

## 被災後の損失・損害評価と事業復旧マネジメント： 東日本太平洋沖地震および津波



2011年3月11日に東北地方の太平洋沿岸を襲ったマグニチュード9.0の地震は、米国本土にまで到達するほどの津波を引き起こし、甚大な数の犠牲者と、家屋、建物やインフラに壊滅的な打撃を与えました。被災地では数百回にのぼる余震と停電が続いています。これは日本国内観測史上最大の地震であり、世界史上5番目の大きさとなりました。

日本は東北地方太平洋沖地震および津波による壊滅的な被害の中、復興への懸命な努力を続けていますが、企業もまた、生産や流通の代替手段など業務の復旧・復興のための方策の検討を行っています。直面している事業中断の程度からすると、財務、業務、そして経営全般の正常化のためには、初期段階で講じる対策が重要となります。

マーシュリスクコンサルティング(以下MRC)のForensic Accounting and Claims Services部門(以下 FACS)は、この地震と津波に関わって発生する膨大な数の保険金請求に関連する案件への対応について、業界・業種を限定せずいかなるお客様も支援いたします。FACSは、今回の危機を乗り越えるためにグローバルな専門知識を用いて積極的な支援を行います。保険金請求に関わる専門的な支援を行うと共に、損失の軽減・従業員やコミュニティ対応への注力・早急な業務の復旧を企業が実現するための支援を提供します。

### 巨大災害の保険金請求

大地震とその余震に加えて津波が発生すれば、被災地で事業展開する企業(物理的な事業所がある、あるいは情報、製品、サービスの提供を受けている)にとって、その影響は計り知れません。FACSは貴社が事業の運営や従業員への支援に注力できるようにお客様の保険金請求を支援し、貴社の保険ブローカー担当チームと連携いたします。FACSは、以下のような事故発生後の損失の分析を行います。

- 物的損害
- 臨時費用支出
- 事業所への直接的な損害から発生する事業中断
- 間接的な事由によって発生した事業中断
- ユーティリティの中断
- サプライチェーンの混乱

### どのような事業所が対象ですか？

以下のような被害や状況にあるすべての業界・業種の企業・団体：

- 地震・津波後の事業中断による損害が発生している企業・団体
- 社内あるいは現場の保険金請求の専門家や人材が限られている企業・団体
- この巨大自然災害からの早期かつ効果的な復旧の必要性のある企業・団体

### どのような支援が受けられますか？

- 損害を受けた後の迅速な支援
- 各国、各業界における幅広い経験を積んだ会計の専門家とクレームコンサルタントによる質の高いサービス
- たとえどんなに複雑な保険金請求であっても効果的なクレームマネジメントを提供し、結果として自社の従業員対応業務への集中を実現
- 大量データの蓄積・管理・分類を行う強力で扱いやすいマーシュの特許技術ツールFACSdbにより、さまざまな規模のクレームを効率的かつ正確に追跡し、貴社の迅速な保険金受領の実現を支援

FACSの専門家チームは、独自に開発したFACSdbテクノロジーおよびウェブベースのデータシェアポータルを活用し、大量のデータを効率的で正確な収集、蓄積、追跡を行います。これにより、お客様が被った複雑なクレームの管理支援を行うことが可能となり、お客様と保険会社、保険査定人（アジャスター）との間での重要情報の伝達・共有のサポートも可能です。

## クレームプロジェクトマネジメントおよびクレームエンジニアリング

地震・津波発生後の大規模な人的喪失や財物損失は、その内容や関係者の存在から極めて複雑なものとなります。とりわけ現地の法規制、手続き、慣習や慣行に精通していない、あるいは現地事業所などへの立ち入りなどに支障がある地域において発生した場合は、こうした経営上の重要課題の対応について、限られた人材だけでは対処しきれない場合や専門性を求められる可能性があります。

私どもは世界の主要な地域にFACSのクレームプロジェクトマネージャーを配置し、世界中の被災地に素早く赴き、お客様の本社、現地の職員、修理業者、損害査定人などの関係者と連携し、お客様の保険金請求の手続きを支援します。クレームプロジェクトマネージャーは、保険金請求処理の経過報告書を適時に提出するとともに、保険金支払いの遅れを招くような深刻な問題へと発展する前に、そのような解決すべき重要な案件を指摘します。

