

KANTEI

NEWS

vol. **162**
2022

CONTENTS

倫理綱領

1 会長挨拶

2 理事会開催報告2021

6 研修開催報告・予定

10 豆知識シリーズ①公益法人

12 豆知識シリーズ②業務品質

14 損保ニュースリリース



公益社団法人 日本損害鑑定協会

鑑定協会 倫理綱領

(2021年3月25日 理事会承認)

◆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やり、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。

会長挨拶



会長
内山 真

日頃は各方面においてお世話になり、ありがとうございます。

4月から、当協会活動も新年度を迎えました。新役員体制は6月の総会で選任されますが、新体制がスムーズにスタートできるよう、現在の理事会メンバーで準備をしています。

さて、本年度は、公益社団法人としての活動が本格的にスタートする年となります。昨年11月の公益社団法人の認定以降、他の公益事業団体との情報交換や連携の機会が増加していることは、誠に好ましいと思います。公益社団法人として内閣府からその属性を保証されたことで、当協会は格段に对外活動がしやすくなっています。

公益社団法人認定の次に私たちが取り組むべきは、技能認証制度 (Qualification System) の設置です。真に「損害鑑定人」に求められる要件を整理し、これが一定の水準に達していると当協会が認めたものに対して、認証資格を付与する制度を設置します。そしてCPD (継続的専門性向上教育) を通じて、生涯にわたる専門的職業能力の開発 (学び) の場を提供していきます。その実現のため、当協会では、2022年度

に「技能認証制度検討委員会」を設置し、早期の制度運営開始を目指して動き出します。

「損害鑑定人」という表示が、昨年当協会の商標として国に登録されたことはお知らせしたとおりです。「損害鑑定人」と「損害保険登録鑑定人」は、別の概念です。「損害鑑定人」はより一般的な広い概念です。一定の職業実務者として技能認証された「損害鑑定人」は、損害保険協会にて認定、登録されている場合に「損害保険登録鑑定人」となるという図式とご理解ください。混同や混乱の無いようにお願いします。

当協会が設置を目指している実務に即した技能認証制度 (Qualification System) は、現在損害保険協会が運営している認定、登録制度 (Registration System) とは、制度設置の目的が異なります。そもそも、当協会は、日本損害保険協会が実施している損害保険登録鑑定人制度の運営に言及する立場にないことは、改めて会員の皆さまに申し上げておきたいと思います。私たちは、私たち自身の目的に沿った活動を行っていきます。

新体制に向け、引き続きご協力をお願いいたします。

理事会開催報告 2021

1 月 臨時理事会

【日時】 2022年1月31日(月) 13:30～16:30

【協議・決議事項】

1. 一般社団法人(4/1～11/23)の決算及び事業報告(決議)

- ・ 11/23 までの一般社団法人としての決算、事業報告を確認する。
- ・ 2022年6月の会員総会で、11/24 からの公益財団法人分と合わせて、議案を提出する。
→ 全会一致で承認、決議

2. 公益社団法人(11/24～3/31)の事業計画・収支予算(決議)

- ・ 一般社団法人として策定の年度計画より、11/23 までに実施済みを除いているが、その他、大きな変更はなし。
→ 全会一致で承認、決議

3. 次期理事・監事候補の選出運営(協議・決議)

- ・ 2022年6月改選に向け、理事立候補からのスケジュール案を協議する。
- ・ 選任過程の明確化のため、理事・監事の選任規程を創設する。
→ スケジュールは全会一致で承認、決議。理事・監事の選任規程は、継続協議のうえ、2022年6月の会員総会へ提案。

4. 協会運営への鑑定人参画の件(決議)

- ・ 2022年度委員会メンバー募集を開始する。フォーラム実行委員会は、早期稼働が必要であり、早急にWGメンバーを含めて確定する。フォーラム実行委員会は、理事2～3名、損害鑑定人3～5名の構成予定。
- ・ 損保協会より、特定修理業者対策用の「注意すべき損害」の見直しの協力要請あり。会員より意見や写真の提供を受けながら、入念に対応したい。
→ 全会一致で承認、決議

5. 大阪府建築士会提携覚書案について(決議)

