

J A 共済の自然災害損害査定について

全国共済農業協同組合連合会 業務部 建物査定 G 課長 坂本 亨

平成19年以降、4回の大きな地震が発生しました。地震が発生するとその時点から、地震対応に一直線で全力投球を行います。多くの加入者に共済金をお支払いし、「J A 共済に加入していて良かった」と感謝されるやりがいのある仕事です。その際に損害調査・査定対応を行い感じたことを少し述べてみようと思います。

大災害は無いにこしたことはありませんが、発生した際に慌てず少しでも職員が落ち着いて対応できることをいつも願っています。

1. 自然災害損害査定の現況

(1) J A 共済の損害査定体制

大規模自然災害が発生すると、迅速かつ適正に調査・査定を行うことが J A 共済の大きな役割です。J A ・都道府県本部・全国本部それぞれの役割に応じてスムーズな対応ができるよう資格制度を定め、体制の強化を図っています。

平成20年7月末現在

団体名	資格名	資格取得者数
連合会 (都道府県本部・全国本部)	自然災害広域損害査定員	390
	建物共済総合審査員	1,789
	自然災害損害査定員	1,863
J A	建物共済 J A 審査員	20,052
	自然災害損害調査員	18,224
合 計		42,318

J A ・連合会担当者の主な業務分担

業 務 内 容	J A				連 合 会			
	損害調査・査定担当			事務処理 担 当 者	損害調査・査定担当		査定員	事務処理 担 当 者
	J A 審査員	調査員	損害調査活動支援担当者		広域査定員	建物審査員		
・被害状況の確認	○	○	○	○	—	—	—	—
・損害調査	○	○	(支援)	—	○	○	○	—
・損害査定	●	—	—	—	○	○	○	—
・共済金支払入力	●	—	—	●	○	○	○	○

「●」は、J A 決定分の自然災害を対象とする。

(2) 調査・査定時のインフラの整備

① 損害割合算出の迅速性と精度を高める「建物共済評価査定システム」の活用の徹底

損害調査終了後、構成部分（基礎、外壁、屋根等）別の被害箇所の数量を入力すれば、自動的に建物の標準量を考慮した損害割合を算出するシステムを構築しています。

手作業よりも作業時間が大幅に短縮されるとともに、計算誤りも防止できるため、活用を促進しています。

② 「建物共済評価査定システム」を活用できるハード面の手当

広域自然災害損害査定員派遣時を中心に損害査定に活用できるよう、P C を全国本部（各都道府県を含む）にて260台準備しています。

③ 自然災害損害査定要領の改訂

広範囲の地域にわたり一時に大量に発生する罹災物件を、可能な限り短期間かつ被共済者相互の公平性を保ちつつ査定業務を行うことを目的として、自然災害損害査定要領を設定していますが、平成21年4月より「損害割合の基礎データ見直し」、「損害面積の認定方法の明瞭化」、「被害の程度に応じた損傷係数の導入」、「自然災害調査シートの新設」を行い、更なる損害調査査定の迅速・適正化を図ります。

3. 地震災害における初動対応の重要性

地震災害は、台風や雪害のようにその発生を事前に予測することが困難であり、また一度発生するとその被害は甚大になります。地震災害の損害調査査定の実施にあたって、その後の査定対応結果・評価を左右する最も重要なポイントは災害発生直後のＪＡの初動対応にあります。

初動対応を誤ると、その後の契約者とのトラブル、更には同一物件の二次査定、三次査定につながり、組合員・契約者の信頼を失うばかりか、被災地ＪＡの業務負担が増大し、災害対応期間を大幅に延長せざるを得ない可能性があります。

地震災害時は、組合員・契約者のみならず、地域および社会的信用にも影響を与えることとなるので、冷静かつ計画的な対応が求められます。以下に、地震災害にかかる初動対応時において、特に重要と思われるポイントをまとめました。

(1) 被害状況の把握・管下ＪＡへの指示

ポイント１ 被害状況予測、被害状況の的確な把握

被害発生後、まずは各種報道機関および行政機関（市町村役場、消防、警察等）を通じて、県域における以下の情報収集に努めます。

- ① 総体的な被害状況（建物、人身、その他ライフラインの状況）
- ② 二次災害発生の可能性
- ③ 交通規制、立入禁止区域 等

また、管下ＪＡに対して事故の管轄地域の大まかな被害状況や被害棟数について確認するよう指示します。この場合ＪＡからの報告を受けますが、伝聞情報に頼ることなく県本部職員が罹災状況を自ら確認することも重要です。

