

Gard Insight

査定幹事はどのように価値を生み出しているか？

こちらは、英文記事

[「http://www.gard.no/web/updates/content/20741244/how-does-your-claims-leader-create-value」](http://www.gard.no/web/updates/content/20741244/how-does-your-claims-leader-create-value)(2014年7月30日付)の和訳です。

本稿では船体保険の査定幹事の役割について説明します。

はじめに

船体(H&M)保険は、通常、複数の保険会社が引受を行います。被保険者は、交渉や契約管理をブローカーの1社に委託する形態を取るのが一般的です。また、クレーム処理は、引受保険会社のうちの1社、つまり、査定幹事に、全保険会社を代表して行なう権限を付与して実施されます。特に、事故処理は、船舶に搭載される技術が複雑さを増していること、メディアからの注目を浴びてしまうこと、各法域の管轄当局との折衝が必要であることから、多大な労力が必要です。そのため、緊急時や、その後の保険金支払い手続きに関して、保険関連の意思決定者を1社に集約しておくことは、被保険者にとって不可欠なことなのです。今日、海上保険を提供できる十分な資金を持つ保険会社は多数あります。しかし、被保険者にサポートと安心感を提供することができ、各関係者からの信頼を集められる、「組織」、「専門知識」、それに最も重要である「価値」を備えた保険会社はそう多くはありません。



適所、適時に、適切なリソースを

内部リソース

緊急対応やクレーム処理の一部を外部委託することは可能ではあるものの、優れた査定幹事たるには、様々な分野に関して、高度な専門知識と対応力を内部に保有している必要があります。特に重要なのは、次の2つの分野に関する経験や能力です。

- 航海経験と、船主、船級協会、サーベイヤー関連団体との業務経験を通じて培った、海事技術に関する専門知識
- 国際海事法の実務に関する深い知識(用船契約に関する法律のほか、海難救助や共同海損等の国際条約、一般海事法に関する知識を含む)

上記の1つ目の能力や経験は、船舶とその船長・乗組員がどのような問題に直面していて、海難救助、撤去、修理はどのように処理すべきかを理解するのに必要なものです。また、2つ目の能力や経験は、貨物の積み替えの影響や、海難救助を断念した場合の船骸撤去の際に準拠すべき規則などを正しく判断し、複数の選択肢の中から適切なものを選択する上で必要です。この他にも、次の事例のように、査定幹事の内部リソースが問題解決に寄与するケースは多々あるのです。

Gardの複数の加入船舶において、アジアのある地に寄港後、船体に著しい腐食が発生したことがありました。Gardでは、社内の海洋生物学者による詳細な調査を(無償で)実施し、港湾内の複数の水層の特殊な成分が腐食の原因であることを突き止めました。2013年7月17日のGard Insight「[成層化した河系における船舶の腐食](#)」を参照してください。この調査のおかげで、腐食の発生原因が解明されるとともに、船主は、用船者に補償を求めることができるようになったのです。

コレスポンデントと各種サービス提供者のグローバルネットワークの活用

世界には200か国を超える沿岸国が存在します。米国の場合には、これに、太平洋・大西洋岸の23州と、五大湖沿岸の7州を追加しなければなりません。海洋事故は、様々な地理的条件下で発生し得るものであり、様々な国の法律・司法・行政機関の管轄や管理に服することになります。したがって、有能な現地のコレスポンデントと連携でき

ることが極めて重要になってきます。また、現地の法律を理解し、現地当局との折衝が可能な、有能かつ経験豊富な弁護士を雇う必要が生じる場合もあります。事故発生から時間が経過するにつれて、法律以外の専門家の力が必要になることもあります。例えば、航海、天候、火災に関する専門知識があれば、第三者からのクレームの防御や、第三者へのクレームの提起に極めて役立つ可能性があります。また、船舶の修理に際し、技術に関する高度な専門知識が必要な場合もあります。沿岸施設への衝突事故のケースでは、当該施設の事業停止に伴う重大なクレームが発生することがあります。会計知識や事業に対する理解を欠いていれば、クレームの根拠となる難解な報告書等を理解するのは困難です。関連する事例を以下にご紹介します。

Gard のある加入船が、欧州のある港のターミナルに衝突するという事故を起こし、ターミナル側から、当該船舶の責任限度額を大きく上回るクレームが提起されたことがありました。クレームの根拠として、事業中断の影響を示す、難解な報告書や資料が提出されました。Gard では、ターミナル事業に造詣の深い現地のフォレンジック会計士(不正調査を業とする公認会計士)を雇用して詳細に調べたところ、ターミナル側のクレームが過大であることが判明しました。その内容を法廷で証言したところ、相手方当事者は和解を求めざるを得なくなり、結果として、責任限度額の40%の金額での和解で落ち着いた。

