

96年度 第4回事例研究発表会
まとめ
— 第1分冊 —

事例研究発表会テーマ

正しい鑑定人の選び方

(副題： 悪質鑑定人の追放)

火災保険等の物保険や賠償保険の対物事故など、最近ますます鑑定人に業務を依頼するクレームが増加している。

言うまでもないが、鑑定人がまじめに仕事するか否かは火新査定にとって極めて重要な事であり、いい加減な鑑定人に業務を依頼したため支払結果が妥当な支払い額より大幅に上積みされた保険金を支払わざる得ない場合が極めて多い。

特に超大口クレームに至っては、鑑定人がまじめに仕事するか否かで、支払保険金が億単位で違い、その妥当性に欠ける莫大な保険金がどぶに金を捨てるように、無駄に支払わざる得ないことは極めて無念であるが、当社ではそのようなことが決して少なくない。

したがって、今回は『正しい鑑定人の使い方』という題材を取り上げてみた。

ただし、抽象的な精神論などを書き連ねてもあまり意味がなく、また今回のテーマが『具体的なクレームを基にテーマを決める。』とのことであるので、ある支店に在席していた時、たまたま会社入社以来初めて出会った『極めて優秀なA鑑定人』と、同じく会社入社以来初めて出会った『極めて悪質なB鑑定人』の仕事振りを対比し、優秀な鑑定人と悪質な鑑定人の見分け方をその業務内容をいくつかの具体的な項目に分けて対比してみた。

つまり、具体的クレームそのものを取り上げてはいないが、鑑定人の業務内容をいくつかの具体的な項目に分けて対比して鑑定人の見分け方をみた。

両極端な鑑定人を比べてもあまり意味が無いと考える方もいるかと思うが、むしろ両極端だからこそ逆に、何が重要かが判りやすく、良く見えてくるのである。

< 項目 : その 1 >

現場でしっかり図面を書いているかどうか？

〔超優秀 A 鑑定人の場合〕

「保険の目的が建物であれ、商品であれ、どんな目的でもどれだけ現場の図面を自分自身でしっかり確実に書くかで鑑定人の仕事の 7 割は決まる。図面さえしっかり書けば後で相手がどんなことを言い出してもきっちり対抗できる」という信念をもっており、事故の大小にかかわらず現場で契約者などに確認しながら驚くほど入念に細かく時間をかけて図面を書く。

〔結 果〕

後日、契約者などから提出される見積書や損害明細書が驚くほど A 鑑定人の自己積算に近い。

事故現場で契約者などに中身を確認しながら徹底的に綿密な図面を仕上げるため、現場で契約者などと一緒に積算したと同様の状態であるため、契約者などもおかしい不当な見積書や損害明細書が出せなくなってしまう。

たとえ、おかしい見積書や損害明細書が出てきても、前記のとおり現場で入念に仕事をしているため、はっきり異議を唱えて相手を説得できる。

〔超悪質 B 鑑定人の場合〕

現場で全くまともに仕事をしない。鑑定人の命とも言える図面もろくに書かない。

現場でちょこちょこ申し訳程度になにかをすこし書くだけで、ほとんど手を後ろ手に組んで契約者などの後をブラブラとついてまわるだけである。はたで見ていると鑑定人と言うよりも、まるで事故現場視察団という風情である。

後で契約者に図面や損害明細を頼んでそれをそのまま認めればいいと言う怠惰極まる態度が露骨に現されている。

〔結 果〕

鑑定人がまともに仕事をしているかどうかは、査定担当者だけではなく実は代理店や契約者もしっかり見ている。

そのため「この鑑定人はどんなとんでもない損害額を主張してもなんにも言えない。」ということが契約者などにもよくわかり、とんでもない金額の見積書や損害明細書が提出される場合が多い。

もちろん案の定、鑑定人はなにも反論せずに「すべて妥当である。」などと言うため、結局査定担当者が苦勞して交渉するが、所詮鑑定人がまともに仕事をしていないため、結局ほとんど相手の言いなりに支払わざる得ない場合がほとんどである。