- ・ 修正案で、覚書締結を予定する。
→ 賛成多数で承認、決議

以上

2月 臨時理事会

【日時】 2022年2月28日(月) 13:30～12:00

【協議・決議事項】

1. 次年度理事候補者(2022年6月改選)(協議)

- ・立候補者を確認する。
- ・3月理事会で、監事とともに、総会提案内容を確定する。

2. 次年度組織体制案(協議)

- ・各業務執行理事(副会長)が統括する3部門を設置のうえ、各部門下に委員会の設置を検討する。

3. 2022年度のフォーラム運営(協議)

- ・11/5(土)の1日開催、会場参加とWeb配信の双方を予定する。
- ・実行委員会メンバーを選出のうえ確定し、3/7(月)に第1回委員会を開催する。

4. 2022年度予算(協議)

- ・収入削減を織り込んだ予算案を検討する。

5. 会員アンケート(協議)

- ・案を検討する。

以上

3月 定例理事会

【日時】 2022年3月24日(木) 10:00～16:45

【協議・決議事項】

1. 2022年6月理事・監事改選の候補者(決議)

- ・ 会員総会へ、理事立候補者全員13名と、選出した監事候補者2名を提案する。
→ 全会一致で承認、決議

2. 2022年度計画案、予算案(決議)

- ・ 事業計画は、研修・フォーラム、損害鑑定の研究・調査、関連団体との連携、活動の普及・広報が4本柱。
- ・ 収入対応として、会費の減免について、実施案を会員総会へ提案する。
→ 全会一致で承認、決議

3. 規則、規定の整備・見直し(決議)

- ・ 8規則、規程を新設、1規程の改訂を実施する。
- ・ 定款の一部改訂(理事資格要件)とともに、会員総会運営規則(改訂)、理事・監事選任に関する規程(新設)を、会員総会へ提案する。
→ 一部修正を前提として、全会一致で承認、決議

4. 2023年度組織運営体制(決議)

- ・ 3部門と、部門下に5委員会を設置する。部門長は業務執行理事が担当する。
- ・ 会員へ、協会活動の参画ガイドラインを提示する。
→ 全会一致で承認、決議

【報告事項】

5. 公益2022年度、2023年度研修運営

- ・ 確定内容、スケジュールを報告する。
- ・ 2023年度より、新たなASC研修を開始するため、2022年度に見直しを行う。

6. 2022年度の損害鑑定フォーラム(報告)

- ・ 11/5(土)に1日開催。会場参加とWeb配信を併用する。
- ・ テーマは、「資材等の価格変動に関する考察、消費税への対応」、「地震×データ未来予測シミュ

レーション」を予定する。WG を、4月より稼働する。

7. 業務執行状況報告

- ・業務執行理事より報告する。

8. その他

- ・大阪府建築士会との覚書を締結する。
- ・会員アンケートを発信する。
- ・会員総会は、6/21（火）13:30 より、損保会館大会議室で開催する。
- ・2022年度理事会予定日を確定する。

以上

研修開催報告

【ASC 研修】

WEB で開催しました。

ASC 研修の中では、最上位の位置づけとして、損害鑑定に関わる高度は専門知識、技能習得を目的としています。

1 日目は、モラルリスク事案の経験豊富な東京平河法律事務所の松坂祐輔弁護士、2 日目は、今年度の損害鑑定フォーラムでご登場いただいた、企業損害保険に関わる知見の豊富な早稲田大学商学部の中出哲教授を、講師にお招きしました。