さらに、FACSはクレームエンジニアやその他の専門家による、物的損害の範囲の確定や損害額の算定についても支援します。また、地震・津波による被害と、通常の補修修理あるいは被害に関連する改良修理などを、区分して算定することができます。これにより保険の担保範囲となるか否かが明確になります。FACSのクレームエンジニアは、建築法など関連法規の変更・技術の革新などの対応すべき課題とその課題が与える復旧計画への影響の分析を行い、お客様の保険契約を引き受けている保険会社または保険査定チームにとって必ずしも明確でない損害の範囲について明らかにすべくお客様と共に取り組みます。上記のようなFACSの企業の適切な保険金請求の実現と損失の軽減に向けた支援により、企業はその人材を社員のための福利厚生や事業再開のために活用することが可能になります。

## FACSチーム

FACSは、世界各地に200名を超えるプロフェッショナルと実務担当者を擁しています。このチームは、事後の損害分析、クレームプロジェクトマネジメントとクレームエンジニアリングに関して標準化された手順と運用体制を確立しており、グローバルに得た知見を活用して各地域の課題に対処しています。

FACSのシニアレベルの専門家は、法廷会計およびクレームサービス分野での平均20年の実績を有し、保険金請求に関わる損失の算定、損害の確定、保険証券の内容と条件などに幅広い経験と知識を持ち合わせています。FACSの支援には、保険証券の内容の解釈や保険金請求において主張すべき点などについて豊富な経験と実績を持つマーシュのアドバイスも利用可能です。FACSの保険会社との信頼関係および損害査定プロセスの広範な知識は、保険金受領までの時間短縮など、貴社にとって確かなメリットとなります。

FACS部門の専門家には次のような資格保持者が在籍しています。

- 公認会計士
- 法廷会計士/公認不正検査士
- 技術士/法廷技術士
- 保険金請求の専門家/保険査定人経験者

以下のような巨大自然災害からのお客様復旧・復興支援の実績があります。

- ソロモン諸島地震（2007年）、チリ地震・ハイチ地震（2010年）、ニュージーランド地震（2011年）
- インド洋津波（2004年）
- サオマイ台風・熱帯低気圧「モニカ」（2006年）
- ジャカルタ洪水（2007年）とクイーンズランド洪水（2010-2011年）
- ハリケーン「チャーリー」、「フランシス」、「ジャンヌ」（2004年）、「カトリーナ」、「リタ」、「ウィルマ」（2005年）、「ドリー」、「グスタフ」、「アイク」（2008年）

## お問い合わせ

被災後の損失・損害評価と事業復旧マネジメントとその他の東日本太平洋沖地震および津波に関連するお問い合わせは、マーシュの営業担当者までご連絡下さい。

マーシュジャパン株式会社 東京本社 03-5334-8200（代表）  
大阪支社 06-6231-9055（代表）  
マーシュブローカージャパン株式会社 03-5334-8290（代表）  
www.marsh-jp.com

関連情報は、本社ホームページ [www.marsh.com](http://www.marsh.com) 災害復旧ポータル <http://www.global.marsh.com/disasterrecovery> および日本におけるマーシュのホームページ [www.marsh-jp.com](http://www.marsh-jp.com) をご参照下さい。

本書に記載の情報は、個別の状況に対する助言または法務、税務もしくは会計に関する助言として理解されることを意図するものではなく、またそのように依拠されるべきものでもありません。法務、税務または会計に関する記載があっても、それらは当社の保険ブローカーおよびリスクコンサルタントとしての経験のみに基づく概観に過ぎず、法務、税務または会計に関する助言として依拠されるべきものではありません。特定のリスクの補償内容およびその他の個別の問題については、各自で法務、税務、会計その他の専門家・アドバイザーに照会頂く必要があります。保険の補償内容は個別の契約条項や免責条項等によって異なります。当社は、特定のお客様または特定のリスクに対して適切な保険が入手可能であるかどうかの保証をするものではありません。当社は、明示的にも黙示的にも、保険約款の適用または保険会社（再保険会社を含む）の財政状態もしくは支払余力について何らの表明・保証をするものでもありません。本書の全部または一部の無断複写・複製・転載等を禁じます。当社は、ガイ・カーペンター、マーサーならびにオリバーワイマングroup（LippincottおよびNERAエコノミック・コンサルティングを含む）を擁するMarsh & McLennan Companiesの一員です。