

# KANTEI

## NEWS

vol. **159**  
2021

### CONTENTS

倫理綱領

1 会長挨拶

2 理事会開催報告2021

3 研修開催報告

7 東日本大震災より10年

11 損保ニュースリリース



一般社団法人 日本損害鑑定協会

## ◆前文

一般社団法人 日本損害鑑定協会（以下「本会」という）は、多発する自然災害をはじめとするさまざまな事故によって発生した損害に対して、公正且つ迅速な損害鑑定を推進し国民生活の安定・向上に貢献することを目的として事業を展開する。

そのために、会員及び会員に所属する損害鑑定人（以下「損害鑑定人」という）は、鑑定技能及び鑑定品質の向上に資する調査、研修に取り組むとともに、損害鑑定の健全な発展と社会生活の安定に資する公正・誠実・迅速な業務遂行を行う役割を担っている。

このような目的や役割を実現するにあたり、会員及び損害鑑定人は、損害を鑑定する専門家としての高度な知識、豊富な経験及び高いスキルを培うことで、公正且つ誠実な高い倫理性が求められる。そのため、会員等は、自らを律するとともに、社会の期待に応えるべく、ここに倫理規程・行動規範を定めるものとする。

## 倫 理 綱 領

### 第1条（使命）

会員及び損害鑑定人は、公正・誠実・迅速な損害鑑定を行うことにより、健全な損害鑑定の実現と社会生活の安定に資することを使命とする。

### 第2条（使命の自覚）

会員及び損害鑑定人は、前条の使命を自覚しその達成に努める。

### 第3条（独立性及び信義誠実）

会員及び損害鑑定人は、職務上のあらゆる人間関係において、独立性を保ち信義に従い倫理的及び誠実に振る舞う。

### 第4条（法令等の遵守）

会員及び損害鑑定人は、各種法令等を遵守し、法令及び実務に精通するよう努める。

### 第5条（品位の保持）

会員及び損害鑑定人は、平素から常に人格形成と品位の保持に努める。また専門知識の研鑽及び実務経験の蓄積に努めると共に、本会が主催する研修に積極的に参加し、自己研鑽を重ね損害鑑定の品質の向上を図る。

### 第6条（信用の維持）

会員及び損害鑑定人は、業務を公正かつ誠実に行い、常に謙虚な姿勢を保持することにより、信用の維持に努める。

### 第7条（公益活動）

会員及び損害鑑定人は、その使命に相応しい公益活動に積極的に参加し、実践するよう努める。



会長 内山 真

2020年度は、新型コロナウイルスの感染拡大により、大変な困難を伴う一年でした。同感染症のために苦しい日々を送られた方々や、現在苦しい状態にある方々にお見舞い申し上げます。そして、感染拡大を食い止めるため、あるいは感染者の医療等のケアのために奔走しておられる多くの方々に、敬意と感謝を表します。

昨年度を振り返ると、コロナ禍によりビジネスの変化が加速した1年でもありました。損害保険業界のテレワークの浸透により、紙での情報のやり取りが抑制され、電子データによる鑑定書等の送付が推進されました。

広域災害対応の在り方も、コロナ禍で人の移動を最低限にしてほしいとの要請により、現地に鑑定人等を派遣のうえ集中して処理する体制から、相当な範囲を遠隔で分散して処理する体制へ、大きく方針が転換されました。

コロナ禍は、さまざまな面で未来を先取りする変化を生み出したと言われます。外出自粛で交通機関の混雑が減る様子等は、少子高齢化に伴う産業構造の変化を前もって示してくれたものと言われます。そういった構造変化は、私たちの業界も呑み込もうとするでし

よう。これに当業界としてどう適応していくか、よく考えなければなりません。

特定修理業者対策では、ようやく損保業界でも本格的な対策の機運が高まりつつあります。これに協力し有効な対策を講じていくことは、損害鑑定業界の使命であり、私たち自身のアイデンティティー（独自の特徴）を明らかにしていくうえでも、重要な取組みとなります。