査定幹事のオフィス展開

国際貿易の実情や世界の主要な船積み拠点の所在場所を考慮した場合、オフィスを主要地域に構えることが重要です。各地にオフィスがあれば、その地域の事情に詳しくなり、現地窓口としての機能も果たせるほか、言語面の対応力も備わります。また、幅広いタイムゾーンに対応できるようにもなります。海事関連の事故は、24 時間昼夜の別なく発生する可能性があるものです。

以前中国で大きな座礁事故が発生した際に、通知を受けた Gard のクレーム担当者が、現地のスタッフを現場に急行させ、事故発生から数時間後には現場に到着していたおかげで、詳細な情報をリアルタイムに収集して、当局への対応も迅速に行えたという事例がありました。

海難救助業者と査定幹事との関係

事故の発生時に最初に行うべきことは、適切な契約に基づいて、現場での作業を担当する有能な海難救助者をできるだけ早く起用することです。次の事例が示すように、グローバルな対応力を備えた評判のよい海難救助者との間で、長期にわたる信頼関係を構築できている査定幹事であれば、海難救助を迅速かつ効率的に実施し、救助費用を妥当な水準に抑えた上で、負担の公平さを保証することができます。

ある船舶で火災が発生し、バースに接岸した際に、スタビライザーの不具合から浸水を招き、船の安定性が損なわれるという事態が生じたことがあります。現地当局には、その事態に対応できる装備がなく、査定幹事を務める Gard が装備の整った海難救助業者を用意しました。Gard では、その大手海難救助業者との間で緊急時対応に関する取決めをしていたため、このように迅速な対応ができたのです。その海難救助業者が保有する、リスク管理能力、信頼性の高い安定性計算技術、熟練スタッフによる装備の操作能力のおかげで、ぎりぎりのところで船は転覆を免れました。こうして、船主と保険会社各社は、本来生じていたかもしれない、全損、バースに対する損害責任、港湾内の汚染、船骸の撤去費用等を回避することができたのです。

サービス: 対応力と姿勢

24 時間 365 日の事故対応

査定幹事が、24 時間 365 日対応可能な緊急時電話サービスを提供することは当然のことですが、そこには、必要な権限とリソースが与えられた、経験豊富な専門のクレーム担当者が配置されていることが重要なのです。

対応力とリソース

緊急時対応は大きな注目を集めるものですが、経験豊富な査定幹事であれば、それが多大な負担をもたらす長い

プロセスの序章にすぎないことを理解しています。船が運航を再開できるようになるまで船主を忍耐強くサポートすることも、査定幹事の重要なサービスの一部なのです。

査定幹事の LOU/保証機能

事故が発生した場合、船の運航遅延を回避し、また、運航の中断期間を最小限に抑えることが大きな関心事になります。衝突等が発生した場合には、船が抑留されないように、査定幹事が速やかに保証状 (LOU) や銀行保証書 (bank guarantee) を提出することが重要です。特に効果があるのは、P&I クラブの保証状です。次に示すとおり、P&I クラブの保証状は世界中のあらゆる場所のあらゆるケースにおいて、容認され、認められているからです。

船体保険契約に基づいて衝突と FFO (固定物または浮遊物) に対して保険カバーを掛けていたある船舶が、南アメリカの港において、水先案内人に乗せて係船作業を実施していた際にバースに衝突するという事故が発生しました。バースの所有者は、当該船舶をアレストした上で、当初は、法域内に所在する銀行が発行する船主に有利な条件になっていない銀行保証書を担保として要求していましたが、最終的には、Gard P&I が発行する LOU を受け入れることを承諾しました。バースの所有者が受け入れを承諾した理由の 1 つには、過去に FFO の損害が発生した際に、Gard 以外の国際 P&I グループ加盟クラブの LOU を受け入れた経験があったことです。なお、Gard P&I は、カウンターセキュリティーとして、船体保険の全引受会社を代表する Gard Marine の LOU を受け取りました。

文化: ビジネス面や運営面の現実を踏まえた問題解決

経験豊富なクレーム担当者は、現実的な姿勢で問題の解決に当たらなければならないことを理解しています。シェークスピアの「暴虐な運命の矢弾をじっと耐え忍ぶ」ことによる公正な分配では不足なのです。技術面や運営面もさることながら、大きな問題につながりやすいのは、ビジネス面や、現地の行政や法的な問題です。船舶がアレストされてしまい、不当な金額の担保が要求されるようなことがしばしば起こります。問題の性質にかかわらず、クレーム担当者は、ルールに縛られるだけでなく、現実にも目を向けなければなりません。様々な状況下において、ルール適用の良否を適切に判断できるようになるには、長年の経験が必要です。優秀な査定幹事は、どのような問題であっても解決策の糸口になると考えることのできる、経験豊富なクレーム担当者を配置しているものです。

