

ALLIANZ GLOBAL CORPORATE & SPECIALTY

# グローバル・ クレーム・レビュー

企業保険損害の主要な要因



200 を超える国や地域からの 47 万件以上の  
クレームを分析

Allianz 

# レポートの 対象範囲

今回のレポートでは、**2013年7月1日～2018年7月1日**にかけての世界の企業保険クレームにおける動きに着目し、主要な損害の要因をはじめ、複数の業種、地域、国におけるトレンドをみていきます。

このレポートでは、206の国と地域における**471,326**件の企業保険クレームに基づく分析を紹介します。クレーム額はすべてユーロで示しました。また、分析対象となったクレームの総額は**581億ユーロ（665億米ドル）**にのぼります。

ここに記載するクレーム額は **Allianz Global Corporate & Specialty**の負担分だけでなく、当該リスクに関与した他の保険会社の負担分も含まれています（支払総額を表しています）。

分析した損害はリスク選好も反映されていて必ずしも業界全体を代表するものではありませんが企業保険分野における主要なリスクを高い確度で示すものとなっています。

## Allianz Global Corporate & Specialtyについて

Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS)は、Allianzグループにおいて企業保険およびスペシャルティ保険を専門に扱う保険会社です。AGCSでは、あらゆるスペシャルティ分野、代替的リスク移転、ならびに企業分野にわたり保険とリスク・コンサルティング業務を提供します。

保険商品ラインアップ:

- 代替的リスク移転
- 航空(宇宙を含む)
- エネルギー
- エンタテインメント
- フィナンシャル・ライン(会社役員賠償[D&O]を含む)
- 賠償責任
- 海上
- 中堅企業
- 財物 (国際保険プログラムを含む)

世界的には、AGCSは自社部門を34ヶ国に、Allianzグループのネットワークやパートナーを介して210を超える国や地域に展開し、70以上の国籍の従業員4,700名近くが勤務しています。

AGCSは**Fortune Global 500**企業の75%以上のお客様に保険ソリューションを提供し、年間の世界総保険料は74億ユーロとなっています。

AGCS SEは、Standard & Poor's ではAA、A.M. Best ではA+の格付けを受けています。

# もくじ



- 2** レポートの対象範囲
- 4** エクゼクティブ・サマリー
- 8** はじめに：損害を取り巻く主な要因
- 12** 主要な損害の要因は？
  - クレーム・ダッシュボード
  - 企業保険における損害の上位要因を一目で示したデータ
- 16** 地域別の損害内訳
- 24** 業種別クレームの内訳
- 25** 損害支払額の分布
- 26** 業種別の概要
  - 26** 航空クレームのトレンド
  - 30** エネルギークレームのトレンド
  - 34** フィナンシャルクレームのトレンド
  - 38** 賠償責任クレームのトレンド
  - 42** マリンクレームのトレンド
  - 46** 財物・エンジニアリングクレームのトレンド
- 50** 連絡先およびクレジット
- 51** クレームに関するご参考資料



# エクゼクティブ・ サマリー

471,326  
分析対象  
クレームの  
総数

事業者は、ますます複雑さを増すリスク環境のなかでの業務運営を強いられています。企業は、自然災害や人災からの脅威に対応しながら、規制強化や法律環境の変化、ますます高まる技術依存から生じるリスクにも応えていかなければなりません。これらの要因は、ときとして複合して円滑な業務運営に障害を来すこともあり、保険会社は、損害発生後の混乱を最小限にとどめるためにも重要な役割を担っています。

今回のレポートでは、企業保険クレームに関わる世界的な動きを検証し、上位の損害要因をはじめ、その他のトレンドにも着目していきます。さらに、将来のクレーム環境に影響を与える可能性のある、業種固有のトレンドも見えていきます。

## 損害の要因トップ10

今回のレポートでは、企業保険クレームにおいてますます高額になるリスクに焦点を当てていきます。AGCSでは、損害の上位の要因と、2013～2018年にかけて当社が関わってきた200を超える国と地域の**47万件**を超える保険業界のクレームに関するトレンドを特定しました<sup>1</sup>。これらのクレームの総額はおよそ**581億ユーロ（665億米ドル）**にのぼります。

今回の分析からは、経済的損失の75%以上が10の損害要因から生じていること、そのうち最大の要因は**火災／爆発**であり、これがクレーム額では全クレームの1/4近く（24%）を占めていることが分かります。過去5年間の火災／爆発事案による保険損害額は**140億ユーロ**を超え、クレーム件数は9,500件に達し、今回分析した大規模非自然災害事案20件の半数以上（11件）が火災や爆発によるものです。また、この種の事案によるクレーム額の平均も**147万ユーロ**と、**150万ユーロ**に迫る水準となっています。クレーム額による世界の損害要因の第2位は航空機の衝突／墜落事案（14%）、3位は作業／保守の不良（8%）が続いています。

## 世界的なクレームのトレンド

近年、米国をはじめ、世界の各国が記録的な自然災害に見舞われるなか、損害要因のトップ10に登場する自然災害は意外にも悪天候のみとなっています。クレームの分析から分かることは、損害の圧倒的多数が技術的・人的な要因によるものであるということです。全体として、全クレーム総額の87%、クレーム件数の95%が非自然災害によるものです。