公益社団法人化の取組みは、現在、山場にさしかかっています。関係者と力を合わせ、2021年度中に内閣府から公益法人認定を得たいと思います。

2020年度は開催を見送った損害鑑定人フォーラムは、今年度は運営方法を工夫し、WEBを中心とした開催を目指しています。皆さま、ご期待ください。

最後に、2021年度は、私の会長任期は8年目となり、最終年度となります。与えられた時間を大切にして、公益社団法人化と資格認定制度の研究に、一定の目途をつけたいと考えています。

会員の皆さまのご理解とご協力を、引き続きよろしくお願い申し上げます。

## 理事会開催報告

2021

## 2月 臨時理事会

【日時】 2021年2月24日(水) 13:30～15:40(WEB形式)

## 【審議・検討事項他】

## 1. 公益活動報告

- ・12月以降の活動経過について報告した。

## 2. 申請に対する内閣府摘事項について

- ・定款内容、事業計画に関する内閣府への回答案について意見交換した。

## 3月 定例理事会

【日時】 2021年3月25日(木) 13:30～17:30(WEB形式)

## 【審議・検討事項他】

## 1. 次年度計画・予算案について

- ・次年度計画・予算案について、理事全員の賛成により了承された。

## 2. 総務部関連事項

## ＜規定改訂＞

- ・規定改訂全体について、理事全員の賛成により了承された。

\* 該当規定：「理事の職務権限規程」

「理事会運営規則」

「三役会規定」

「事務局規定」

「印章取扱規定」

「(細則4)業務委託費規定」

「倫理規定・行動規範」

「懲戒規定」

## ＜会員名簿＞

- ・個人情報保護の観点から、顔写真・個人名を載せず、会員基本情報のみ掲載とする。

## ＜会員専用ページ＞

- ・写真掲載は各会員の任意とする。

## ＜慶弔見舞金＞

- ・慶弔見舞金の改廃について総務部で検討を行なう。

## 3. 教育研修部関連事項

- ・ステップI、II、IIIの開催完了を報告した。
- ・次年度計画について説明した。

## 4. 総合企画部関連事項

- ・損保協会、損保業界との特定修理業者WG活動について報告した。

## 5. フォーラム PT 活動状況報告

- ・WEBによる運営方式を採用。一日開催とする。
- ・会員からの協力金制度を検討する。

# 研修開催報告

2021年2~3月に、ASC 研修ステップⅡ、Ⅲを、コロナ禍のため全て Web にて開催しました。  
ASC 研修は、信頼性と専門性を備えた質の高い損害鑑定人を育成するため、鑑定業務にかかわる幅広い分野の基礎的な知識・技能の習得を目的としています。

## 【ASC 研修 ステップⅡ】

ステップⅡでは、損害鑑定の実務に限らず、賠償責任や会計、お客さまとの話法といった周辺知識の習得を行います。

### ◆ 2020年度 ASC 研修ステップⅡ 第1クール スケジュール ◆

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
2/2 火	超ビジネス保険 (事業活動包括保険)		技術保険		企業を取り巻く 賠償責任リスク		企業向け 賠償責任保険		
2/3 水	ビジネス実務法務								
2/4 木	アサーティブコミュニケーション研修 ～さらなる対人関係の向上を目指して～								

### ◆ 2020年度 ASC 研修ステップⅡ 第2クール スケジュール ◆

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
2/16 火	マンション共用部分の 損害と積算				マンション共用部分の配線・ 電気設備の積算実務				
2/17 水	建築・設備漏水の見極め方 (給排水設備を含む)								
2/18 木	利益保険 — 喪失利益算定の基本 —				災害復旧サービスについて (仮題)				

◆ 2020年度ASC研修ステップⅡ 第3クール スケジュール ◆

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
3/2 火	建物の火害診断および補修・補強方針指針								
3/3 水	商品損害算定手法と 損害調査ポイント					機械・設備・装置の鑑定実務と 損害調査ポイント			
3/4 木	火災事故原因調査の方法					苦情対応			