受講者は 30 名でした。



<受講者の声>

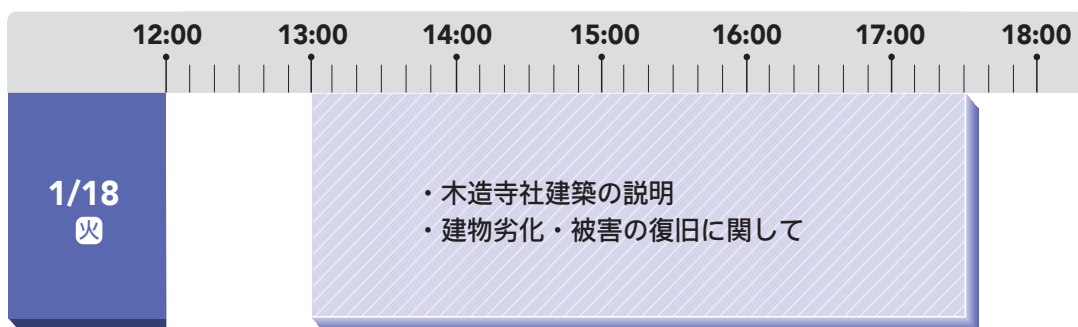
- 消防と警察における事故原因の違いや、実際の原因では「放火」「放火疑い」が多いものとは認識していませんでした。立会件数から、毎年1件以上は放火や放火の可能性が高い案件があると考え、調査姿勢や方法について、改める部分があると感じました。
- 漏電、短絡、トラッキング、電気ストーブ火災等は、事例とともに解説を聞き、最近ではそのような原因で、火災が発生することは少ないとの知識を得ることができました。
- 鑑定人として、火災の初動では、大変重要な役割をもっていることを痛感しました。契約者から確認した情報を時系列にまとめ、咀嚼して保険会社へ伝えていましたが、矛盾点や疑問点を改めて現場で考える、感じることは行っていなかったように思います。
- 企業損害保険の特徴、欧米などの約款との相違、鑑定人の役割、保険法の違いなどを初めて知り、こんなにも違いがあることに驚きました。日本では法典を基本とするが、英米では判例が基本であることは、知りませんでした。

- 家計分野における標準性・画一性を軸とした対応と違い、企業分野では、引受リスクや損害の大きさから必要となる共同保険、画一性よりも合理性、約款文言の多様性や個別性等が求められるといった、特色等の理解が深まりました。

【 社寺建築の修理 】

WEB で開催しました。

株式会社竹中工務店 設計本部アドバンスデザイン部門伝統建築グループの本弓省吾様を講師にお招きし、固有の名称や資材の特性から、映像を交えた復旧作業の工程などを、講義いただきました。社寺建築を対象とした研修は初開催であったこともあり、関心が高く、受講生は 164 名でした。



<受講者の声>

- 日常、取り扱うことがない寺社についての理解が深まりました。見た目の複雑性からとっつきにくい建物だと思っていましたが、構造について詳しく説明いただけたのがよかったです。
- 技術面について図解していただき、非常に分かり易かったです。また、金額についても提示いただき、今後の業務に活用したいです。
- 実務に基づく細かな情報が盛り込まれており、内容が充実していました。図表や映像など、メリハリがありわかりやすかったです。
- 資料でしか検討できなかった内容が、実務に携わっている方の生の声として聞くことができ、視野が広がりました。
- 施工と設計の、両方の実務に精通されている方が講師であり、生の声が聞けたので、わかりやすくとても参考になりました。

【2022年度の開催予定】

2022年度の、実施を予定している研修は、次のとおりです。

ASC 研修

コース名	内容	場所・日程	
ステップⅠ	鑑定業務に関する幅広い基礎的な知識・技能を習得する。	東京(集合) … 7月6日(水)～8日(金) WEB… 7月13日(水)～14日(木) ※集合とWEBでワンセットです。講座内容により分けます。 集合は、WEBへ変更となる可能性があります。	
ステップⅡ	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10日(火)～12日(木)	※WEB開催
第1クール		5月24日(火)～26日(木)	
第2クール		6月7日(火)～9日(木)	
第3クール			
ステップⅢ	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。	2023年2月(予定)	※WEB開催 予定

※※ステップⅠ、Ⅱの申込は、締切りました。

地震保険損害認定基準研修

内容	日程・場所	
在来軸組工法、鉄骨造、沈下・傾斜計測方法	4月研修 ・大阪…4月19日(火) ・東京…4月20日(水)	※集合開催
枠組壁工法、鉄筋コンクリート造、沈下・傾斜計測方法	8月研修 ・大阪…8月2日(火) ・東京…8月3日(水)	※集合開催 予定

※4月研修の申込は、締切りました。

カフェテリア型研修

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月(予定)	※WEB開催 予定
耐震設計と免震・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月(予定)	
社寺建築の修理	寺社・仏閣の固有の部材や修理方法、宮大工について理解する。	下期(予定)	
土木損害	土木工事の基本的な設計や、損害認定方法等を理解する。	下期(予定)	