< 項目：その2 >

現場で、契約者や修理業者などに質問が多いか？

〔超優秀 A 鑑定人の場合〕

これでもか、これでもかと徹底的に自分が理解納得するまで様々な質問をする。
まさに質問の嵐である。

また現場で、単価や損害の範囲を徹底的に相手に確認しておき、あとで非常識な見積書や損害明細が提出されないよう布石を打っておく。

〔結 果〕

鑑定人の徹底した調査態度が相手に伝わり、また非常識な見積書や損害明細が提出されないよう布石を打っておいたため、後日契約者などから提出される見積書や損害明細書が驚くほど A 鑑定人の自己積算に近い。

〔超悪質 B 鑑定人の場合〕

例えば億単位の超大口クレームでも、全くと言ってもいいほど質問しない。

査定担当者でさえ契約者側に様々な質問をした後、鑑定人に『何か質問があったらどうぞ』といっても、『いえ、特にありません。』という。

こんな超大口クレームなのだから、それこそ山ほど質問があってもいいはずなのににも質問しない。

当たり前である。最初からまじめに仕事をする気が皆無なのであるから質問等するはずがないし、質問する能力がもともと無い。

〔結 果〕

案の定すっかり相手に足元をみられ、『前記項目その1の結果』に同じとなる。

※質問するのも、質問できる能力があるからである。

< 項目 : その 3 >

現場に修理業者などの専門家が同席することを希望するか？

〔超優秀 A 鑑定人の場合〕

なるべく現場に修理業者なども同席してほしい旨を、現場に行く前からあらかじめ相手に希望する。

そして、現場で修理業者などに徹底的に単価・修理範囲を確認する。

〔超悪質 B 鑑定人の場合〕

なるべく、現場に修理業者などの専門家が同席しないよう画策する。

また現場にいても、もうすぐ修理業者などが来ると判っているとなるべく早く帰ってしまい、なるべく会わないようにする。

鑑定人としての専門知識に欠け、修理業者などの専門家と話してしまうとその無能ぶりが修理業者や契約者側にばれてしまうことを恐れているからである。

〔結 果〕

両者とも『前記項目 : その 1 の結果』に同じ。

< 項目 : その 4 >

現場立会后、自己積算を行って査定担当者に報告するか？

〔超優秀な A 鑑定人の場合〕

査定担当者同行であれ、単独立会いであれ、契約者などに見積書や損害明細書の提出を依頼した場合でも、小損害のクレームはもちろん、たとえ億単位の超大口クレームでも現場立会いした翌朝には、自分なりに計算した自己積算の F A X が必ず査定担当者に届いている。

つまり、それだけしっかり現場で仕事をしているからこそできるのである。

〔超悪質 B 鑑定人の場合〕

同行した現場の雰囲気から、これは後でかなりとんでもない見積書や損害明細書の提出が予想されるため、あらかじめ自己積算することを鑑定人に指示しても、のらりくらりと逃げ回って時間を稼ぎ、そのうち案の定契約者側などからとんでもない見積書や損害明細書の提出されてしまい、査定担当者の地獄の日々が始まる。

< 項目 : その 5 >

新人や査定部門の経験の浅い人間と現場に同行した場合。
または、鑑定人の単独立会の場合。

〔超優秀 A 鑑定人の場合〕

新人や査定部門の経験の浅い人間と現場に同行した場合や単独立会の場合、自分がしっかりやらなければという責任感から、普段にも増してきちんと仕事をする。

〔超悪質 B 鑑定人の場合〕

ここぞとばかりに、普段にも増していい加減な仕事をする。ましてや単独立会などという、いくら写真があるからと行っても実際の現場を見ているのは自分だけという強みを利用して手抜きやりほうだい、どんなとんでもない金額の見積書が提出されてもなんでも妥当としてしまう。

そのため認定損害額が増え、鑑定料もたくさん支払わざる得ないという、まさに泥棒に追い銭状態である。

特に同行するのが若い新人査定担当者だったりすると、なんとその新人査定担当者に威張り散らし、名前を呼ぶ時に「呼び捨て」で呼ぶ。鑑定事務所にとって超重要得意先である保険会社の査定担当者を「呼び捨て」で呼ぶなど信じられないかもしれないが、逆に威張り散らすことによってさらに仕事を手抜きできるからである。