<参加者の声>

- 今後の業務に生かせるものが多かった。保険会社の講義は、とても参考になった。
- 「アサーティブコミュニケーション研修」が印象的であった。このような研修を受けることは無く、また、楽しく取り組むことができた。
- 保険会社や契約の始期により、保険金の支払いの可否が変わる恐れがあるので、注意して業務遂行する必要があると再認識した。
- オンライン講習でしたが、他の受講生とグループミーティングが行えるなど、便利だと思った。
- 特定業者が問題になっている昨今では、鑑定人の査定技術をあげること、査定内容を統一させて特定業者にスキを与えない事も大事であるとする。

【ASC研修 ステップⅢ】

ステップⅢは、ステップⅠ、Ⅱの上位研修であり、更に高度な専門知識や、技術の習得を行います。

◆ 2020年度ASC研修ステップⅢ スケジュール ◆

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
2/9 火						財物 モラルリスク				
2/10 水						企業損害保険における 損害サービスをめぐる諸問題				

## <参加者の声>

- 写真撮影、録画、録音について、専門家である弁護士の見解を聞いて役に立った。
- 鑑定業務(実務)にあたり、より実践的な知識を身に着けることができた。客観的事実を主眼においた鑑定業務に、役立てていきたい。
- モラルリスク裁判事案は、具体的事例を基にした、分かり易く、かつ内容が濃いものと感じた。現場立会の際に、何かおかしいな、と感じたら保険会社の事案担当者と情報共有を迅速に行い、さまざまな視点から検証する必要性を再確認した。
- 保険の歴史(成り立ち・変遷)、海外の保険に対する考え方を知ることによって、現在業務としている国内約款について、理解が深まったと思う。
- テキストに書かれていない、海外の生の話が聴けたことは良かった。日常業務では、疑問にも思ってもいなかった根本的なことについて、海外の歴史的背景があったと知り、理解を深めることができた。
- 経験豊富な講師の体験談は、自分の足りなさを測る「ものさし」になる。日常、直面する「そんなのわかるわけない」を多く経験してきた体験談を伺い、安心と自信につながった。

## 【2021年度研修開催予定】

2021年度は、以下の研修を予定しています。

### ASC 研修

コース名	対象者	目的	日程
ステップⅠ	実務経験3年目までの会員 所属鑑定人および鑑定人 助手	鑑定業務に関わる幅広い 基礎的な知識、技能を習得 する。	7月6～8日、13～14日
ステップⅡ			
第1クール		鑑定業務のほか、賠償責任 や会計、お客さま対応話法 といった、幅広い分野にわ たる基本的な知識、技能を 習得する。	5月11～13日
第2クール	実務経験4年目以上の会員 所属鑑定人		5月25～27日
第3クール			6月8～10日
ステップⅢ	1級鑑定人、2級鑑定人で 実務経験2年以上。ただ し、ASC研修「ステップⅠ」 および「ステップⅡ」両研 修の終了者、「基礎研修」 および「ASC基本コース」 修了者は対象。	鑑定業務および関連業務 における高度な専門知識、 技術を習得する。	(未定)

※ステップⅠ、Ⅱの申込みは、締め切りました。

※ステップⅠ、Ⅱともに、Webで実施予定です。

## 地震保険損害認定基準研修

対象者	内容	日程
地震保険の、鑑定業務未経験者から経験者まで	木造(在来軸組) 非木造(S造) 沈下・傾斜計測	(未定)
	木造(枠組壁) 非木造(RC造) 沈下・傾斜計測	(未定)

※4/13大阪、4/14東京で開催を予定していた研修は、コロナ禍により中止しました。4/13、4/14に予定していた内容を、7/26大阪、7/27東京で開催を予定していた研修と統合のうえ、上記のとおり内容を組替え、Webで実施予定です。