公益法人の豆知識 (第1回)

2021年11月に、当会は、内閣府より公益法人の認定を受けました。

改めて、公益法人とは何か、公益法人は何を行っていかなければならないかを、損害鑑定人の皆さまにご理解いただけるように、シリーズでお知らせいたします。

公益法人の理解の増進にお役立てください。

第1回は、公益法人とは何かをご説明します。

公益法人とは？

「公益の増進を図る」ことを目的として活動する、民間の法人です。公益の増進を図るとは、「**不特定多数の方々の利益の増進に資する**」ことをいいます。

公益法人には、公益社団法人と公益財団法人があります。公益社団法人は、志のある人が集まって設立した法人、公益財団法人は、財産を集めて設立した法人^(※)です。

※〇〇振興財団、〇〇文化財団、〇〇育英会といった名称を、聞いたことがあるのではないのでしょうか。これらは、資金を集めて、文化やスポーツ、学術といった分野の、普及・振興(=公益の増進)を図ろうとしています。

何故、公益法人が必要なのか？

社会のニーズは多岐に亘り、行政や民間営利部門(民間の企業)のみでは、ニーズを満たし、社会の諸々の課題に対応することが難しくなっています。そのため、多用なサービスを提供できる存在として、民間の非営利部門の役割が重要となっています。

2006年に「公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律」が施行されました。民間非営利部門の一躍として民間公益活動を担っており、**社会を支える重要な役割**を果たし、**事業の公益性や法人としてのガバナンス等**について認定法に定められた基準を満たすと、内閣府が認定した法人は、公益法人となることができます。

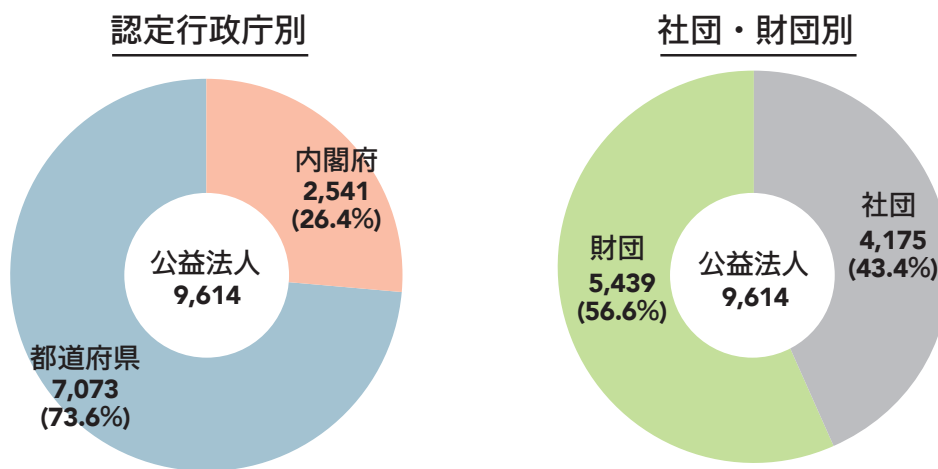
公益法人は、いくつある？

公益法人は、当会のように活動領域が全国となる場合は内閣府、限られた都道府県内の場合は都道府県が認定します。

内閣府が認定している公益法人は2,541件、そのうち、(図にはありませんが)公益社団法人は812件(公益財団法人は1,729件)です。全国の公益法人のうち、8.4%が、内閣府の認定による公益社団法人です。

一般社団法人(認定等は不要で、自由に設立可能)は、毎年5,000～6,000件程度が設立されており、延べ何万件あるか、わかりません。

このように見ると、当会のように事業が「不特定多数の方々の利益の増進に資する」として、内閣府より認定された公益法人は少数であることがわかります。



※内閣府「令和2年公益法人の概況及び公益認定等委員会の活動報告」より

当会の公益性とは？

当会は、損害鑑定人向けのASC研修や損害鑑定フォーラムを実施しています。近年であれば、特定修理業者(保険金請求サポート業者)への対策などを、関係機関と連携して取り組んでいます。このような活動(例えば、研修によって、損害鑑定人の技能等が向上する)は、「**公正かつ迅速な損害鑑定を推進し、国民生活の安定・向上に貢献する事業**」であり、公益目的事業に該当すると判断されたのです。