被害棟数の規模が分からないと査定計画（査定員の動員数、査定期間等）を立てることができず、効率的な査定体制を組むことが出来ません。あらかじめ下記の方法で、被害棟数を予測することで、損害査定体制構築の一助としています。被害棟数が後から増えてくると、損害調査査定対応が後手後手となってしまい、損害調査査定進捗に影響を及ぼすので、被害棟数の見込みは特に重要となります。

◆ ＪＡ共済では、過去の自然災害時の被害状況を分析し、被害棟数の把握を行っています。

被害棟数（概算）の求め方

被害棟数 ＝ 建更保有証書件数 ÷ １棟あたり平均証書件数 × 震度に応じた係数

○一棟あたりの平均証書件数

項目	証書件数
全国平均	1.36
最大県	1.58
最少県	1.10

○震度に応じた係数

最大震度	係数
7	15～18%
6 強	7～10%
6 弱	4～6%

(2) 契約者の立場に即した損害調査査定と迅速な支払のための十分な準備

ポイント2 十分な事前準備のもと損害調査査定を開始する

契約者の不安と被害者意識から生じる不信感を払拭するためには、必要な準備の下に査定に入ることが重要となります。このため、J Aによる全戸訪問（不安払拭）を基本とします。

① 契約者および役職員の二次災害（人的被害）に配慮した対応

二次災害の恐れのある時期において査定実施に踏み切るのは厳禁です。

契約者立会いが原則である以上、現場立会をお願いする組合員・契約者の人的被害をJ Aが誘引することは避けなければなりません。また、地震査定の場合、拙速に査定しても、査定後の余震により被害が拡大し、再査定となる可能性があり、J Aの業務量が増大し、他事業への影響およびJ A職員の疲労が増大する結果となります。

② 査定訪問日程の調整およびJ Aにおける事前の書類整備

効率よく損害調査査定を実施するため、査定訪問時間を契約者と調整し、できる限りアポイントを取っておくことが必要です。アポイントが無いと、不在により損害調査が行えず一日の調査件数の目安である10件～12件が処理できません。また、契約申込書・契約内容照会票を事前に用意して損害調査時に使用できるようにしておかないと、いざ現場に行った時に、物件の確認等ができず損害調査査定に支障をきたします。

* 被害が発生している契約者は、早く物件を見に来て欲しいので、J Aへの調査依頼を性急に要求しますが、総体的な被害状況等確認後でないと結果的に契約者に迷惑をかけることになるので、地震の規模によっても異なりますが、損害調査に契約者宅を訪問する日程は地震発生後約1週間後が目安となります。

4. 契約者の心情を察した気配りのある対応

損害調査査定とは、自然災害損害査定要領にもとづいて損害箇所を確認し、適正に支払査定を行うことですが、その際に、契約者との対応で注意すべき事項があります。単に事務的に調査査定を実施するのではなく、契約者の心情を察した気配りのある対応が求められます。

(1) J Aの負担軽減のための最も効率的かつ、丁寧な損害調査の実施

丁寧な損害調査対応を心がけることで、契約者の満足感、信頼感を獲得でき、二次査定の発生件数を減少させることができます。

これにより、J Aへの信頼感を高めるとともに、二次査定の減少、トラブル事案の抑制につながり、J Aの業務量および災害対応期間を圧縮する効果が生まれます。

(2) 契約者の立場にたった挨拶、お見舞いの言葉

被災された契約者は、事故のショック等で肉体的・精神的にも疲弊しています。契約者感情に配慮した対応が必要であり、無神経な対応は厳禁です。

(3) 全ての被害箇所の確認

地震の場合は、被害が多く、建物の構成部位におよびます。そのため、被害箇所の確認については、契約者立会いの下、被害者が被害と認識している箇所は時間をかけて漏れなく調査します（不安の払拭、二次査定の回避）。

(4) 相手にいらぬ期待を抱かせない

J A 共済の支払条件は地震の場合損害割合が 5 % 以上からとなっています。支払可否について支払できるような安易な発言をしたりせず、また、質問されたことに対して不明な点があれば確認して回答するようにします（トラブル回避）。