## 【カフェテリア型研修】

対象者を限定せず、関心の高いテーマ、知識を習得したいテーマについて参加可能な、カフェテリア型研修を実施しています。2021年度は、現在、次を予定しています。

対象者	内容	日程
再生可能エネルギー	風力発電、太陽発電等の基本知識、設備の概要や装置構成などを理解する。	8/24(火) (時間は未定)
耐震免震制振	耐震の基本的な設計や、免震、制振構造の基本を理解する。	12/8(水) 13:00～17:00
「神社仏閣」修理	神社、仏閣等の固有の部材や修理方法、宮大工について、理解する。	未定
特定修理業対策	特定修理業者の法的問題点や、対応スキル、応対話法等を理解する。	未定

※いずれも Web で実施予定です。

# 東日本大震災より10年



藤原副会長

2011年3月11日発生した東日本大震災は、地震保険の支払保険金が1兆3,270億円に達する、まさに未曾有の災害でした。

現地へ赴くのも難しく、衣食住の確保もままならない中、多くの鑑定人の皆さまは、長期にわたり、休む間もなく活躍されました。想像を絶する被害を目の前にして、過去に経験のなかった津波や液状化による被害に対してどう対峙するか、日々苦労が絶えなかったことと思います。そのような苦難の中で、各社対策室で難事案を中心に対応いただき、鑑定人の重要性が益々認識されるようになりました。

東日本大震災を契機に、当会では、地震研修を通じ、非木造や沈下傾斜の調査手法など、広く情報共有を進めてまいりました。また近い将来、首都直下型地震や南海トラフ地震の発生が予測されています。これら有事の際に十分な力を発揮できるよう、今後も当会では、研修・フォーラム等を通じ、皆さまの技能向上の支援および情報共有に努めて参ります。

今後とも協会活動へのご理解、ご協力を何卒よろしくお願い申し上げます。



KANTEI NEWS136号では、東日本大震災において鑑定業務に従事された方々より、寄稿いただきました。寄稿いただいた方、また、東日本大震災発生後に鑑定業界に入られた方から、4名の方に、当時の振り返りや東日本大震災の経験で活かしていることなどをお聞きしました。

## 東日本大震災の鑑定に従事された方

<内容> ① 当時を振り返って ② 東日本大震災の鑑定経験を活かしていること

### 橋本 弘幸 (有)葵鑑定事務所

① まだ空港も新幹線も復旧していない4月の半ばに、仙台の対策室へ移動することになり、新宿から仙台へバスで向かいました。新宿駅で、バスを待っているときに緊急地震速報がなり、被災地に入ったと感じたことを覚えています。

対策室には、翌年1月までの10か月間、入りました。現場実調で苦労したことは、3月11日と4月7日の損害をどのようにするか、震災後に地震保険を契約された方が請求された場合に、どう対応するかなどがありました。

② 東日本大震災では、現地で調査時に面談する契約者の中には、家を失った方や家族を失った方、近くで人が津波に流されていく場面に遭遇した方などがおられました。被災者の方との接し方については、特に気をつけていました。

東日本大震災から10年の間に、対策室は、熊本地震と大阪北部地震などへ入り、先日、発生した福島沖地震も入っています。被災者との接し方については、東日本大震災の時と変わらず、心情を察しながら、気をつけて接することを心がけています。

### 山田 純 (株)名鑑

① 3月11日、地元の駐在先で強い揺れを感じました。震源地が三陸沖であると知り、広範囲に甚大な被害が発生すると感じたことを覚えています。東日本大震災では、津波や液状化など、さまざまな形態による被害が発生しました。

私が業務を行った対策室は首都圏であったため、液状化による事案を数多く調査しました。当初、沈下・傾斜による認定基準が明確化されるまでは、保険金の支払い基準に達しない事案が多く、説明に苦労しました。認定基準が明確化されてからは、自治体との計測方法の違いや建物の沈下量の測定について、思考錯誤したことが思い出されます。

② 東日本大震災では、鑑定人以外の調査が多かったこともあり、再調査に赴くケースが目立ちました。再調査では、認定結果もさることながら、被災者の方々の話しに耳を傾けながら、地震保険の仕組みから認定内容にいたるまで、丁寧な説明を心掛ける必要があると痛切に感じました。