さらに、信じられないことに当社の収入の柱を担う営業社員まで「呼び捨て」で呼ぶことがある。

もっと信じられない事に、若い新人査定担当者などに「俺が鑑定書を発行してやるからおまえらが保険金支払いの処理ができるんだ！」などと威張り散らす。

みなさん、信じられますか？

こんな超悪質鑑定人は、さっさと当社から追放すべきだとは思いませんか？

(おっと失礼、だんだんエキサイティングになってしまいました。)

< 項目 : その 6 >

同じ事務所の若い鑑定人など、他の鑑定人にどのような影響を与えているか？

〔超優秀 A 鑑定人の場合〕

自分の鑑定事務所の鑑定人に、自分自身が、きちんと仕事をしている姿を見せて厳しく教育することはもちろんのこと、若い鑑定人などの仕事もきっちり管理し、鑑定書の中身も自分の納得できる内容かどうか確認してから、保険会社に提出させる。

〔超悪質 B 鑑定人の場合〕

当社の仕事に対してインチキでたらめやり放題の仕事をしているため、その後ろ姿を見ている同じ事務所の他の鑑定人も「三井海上の仕事はどんないい加減な仕事をしても、どんなに遅れても誰も文句は言わない。」とばかりに、他社の仕事はそこそこまじめにする鑑定人も当社の仕事となると手抜き、後回しが横行し、査定担当者が非常に苦勞し、あたりまえであるが結果も悪い。

「悪貨が良貨を駆逐する。」のたとえどおり。

— < ま と め > —

以上の対比より、鑑定人の仕事の評価の決めては次のとおりである。

- ◆現場で図面を綿密に書いているか？
- ◆契約者や現場に詳しい契約者側担当者に質問が多いか？
- ◆現場に修理業者などの専門家が同席することを希望するか？
- ◆自己積算を積極的に行うか？
- ◆経験不足の査定担当者との同行や、単独立会いの場合でも手抜きをしないか？
- ◆同じ事務所の他の鑑定人に良い影響を与えているか？

冒頭で書いたとおり、鑑定人がまじめに仕事するか否かは極めて重要な事である。鑑定料と言うのは、弁護士の成功報酬と違い、認定損害額が大きければ大きいほどたくさんさんの鑑定料がもらえる。

はなはだ残念であるが今の鑑定料制度の計算方式では、でたらめでいい加減な仕事をして認定損害額を大きくすればするほど鑑定料がたくさんもらえる制度になっている。まじめな仕事をした鑑定人の鑑定料が少なく、でたらめでいい加減な仕事をした鑑定人の鑑定料が多いという矛盾した制度の中でいかに、いかに鑑定人にしっかりと仕事をやらせるかは、自分の仕事にプライドと責任感のある鑑定人を選ぶことである。特に大口クレームや難事案ではそうであるし、そういう鑑定人を選ぶことによって『査定担当者である自分が楽をしながら非常に結果のいい仕事』ができる。

最近、当社でも鑑定人の仕事ぶりなどより、鑑定人にランクを付け、極めて評価の低い鑑定人は出入り禁止にする方針を打ち出したが、今頃になってこんなことを言い出すなぞ、表現は悪いが『チャンチャラおかしく、かつ情ない』、今まで他社に比べ当社がいかに悪質鑑定人に甘かったか、いかに悪質鑑定人の天国だったかという恥をさらけ出しているようなものである。

(おっと、だんだん発言が過激になって来ました！)

前記のとおり特に大口クレームに至っては、鑑定人がまじめに仕事するか否かで、支払いが億単位で違い、その妥当性に欠ける莫大な保険金がどぶに金を捨てるように、無駄に支払わざるを得ない。

そのような大口クレームの業務を悪質鑑定人に年に何件も依頼すれば、その悪質鑑定人のクレームだけで当社は年にあっというまに5億、10億という純利益が吹き飛ぶ。これは、他の大多数の無事故の契約者への裏切行為であるばかりでなく、当社の株主の得べかりし利益を減少せしめているということで、いま手軽に起こせるようになった株主代表訴訟の格好の標的ともなる。