5. 地震災害における損害査定上の課題

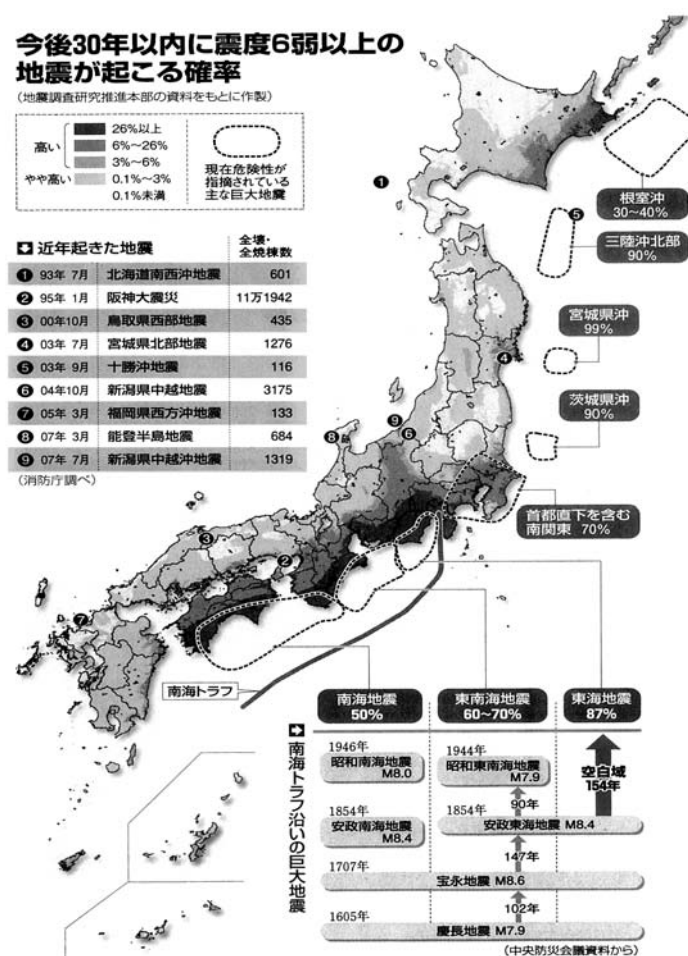
参考「今後30年以内に震度6弱以上の地震が起こる確率」の日本列島地図を見ても分かるとおり、今後大規模地震が起こる可能性は大きく、その際の課題として特殊物件（寺院・神社、非木造物件）の損害査定対応力の強化があげられます。

そのため、J A 共済においては

- ① 広域自然災害損害査定員（390名）の査定スキルの向上（広域査定員は毎年継続して約50名養成中）。
- ② 各都道府県本部における損害鑑定人の確保
- ③ 外部鑑定会社との提携による広域災害鑑定サービスの実施

等を図り、万全を期す査定体制への取組みを今後行うこととしています。

○参考



(朝日新聞 平成20年1月17日(木) 朝刊)

6. 最後に

大規模災害に備える準備は、過ぎてあり余ることはありません。被災ＪＡとＪＡ共済連各都道府県本部・全国本部が連携をとり合いながら、それぞれが主体的な活動を行い、どの都道府県で災害が発生しても「ＪＡ共済」として総体的に対応し、契約者の負託にこたえられるよう、今後も継続して取り組んでまいります。

一日前プロジェクト

地震・水害の一日前に戻れたらあなたは何をしますか―地震災害などの被災者から聞き取った「教訓」が内閣府のホームページに掲載されています。(http://www.bousai.go.jp/km/)

参考になる話も沢山あり、ほんわかと気持ちが和みます。

以下に一部タイトルのみ紹介します。

- 地震直後の避難は危険がいっぱい ～間一髪ヘルメットで命拾い～
- 受話器戻したとたんに電話殺到 ～お客さん対応で、てんてこ舞い～（電気屋さん）
- 家具は倒れず ～役立った転倒防止グッズ～
- やっぱりやっておけば良かったな ～転倒防止した家具だけは倒れず～
- 家の修理は保険で足りず ～孫に借金申し訳なく～
- 地震のおそろしさ体験 ～タオルや下着はいつもそばに置くようにしています～
- 梅酒、マムシ酒も上からガシャン ～重いものは高いところにおかないようにしました～