液状化被害に直面した被災者の方々は、液状化対策や今後の復旧方法等、鑑定内容以外の話しをされることが多くありました。調査に際しての事前準備や、経験を基にした知識を持って臨む必要があると、強く感じた覚えがあります。現在も、当時に経験したことを糧とし、鑑定調査に向き合っています。

# 東日本大震災より10年

中村 喜久夫 (株)内山鑑定事務所

- ①地震発生時は東京の事務所にいました。テレビから流れる衝撃的な映像に、現実には起きていることなのかと思いました。震源地から遠く離れた東京でも交通機関が麻痺し、数時間かけて自宅へ歩いて帰ると、自宅周辺は液状化で泥だらけでした。知識としては知っていた液状化の現実の状況に、地震の威力のすさまじさを感じました。いまだに福島や宮城で発生している地震が、その時の地震の余震であることに、東日本大震災がいかにすさまじいものであったかと思います。
- ②東日本大震災以前の地震の鑑定は、ひび割れやズレ等の損傷を確認することが主でありました。東日本大震災では、東北から関東まで、広範囲で液状化による傾斜が生じていたことが、特徴的であったと思います。東日本大震災以降に発生した余震や熊本地震でも、建物が傾いているように感じると仰る方がおられます。傾斜の有り無しを確認できるように、地震調査の際には傾斜計や下げ振りを持参するようにしています。

## 東日本大震災後に鑑定業界に入れられた方

<内容> ①広域災害対応の苦労話 ②広域災害対応で、留意または注意していること

中島 有美 (株)高本損害鑑定事務所

- ①2016年4月に入社し、直後に熊本地震が発生しました。先輩方の慌ただしい様子を目の当たりにし、災害発生時の緊張感を肌で感じたことを覚えています。  
2018年の大阪北部地震で、初めて地震対策室の対応を経験しました。すぐに立会調査が入ったものの、乗れた電車は1時間以上立ち往生し、指定の時間に間に合わない状況で、車内で誰にどう連絡を取るべきなのか頭を抱えました。また、報告書作成も一層のスピード感と正確さが必要であったため、どうすれば先輩方のようなスピード感で提出ができるのだろうかと思いながら、日々の業務をこなすことで精一杯でした。  
そのような中、調査に伺った先で、偶然に同郷のご家族とお会いし、小さなお子さんから「遠いところから来てくれてありがとう」と声をかけていただきました。小さなお子さんも被災者の一人であることにショックを受けたと同時に、悩んでも仕方がない、少しでも被災者の力になれるよう全力でやろう、という気持ちに変わりました。
- ②どんなに慌ただしい状況でも、被災者に寄り添えるよう、丁寧な対応をすることを心がけています。コロナ禍の影響を受け、今年発生した福島県沖地震、宮城県沖地震では調査の在り方も変わってきていると強く感じます。今回の震災ではリモートによる立会調査に携わっています。地震保険の認定方法を説明する際は、立会調査のようにパンフレットと一緒に読むということはできず、画面越しの対応の難しさを体感しました。また、対面に比べ、こちらの表情や意図していることが伝わりづらいため、声のトーン・話し方・表情など、立会調査の場合よりも、より意識して、丁寧な対応をすることが必要だと感じています。

# 東日本大震災より10年

2021年3月11日の保険毎日新聞に、「あの日の経験を次世代に 日本損害鑑定協会の10年」が掲載されました。

(第3種郵便物認可)

保険毎日新聞

2021年(令和3年)3月11日(木曜日) (10)

## あの日の経験を次世代に

### 調査現場デジタル技術の活用へ変化

#### 日本損害鑑定協会の10年

損害鑑定人(以下、鑑定人)は、保険事故が発生した現場の最前線にいち早く調査業務を行うことが役割であり、東日本大震災では、安否確認さえままならない凄惨な状況の被災地において、多くの鑑定人の役割と使命を果たすために業務に取り組んだ。1995年の阪神淡路大震災以来とも言える大規模地震の発生は、災害対策の運営や損害調査の現場に大きな混乱をもたらした。損害調査に関する多くの課題を浮き彫りにする機会となった。東日本大震災から10年が経過した現在では、当時の反省と経験を生かした改善と、デジタル技術の進化によって、損害調査の現場は大きく変化している。ここでは、震災時の状況を振り返るとともに、損害鑑定業務の課題や役割、変化、今後のあり方、目指す方向性について紹介する。