当社は今『役員賠償責任保険』を業界の先端に立って販売し、そのことを各種マスコミに売り込んでいるようであるが、その当社が株主代表訴訟を起こされたのでは、これは全くの『ブラックユーモア』であり、『消防署が火事を出した。』ようなもので、日本中のマスコミに『役員賠償責任保険を売っている三井海上が自らその必要性を示してくれた！』とおもしろおかしく、さんざん書き立てられ世間の笑い者になることは目に見えている。

(何を大袈裟な訳の判らない事を言い出したんだろうと思いますか？ そう思った方は遅れています。)

独禁法のからみで、鑑定人の認定方法も一昨年より大きく変わり、一定の専門資格を持っていれば、誰でも鑑定人として活動できるようになった。

これは保険会社から見れば『千載一遇のチャンス』である。建築業界から一級建築士などのエキスパートの鑑定業務への参入が増え、優秀な専門家を活用できる環境となってきた。

悪質鑑定人は今後淘汰されるであろうし、我々査定担当者が淘汰すべきである。

いや、本当はとっくに淘汰されていなければならなかったのである。

(いやいやこれは多少説教調になってすみません。)

以 上

具体的査定報告書①

NO. 1

平成2年9月27日

火災保険査定報告書

(JFD50 [REDACTED])

大口クレームNo. K-013

部 長	課 長	担 当

契約者： [REDACTED]
被保険者： 同 上
職 作 業： 皮革加工工場
事 故 日： 平成2年8月12日午後4時50分頃
事 故 場 所： [REDACTED]

地震保険： 無 し
料 率： 適 性
共同保険： 無 し
他社重複： 無 し
質 権 者： 無 し
失効有無： 一部失効

〔証券別契約内容〕

<POL①>

保険種目： 普通火災工場物件
証券番号： 018548-3898
保険期間： 平成元年11月28日～1年
保険の目的： 建物・機械・什器備品・収容品
保険金額： ￥255,000,000
(利益： ￥66,890,000)

<POL②>

普通火災工場物件
020350-6002
平成2年2月21日～1年
建 物
￥35,000,000

《合計支払保険金》

損害保険金	￥192,058,344
取片付費用	￥3,002,000
損害防止費用	￥42,745
臨時費用	￥5,000,000
〔合 計〕	￥200,103,089

※利益保険は別途支払い。

具体的査定報告書②

NO. 1

平成元年5月22日

火災保険査定報告書

(JFD15 火災山忠02)

部 長	課 長	担 当

大口クレームNo K-901

契約者： [REDACTED]
 被保険者： 契約者および [REDACTED] 株式会社
 職 業： 綿紡績工場
 事故日： 平成元年4月5日午後3時48分頃
 事故場所： [REDACTED]

地震保険： 無し
 料 率： 要訂正
 共同保険： 有り
 他社重複： 無し
 質 権 者： 無し
 失効有無： 失効有り

< 証券別契約内容 >

	POL①	POL②	POL③
保険種目：	普通火災工場物件	普通火災工場物件	普通火災工場物件
証券番号：	012830-4486	007486-1289	007584-9363
保険期間：	H. 1. 3.31~1年	s.63. 7. 6~1年	s.63. 8.18~1年
保険の目的：	建物・機械・収容品	建物・収容品	収容品
保険金額：	¥448,500,000	¥2,000,000	¥1,000,000
共保・単独：	<u>共同保険</u>	当社単独	当社単独

< 証券別支払保険金 >

	POL①	POL②	POL③	(合 計)
損害保険金：	¥390,452,197	¥2,000,000	¥1,000,000	¥393,452,197
取片付費用：	¥10,909,128	¥155,500	¥55,500	¥11,120,128
臨時費用：	¥5,049,180	¥409,836	¥204,918	¥5,663,934
(合 計)	¥406,410,505	¥2,565,336	¥1,260,418	¥410,236,259

失効有無 一部失効 全部失効 全部失効