また、保険金支払の規模には大きな開きがあり、このことはリスク環境の多様性を反映しています。例えば、火災、航空機の墜落、海運事故などから生じる大規模な企業保険クレーム（>1億ユーロ）は、クレーム件数では分析対象クレームの1%にも満たないものの、クレーム総額では1/3（189億ユーロ）にのぼります。その一方で、損害の約90%はクレーム額が5万ユーロ以下で、その額は全体の4%にとどまっています。

クレーム総額で見た損害の要因トップ10（2013～2018年\*）

1.	火災／爆発	24%
2.	航空機の衝突／墜落	14%
3.	作業／保守の不良	8%
4.	悪天候	7%
5.	欠陥製品	6%
6.	物品損傷 （取り扱い／保管を含む）	5%
7.	機械故障 （エンジン故障を含む）	5%
8.	水害	3%
9.	船舶の沈没／衝突	2%
10	専門職業賠償責任 （例：不注意／誤指導）	2%

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。\*2013年7月1日～2018年7月1日にかけての保険業界におけるクレーム471,326件の分析に基づく。「その他」の損害要因のクレーム額は全クレーム総額の24%に相当。

**物品損傷**のクレームは、保管、取り扱い、積み降ろし、さらには輸送中の問題などに起因する場合があります。保険会社としては最も頻繁に発生する損害で、世界的にもクレーム件数の11%を占めていますが、クレーム額では5%にとどまります。

これらのクレーム分析ではまた、相互連携が日に日に進むグローバルな事業環境の中で、財物保険損害の結果として生じる事業中断（BI）の重要性が高まってきている点にも着目していきます。現在の大規模財物保険クレームにはほとんどの場合BI要素が関わっており、これまでは50：50程度の比率だったものが、BIが損害の大部分を占めることも一般的となってきています。現在、財物保険の事業中断クレームの平均額は**310万ユーロ**と、**300万ユーロ**を超え、対応する直接的な財物損害による平均的損失額（**220万ユーロ**）を約39%上回り<sup>2</sup>、その比率は58：42となっています。

1 2013年7月1日～2018年7月1日にかけてのクレームの分析。ここで分析するクレーム額は、当該リスクに関与したAllianz Global Corporate & Specialtyの負担分に加え、他の保険会社の負担分も含まれる。

2 財物損害と事業中断の両要素を伴った企業保険クレーム1,175件の分析に基づく。

# 世界各国上位の損害要因\*



カナダ、中国、ドイツ、米国では火災が企業保険損害のトップの要因となっています。航空機の衝突／墜落はオーストラリアとスペインでトップの要因となっており、香港で最も損害を生じさせているのは悪天候となっています。

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。  
クレーム額から見た損害の上位要因。一部選択した国のみ。2013年7月～2018年7月にかけての保険業界における総額 581 億ユーロ、471,326 件のクレームの分析に基づく。

## 業種別の概要と損害のトレンド

### 航空

航空業界からのクレームは全損害の22%を占め、企業保険クレームのトップとなっていますが、このことは同業界でリスクにさらされる価値が高額であることを物語っています。驚くまでもなく、損害のトップ要因は衝突／墜落で、航空関連におけるクレーム総額の半分以上（59%）を占めています。作業／保守不良事案（10%）、機械故障（エンジン故障を含む）（6%）がこれに続きます。

今後のクレーム環境を左右する要素としては、複合材料や高度な付加価値エンジンの採用による修理コストの高まり、空港混雑の高まりから来る日常的クレームの増加、さらには自動化への依存度の高まり、パイロット不足、サイバー・セキュリティ、ドローンの広範な利用などから生じるリスクがあります。

## エネルギー

エネルギー産業における保険クレームの頻度は、分析対象の他の業種と比較して低くなっていますが、損害額は高額となります。エネルギー産業は、クレーム件数では全体の1%にも満たない水準にありますが、損害額では全体の17%を占めています。同産業での大規模損害の平均額<sup>3</sup>は1,380万ユーロとなっています。

損害の要因としては火災事案がトップで、全クレーム額の半分近く（46%）を占めています。また、自然災害も大きなリスク要因の一つとして挙がっていますが、損害要因の上位5つのうち4つは人為的な事案によるものです。また、サイバー関連の損害、原油価格の変動、そして生産者の事業中断クレームが今後さらに大きくなる可能性などは、エネルギー企業、そして保険会社が注意を怠れない問題となっています。

## フィナンシャル・ライン

ファイナンス関連のクレーム報告は世界的に増え続けており、規制の強化や、多くの主要で重要な訴訟管轄地における訴訟の増加などを反映して、クレーム規模がますます大型化し、複雑化と国際化が進んできています。

不注意、誤指導、法規制への違反などをはじめとする専門職業賠償責任による損害は、クレーム額ではトップの要因（61%）となっていますが、フィナンシャル・ラインにおけるサイバー関連損害も新たに登場してきており、クレーム報告の件数もすでに増えてきています。サイバー関連クレームの頻度が高いものの一つにデータ保護違反があります。