#### 困難を極めた鑑定業務

2011年3月11日は、東北地方での雪害による損害調査のため、一部の鑑定人は既に被災地となる東北に滞在していた。震災後は、木留りの大規模震災に遭遇した現地鑑定人の安否を確認することができず、交通網が遮断された中、震災の損害調査を行う鑑定人を全国から派遣する手段を考えるなど多くの困難が生じた。また、被災者の安否確認



内山会長

#### 経験不足から課題が露呈

「1件でも多く早く」が保険会社の要望だったが、被災者から調査を先送りされることもあったと続ける。被災者の安否確認は、被災地によっては被災者側の調査の受け入れ体制が整っていなかったケースも多く早くが保険会社の要望だったが、被災者から調査を先送りされることもあったと続ける。

### 自然災害特集 2021 東日本大震災から10年



当時の被災地の状況 (鑑定協会提供)

#### 災害現場で使命果たすため研さん重ねる

東日本大震災での損害調査では、東北沿岸部の被災情報の不足から対策室運営やインフラ整備、ノウハウの連携不足などが生じた。直前に経験した大規模震災が1995年の阪神淡路大震災であり、その当時の現場経験者が、東日本大震災の現場に少なかつたこともその一因であった。この時の苦い経験が糧となり、16年4月12日に発生した熊本大地震では、東日本大震災の経験と反省から生まれた改善点が対策室運営に生かされた。鑑定協会の内山会長は、「これらの震災の経験から、対策室のオペレーション継承や時代に

# リモート立会調査による 損害サービス

三井住友海上火災保険株式会社

三井住友海上火災保険は、効率的な立会調査を推進するため、事故現場に訪問した鑑定人以外の要員（以下、「現場訪問者」と、鑑定人がビデオ通話を接続し指示のうえ損害調査を行う「リモート立会調査」を導入し、福島県沖地震等で成果をあげています。

## 1. 対応の流れ

- 三井住友海上の担当者よりお客さまへ初動連絡や立会連絡を行う際に、現場訪問者が、鑑定人とビデオ通話を接続し、対応を行うことを説明します。
- 現場訪問者はスマートフォンやタブレットを使用し撮影を行います。リモート鑑定拠点では、鑑定人がPCでビデオ通話を現場訪問者と接続し、調査を行います。
- 現場訪問者は、被害箇所をお客さまに案内していただき、鑑定人の指示に従いながら撮影を行います。

### <現場訪問者と鑑定人画面>



## 2. リモート立会調査のメリット

- 遠隔地の被災地へ往訪する必要はなく、鑑定人の移動時間が削減できます。
- 罹災地以外の鑑定人でも対応は可能であり、迅速な現場確認が可能になります。

## 3. 福島沖地震での取り組み

- 現場訪問者が仙台立会拠点、郡山立会拠点からお客さまへ伺い、鑑定人はリモート立会を行うリモート鑑定拠点（東京、名古屋、大阪、広島、福岡）で、対応しています。
- 事前に、現場訪問者が、被災地の鑑定人の立会調査に同行したり、調査時のポイント研修の受講やロールプレイングを繰り返し行いスキルアップすることで、鑑定人が立会調査を行った場合とほとんど変わらない時間で調査を可能としています。
- コロナ禍で、被災地以外から大人数の鑑定人の現地入りが難しい状況のため、被災地以外の鑑定人に、リモート立会調査へご協力いただくことで、迅速な調査を実施しています。

■ 退会会員のお知らせ

(2021年4月30日退会)

有限会社古市鑑定事務所 代表取締役 古市泰三



一般社団法人 日本損害鑑定協会

2021年5月1日

一般社団法人 日本損害鑑定協会

〒101-8335

東京都千代田区神田淡路町2-9 損保会館12階

TEL03-3254-6454

<https://www.laaj.or.jp/>