損害鑑定人の個々の技能や対応力向上等が、これまでに増して、求められていると理解してください。このような活動は損害鑑定人として必要と思う、公益の増進に資するのではないかといいた声は、会社を通じて、または、直接、日本損害鑑定協会事務局へ、お寄せください。

今回は、公益法人の認定基準等を説明します。



業務品質向上取組み(第1回)

損害鑑定人に限らずどのような業務であっても、「業務品質の向上」は、常に付いて回ります。損害鑑定人の業務品質とは何なのでしょう。また業務品質を向上させるには、何をすれば良いのでしょうか。「これが正解！」があれば良いのですが、目に見えるものは少なく、絶対的な正解はありません。

そこで、業務品質や業務品質の向上について、数回に分けて、説明します。

「業務品質」とは？

業務品質を考える前に、品質とは何かを考えてみましょう。

品質マネジメントシステムの国際規格である国際標準化機構（ISO）の9000シリーズでは、品質とは「本来備わっている特性の集まりが、要求事項を満たす程度」と定めています。皆さんは、物を使用した際に、「これは品質が良い(または悪い)」と言います。他との比較や自らを基準点に置いて、要求や要望を満たすレベルによって、判断していませんか。要求事項を満たす程度とは、何かしらの基準やモノサシがあり、そこから要求や要望のレベルを、どの程度満たしているか、であるとわかります。

そうであれば、業務品質は「業務において、本来備わっている特性の集まりが、誰かしらの求める基準やモノサシから見て、要求や要望の度合いと、それを満たす程度」となります。“誰かしら”は、お客さまです。

ムズカシイ言葉となっているので、表現を変えてみましょう。

お客さまは、自らが抱いた“期待”と、体験した“実績・評価”の比較で、次のように業務品質を判断します。実績・評価を判断する要素が、業務品質と言えます。



「損害鑑定業務の業務品質」とは？

製造業であれば、多くのケースで、お客さまは“製品（自動車、カメラ、食品等）”で品質を判断します。損害鑑定業は、銀行業や保険業等と同じで、有体物の商品は扱っておらず、提供しているのは損害鑑定業務そのものです。損害鑑定業は「サービス業」であり、損害鑑定業務の業務品質は、目に見えない「**損害鑑定人の知識、技量、対応力等そのもの**」が、お客さまの求めるレベルを、どの程度、満たすか」とであると、理解することが重要です。

（保険会社へ提出する報告書は有体物であり、報告書の品質といった観点はありませんが、今回は除外します。）

何故、業務品質の向上が必要なの？

お客さまは、損害鑑定人と“一期一会”のケースが殆どです。他の製品や、サービスと違い、“リピート”はありません。（時としてありますが…。） また、お客さまが指定して損害鑑定人を決めることはありません。

お客さまは、初めて会った損害鑑定人を、「この1回」で判断（期待と、実績・評価のいずれが大きいか）します。お客さまは、「連絡のあった（立会を行った）損害鑑定人＝全ての損害鑑定人」と、強い印象を持ち、「損害鑑定人は、〇〇だ」と判断します。

多くのお客さまの、損害鑑定人の業務品質に対する評価が高ければ、先々、損害鑑定業務を行う環境は良くなります。世間からの損害鑑定人の評価や、先々の自分達の業務環境を決めるのは、「この1回」を積み重ねた結果です。

そのため、「この1回」でお客さまから業務品質が高いと感じていただけるように、業務品質を向上していくことは必須なのです。

お客さまへ、「事故による損害とは考えづらい」と伝えざるを得ないケースはあります。お客さまは、残念がったり、不信感をいだいたり、中には怒る方もおられるでしょう。このようなケースは、業務品質が低い（実績・評価が、期待より小さい）のでしょうか。

業務品質とは、このようなものではありません。

今回は、「損害鑑定人の業務品質とその向上」を、細かく分析してみましょう。

業界初！ 住宅修理等に関するトラブル懸念業者 専門サービスセンターを設置

2022年4月1日

MS & ADインシュアランス グループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社は、自然災害発生時に住宅修理や保険金の請求手続き代行を勧誘し、不当に高額な手数料を請求する業者等（以下、トラブル懸念業者）からお客さまをお守りするため、トラブル懸念業者が介入する可能性が高い保険金請求事案を集約して対応する専門組織「火災保険サポートセンター」を2022年4月より設置します。

