが何とかできないものかと後輩の瓦職人に連絡するも予想通りの返事で交渉の末、翌日（4 月 16 日）の朝 6 時で約束をした。しかし当日の夕方、これからできるとの連絡があり夕方 5 時から 2 時間かけ立派に瓦の葺き替えが完了し、ほっとしてその日を終えた。

4 月 16 日、午前 1 時 30 分、激震で飛び起きた。何があだかわからない、前震とは比べられないほどの激しい揺れ、そしていつまでも止まらない、身動きできない、何かにつかまることもできない、どうしようもない中、頭によぎったのは「家がつぶれてこのまま死んでしまうのではないか」「こんな形で死ぬのかなー」まるで巨人が家をつかんで縦横に振り回しているような激しさ。初めて「死」の恐怖を感じた。

東日本大震災で被災した代理店さんの体験を聞いて相当大変だったんだなーと分かったつもりでいたが、全然わかっていないことを痛感した。防災に関する知識もマニュアルもその瞬間には実行に移すことは皆無に近いことを学んだ。大きな揺れと「ゴ

ーッ」という地響きがずーと鳴り響いていた。

依然として、大きな揺れは収まる気配がないなか、何とか階下におりリビングの水槽が吹き飛び、水浸しになってる床をみながら外に出た。車庫から庭の中央に車を出し着の身着のまま防寒着を数枚持ち家族全員で断続的に激しく左右に揺れる車の中で、寝ることもできず夜明けを待った。

地震直後からわが家の隣にあるゲートボール場に避難の車がどんどん入ってきていた。家の中にはとてもいられない。

朝、6時前、近くの避難所の市民センターへ行ったが人で溢れかえり、トイレの水も断水し見れるものではなかった。家に帰る途中の風景は悲惨なものだった。塀という塀は根元からなぎ倒れ道路をふさいでいた。前震の時に倒壊していなかった新しい墓石もすべて吹き飛んでいた。あたり一面、映像でみる爆撃で破壊されたようだった。その日は言うまでもなく前震とは比べようのない大きく被害が拡大しており停電・断水・そして断続的に続く大きな余震の中、高齢者を中心に写真を取りながら応急処置に回った。電気・水がいかにか我々の生活において重要なものかを痛感する日々におわれた。行く先々の風景が一変していた。

どんなに科学・経済が発展していても根底からライフラインを断ち切る大災害の前には文明の利器も太刀打ちできない。

とりあえず困ったのは「トイレの水」で一回流すのにこんなにも水が必要だったのか。当然の如く周辺のお店からはほとんど品物がなくなり、道路は災害救助の車両をはじめ。物を求めて走り回る被災者の車で渋滞が全ての道路で起きていた。まさにさ「災害避難民」の如く、目に映った

ヘルメットを持ちリュックを背負い登山靴を履いて懐中電灯持参で被災住宅を見て回った。ガラスが割れコンクリートが剥げ落ち足元から天井まで危険な状態だった。マンションに至っては倒壊する鹿本の危惧もある中、エレベーター不能の為、階段を昇った。それでもとても危険な状況だった

私の場合、火災保険加入者のほとんど（95%）に地震保険を勧めていたので対応できたことは本当によかったと思った。何が大事か、いつも万が一の時に役に立つ保険を勧めること。当たり前であるが、一番いい商品を顧客に案内することが大事であるこ

とを痛感した。熊本は大きな地震が来ないと県の H・P でも公表していたようだが私は常に国土地理院発行の「活断層図」を所持し提案の際に活用すべく携帯していた。紹介等で他社の分で地震の付帯がない場合、必ず提案し加入いただいた。当たり前のように地震保険を提案していた。しかしまさか、こんな巨大な地震に見舞われるとは夢にも思っていなかったのが正直なところである。加入していただいて本当によかった。お役にたてて本当によかったに尽きる。判定で思ったような結果が出ない場合もあるが加入してもらってさえいれば代理店としてお客様の立場で交渉することができる。ゼロでないことは大きな違いだと思う。今回ほとんどのお客さまから感謝していただくことができ損害保険が社会経済生活の中にあって欠かすことのできない存在であることを再認識し、していただくことができた。災害はない方がよいけれどもいつどこで襲ってくるか予想がつかない。

そのために今後も「お客様のために」「お役にたてる代理店」をめざし自身のスキルアップのために常に勉強し資質を向上させ、地域に根差した代理店構築に努力してまいります。

熊本地震の教訓

2020年5月22日初版発行

著 者 熊本県代協の16会員による寄稿
(所属は当時のものです。)

発行者 一般社団法人 熊本県損害保険代理業協会
〒861-4101 熊本市南区近見7-8-45
電話 096-288-1512
FAX 096-288-1513
ホームページ <https://www.k-daikyo.or.jp/>

発行者である一般社団法人熊本県損害保険代理業協会は、本書の著作権を放棄していません。ただし各都道府県の損害保険代理業協会やその会員向けに、無償で本書の全部を印刷配布、またはpdfファイルでの配布を行う場合は許可します。

有償での配布、また一部または全部の複写・複製あるいは転載することは、事前に発行者まで許可を申請してください。