船体保険と P&I 保険の共同査定幹事

Gard は P&I 保険において大きなシェアを持ちますが、それだけではなく、船体保険と関連保険においても非常に多くの査定幹事案件を抱えています。それは、船体保険と P&I 保険を同一の組織内で処理できることが、大きな利益をもたらすと考えているからです。

保険の存在が、重大事故の発生時やその後の意思決定に影響を及ぼすべきではありません。事故時には、様々な選択肢と、それらに付随する費用・リスクを比較検討することが必要です。合理的な船主であれば、個々の費用やリスクを見るのではなく、全体の費用とリスクが最も小さいものを選択するでしょう。1 つの保険会社が船体保険と P&I 保険を扱っていれば、船主は、最も合理的な選択肢はどれか、という判断に集中することができます。

費用と残留リスクの割当ては、(後回しにしたことで法的費用が発生しない限り) 後回しにした方が、情報の共有や意思決定が迅速に行えるようになります。

優秀なクレーム担当者は、海難事故が引き起こす様々なクレームの関係性の複雑さを理解する必要があります。それぞれの関係者を代表するクレーム担当者は、お互いに協力しなければなりません。次の事例が示すとおり、1 種類の保険に関する知識があるだけでは十分ではありません。

Gard の加入船舶が北欧海域で大きな座礁事故を起こした際に、Gard H&M は、ロイズ・オープン・フォームの手配のほかに、海難救助業者と協力して対応策の評価を行いました。それと並行して、Gard P&I では、避難した船長と乗組員に対する必要なサポートの手配を行いました。当該船舶が全損となることが判明した際には、Gard H&M の責任範囲 (ロイズ・オープン・フォーム契約) から、Gard P&I の責任範囲 (船骸撤去契約) へとスムーズに移行することができました。

海事クレーム処理における文書化の重要性

海難救助作業の実施や複雑な船舶修理作業の管理業務に比べて、文書化作業は、単調で退屈なものであると思われるかもしれませんが、しかし、あらゆるクレーム処理において、その究極の目標は、適正な水準の補償とその適時の支払いを確保することにあります。最終の共同海損精算書等のクレーム書類を作成する作業は、必要不可欠です。他の共同保険者に常に最新の情報を知らせるとともに、更新の都度、最新の統計データが作成されるようにしなければなりません。優れた管理を実施できることは、優れた査定幹事であるための重要な要素であり、その保険会社の市場での評価に影響を及ぼすものでもあります。

Gard を含め、北欧の保険会社は、査定幹事として行為する場合、クレームの調整も行うことが多いため、常に有能な損害査定人をスタッフとして抱えています。

まとめ

優れた査定幹事は、以下のことを行えなければなりません。

- 危機への対応と実務的な管理の双方を効率的に行うことにより、被保険者にとっての価値を生み出すこと
- ブローカーと共同保険会社からの信頼を得ること
- すべての当事者がビジネスの観点から支持できる、現実的な解決策を見出すこと

それには、以下の体制や知識が備わっている必要があり、こうしたものが価値を生み出すのです。

- 法律、航海、損害査定等に関する専門知識
- 長年の経験を有するクレーム担当者
- 24 時間 365 日対応可能な体制
- 世界中の船舶代理店、海難救助業者、弁護士その他のサービス提供者との連携

これらを考慮の上、最良の査定幹事を選択してください。

この Gard Insight の記事に関するご質問やご意見は、[Gard Editorial Team](#) または [ガードジャパン株式会社](#) までご連絡ください。

本情報は一般的な情報提供のみを目的としています。発行時において提供する情報の正確性および品質の保証には細心の注意を払っていますが、Gard は本情報に依拠することによって生じるいかなる種類の損失または損害に対して一切の責任を負いません。
本情報は日本のメンバー、クライアントおよびその他の利害関係者に対するサービスの一環として、ガードジャパン株式会社により英文から和文に翻訳されております。翻訳の正確性については十分な注意をしておりますが、翻訳された和文は参考上のものであり、すべての点において原文である英文の完全な翻訳であるとは限りません。であるとはであることを証するものではありません。したがって、ガードジャパン株式会社は、原文との内容の不一致については、一切責任を負いません。翻訳文についてご不明な点などありましたらガードジャパン株式会社までご連絡ください。