

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損害調査業務を行うことが役割であり使命だ。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、多くの鑑定人がそ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、災害対策室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、目指す方向性などについて紹介する。

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。発災後は、未曾有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、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。



内山会長

経験不足から課題が露呈

また、被災者の安否確認が行われていた。そのため、発災直後に現地入りした鑑定人は過酷な環境の中で業務を進めていた。被災地の生活者に迷惑をかけることなく損害調査の要請に対応する手段を考える必要があった」と当時の心境を振り返る。



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

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。鑑定協会の内山真会長は、「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

対応できる体制整備を

する必要がある。東日本大震災以降、デジタル技術を活用した鑑定手法にシフトしたことで、情報共有など各地との連携も円滑に図れるようになった。鑑定協会では、そうした点を踏まえ、今後大規模自然災害が発生しても、スムーズに対応できる体制整備を

協会員を中心に実施している。建築士との連携も重要な

東日本大震災の被災地では、鑑定人や建築士など多くの専門家が派遣されたものの、情報連携が十分に取れず、一部混乱

を招いた経緯がある。その結果、現在では損保会社は鑑定人と建築士の特性の違いを理解し、建築士が損保会社と鑑定人の指示に沿って業務を進めることで、迅速・公正・円滑な調査業務が行うことができるようになっている。

近年地震保険の損害調査では、各損害保険会社が共同で開発したタフレットシステムが普及し、18年の大阪北部地震で活用された。また、地震に限らず水害などで、衛星やドローンを活用した損害認定の手法や、電子データを活用した遠隔分散処理の浸透など、テクノロジーによる現場作業の効率化は今後さらに進むと見込まれている。

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うした事態が生じた要因

構築している。鑑定協会の主な役割は、鑑定人に査定指針を正しく理解させることに加え、地震保険の認定基準の評価レベルに差が出るように正しく運用するスキルを身に付けさせることだ。

また鑑定人は、大規模自然災害の現場で鑑定基準の解釈を説明するなどの役割を担う必要がある。東日本大震災以降、デジタル技術を活用した鑑定手法にシフトしたことで、情報共有など各地との連携も円滑に図れるようになった。鑑定協会では、そうした点を踏まえ、今後大規模自然災害が発生しても、スムーズに対応できる体制整備を

協会員を中心に実施している。建築士との連携も重要な

東日本大震災の被災地では、鑑定人や建築士など多くの専門家が派遣されたものの、情報連携が十分に取れず、一部混乱

を招いた経緯がある。その結果、現在では損保会社は鑑定人と建築士の特性の違いを理解し、建築士が損保会社と鑑定人の指示に沿って業務を進めることで、迅速・公正・円滑な調査業務が行うことができるようになっている。

近年地震保険の損害調査では、各損害保険会社が共同で開発したタフレットシステムが普及し、18年の大阪北部地震で活用された。また、地震に限らず水害などで、衛星やドローンを活用した損害認定の手法や、電子データを活用した遠隔分散処理の浸透など、テクノロジーによる現場作業の効率化は今後さらに進むと見込まれている。