1. 背景

近年、大規模化する自然災害に乗じて、被災されたお客さまへ強引に住宅修理や保険金の請求手続き代行を勧誘し、不当に高額な手数料を請求する修理業者やコンサルタント業者が増加しています。国民生活相談センターへの相談件数も年々増加し、2019年度と比較して、2020年度は大規模な自然災害が少なかったにも関わらず、相談件数が前年度の約2倍に増えています。また、悪質なトラブル懸念業者に対しては行政処分や保険金詐欺による逮捕者も発生するなど、損害保険業界として対策が急務となっています。

当社では、2021年10月に業界で初めて、トラブル懸念業者が介入している可能性が高い事案について専門スキルを有する社員が集約対応するデスク^{※1}を設置し、4か月で約1,000件^{※2}対応しています。また、デスクでの対応を通じて、クーリング・オフ等によるお客さま保護も実現し、多くの感謝の声をいただいています。

今般、一層の対応強化を図るため、専門デスクの対応地域を全国に拡大し、デスク体制を強化・発展させた保険金支払部門「火災保険サポートセンター」を設置することとしました。

※1 リリース URL :

https://www.aioinissaydowa.co.jp/corporate/about/news/pdf/2021/news_2021092900905.pdf

※2 首都圏を中心に集約して対応を行い、トラブル懸念業者が介入する全国の事故の半数程度を対応

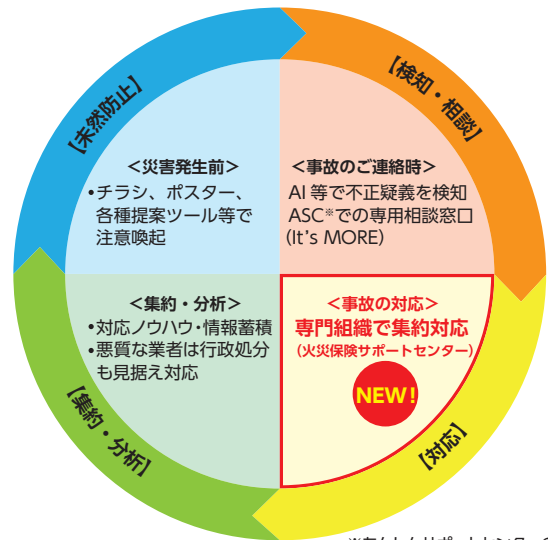
損保 ニュースリリース

2. 火災保険サポートセンターについて

(1) 火災保険サポートセンターの概要

業務概要	保険金支払いに付随する業務 (トラブルに関する相談・修理業者手配を含む)
設置場所	あいおいニッセイ同和損保 新宿ビル (東京都渋谷区代々木 3-25-3)
対応予定件数	700 件 / 月 (2022 年度中の全国拡大を予定)

全体像と今回の強化ポイント



※あんしんサポートセンターの略

(2) 期待される効果

- ・トラブル懸念業者の介入を防ぎ、お客さまを保護
- ・当社提携の優良な修理業者を紹介し、迅速な復旧を支援
- ・適切な保険金のお支払い

3. 今後の展開

当社では 2021 年 8 月に、修理トラブルの相談や優良な修理業者の紹介を 24 時間 365 日対応する専用窓口を設置し、当社独自の「24 時間 365 日事故対応サービス “It's MORE”」を拡充しています。

今後も、トラブル懸念業者が介入した状況からお客さまをお守りすることに留まらず、集約された情報や対応ノウハウを基に、トラブル懸念業者の介入自体を未然に防ぐ取り組みに繋がっていきます。

また、真にお客さまに寄り添った対応を実現していくとともに、あらゆるお客さまニーズに合ったサービスの拡充に繋げ、一層の迅速かつ丁寧なお客さま対応に向けた取り組みを推進し、MS & A D グループ全体でお客さま体験価値の向上に努めていきます。

以上



公益社団法人 日本損害鑑定協会

2022年4月1日

公益社団法人 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/>