## 賠償責任

成熟した市場では、安全性と製品の品質改善にともなってクレームは減少を続けていますが、損害の大きさは世界的に高まってきています。賠償責任クレームがますます増大する要因として、クレームの複雑化、国際化、および法的コストの高騰など、さまざまなものがあります。大規模な企業賠償責任クレームの場合、その約1/3に訴訟が関わっており、財物保険ではこのようなことが平均で1%に満たないのとは対照的です。

欠陥製品と作業／保守の不良を併せると、全賠償責任クレーム額の60%近くにのぼります。製品リコール損害は、欠陥製品総額の大きな要因であり、その規模も拡大してきています。

<sup>3</sup> 10万ユーロを超える損害に基づく。

今後は、テクノロジーへの依存度の高まり、雇用や差別の問題、環境や気候変動に関連した賠償責任を要因とするクレームが増えていくものと予想されます。

## マリン

大規模な船体クレームの頻度は依然として低い水準にあるとはいえ、近年は自然災害や火災による船体やカーゴへの大規模損害も発生しています。保険会社としては、機械故障などの日常的クレームが、頻度としては安定しているものの、さらに重要性を増してきています。

驚くまでもなく、損害要因のトップは**船舶の沈没／衝突**で、すべての海上保険クレーム総額の16%を占めています。これらの事案は、船舶の損害ばかりでなく、港湾岸壁や他の船舶との衝突なども含まれます。

一方、船舶の大型化とカーゴ・リスクの集中により、これまで以上に大型の損害が生じる可能性が出てきています。さらに、海運と荷役作業での自動化の導入がますます進むことにより、今後のマリンクレームにおいてサイバー関連の損害が増えていくことが予想されます。

## 財物・エンジニアリング

企業リスクの変化、および革新技術の影響に対応したより広範な保険への需要の高まりによって、クレームの大型化や、サプライ・チェーンやサイバー面での損害の増大といった財物クレームの変動性が高まる傾向にあります。

AGCSに寄せられたクレームの分析からは、あらゆる業種における業務内容の大きな変化を反映するかたちで、大規模損害の規模が増大していることが分かります。グローバル化とサプライ・チェーンの集約により、資産と事業中断リスクの両面で保険価額の集中がますます進んできています。また、財物保険損害の半数以上（51%）は火災によるものです。

また、財物クレームの変動性が高まっている分野の一つに自然災害があります。特にアジアでは、悪天候、水害、地震リスクの大きい地域に企業が投資を進め、保険会社が顧客に追従するかたちでこれらの市場に参入するなか、損害事案の重要性が高まってきています。

581 億  
ユーロ :  
分析対象クレーム  
の総額



世界の企業保険損害の最大の要因は火災と爆発事案。写真：Adobe Stock

# はじめに： 損害を取り巻く主な要因

シリーズ4弾目となる今回のAGCSグローバル・クレーム・レビューでは、2013年から2018年<sup>1</sup>にかけての企業保険クレームの動きを検証していきます。この期間中、AGCSをはじめとする保険会社には**200を超える国と地域から47万件以上**の事故報告が寄せられ、この数字からはリスク環境の大きさを推し量ることができます。損害の要因は、輸送中の物品の損傷から滑り／転倒事故、さらにはサイバー事案にまで及びます。

## 損害要因トップ10の概要\*



1. 火災／爆発

例：建物／工場火災、電気火災、ガス爆発、車両火災、タービン爆発、ぶどう園火災



2. 航空機の衝突／墜落

例：ハード・ランディング、滑走路／誘導路への進入やそこからの逸脱、地表衝突、グラウンド・ハンドリング上の事案、バード・ストライクや動物の衝突



3. 作業／保守の不良

例：作業不良による建物／構造物の崩落／沈下、施術者による治療ミスや障害を生じさせる治療、自動車道上の足場や建設資材による損害、設計や計算のミス、作業契約への違反



4. 悪天候

例：建物／敷地の構造的な損傷、車両／航空機の損傷、架空線／ケーブルの損傷、農業機械の損壊



5. 欠陥製品

例：大規模製品リコール、フロントガラスやエアバッグなどの欠陥自動車部品の修復コスト、欠陥製品を原因とする敷地閉鎖による事業収入の喪失、食中毒、食品汚染／アレルギー反応

\* クレーム／損害シナリオの例





航空機の衝突／墜落事案は世界的に見て第2の損害要因。写真：iStock

今回のグローバル・クレーム・レビューで分析した企業保険クレームの総額はおよそ**581億ユーロ（665億米ドル）**にのびります。これはつまり、保険会社は過去5年間に、1日平均320万ユーロ近くの保険金を支払っていることとなります。このことは、事業者がこのような危険をマネージしたり、緩和するうえで、保険業界が重要な役割を担っていることを示すものです。

また、保険金支払いの規模には大きな開きがあり（25ページ参照）、このことはリスク環境が広範にわたっていることを反映しています。例えば、火災、航空機の墜落、海運事故などから生じる大規模な企業保険クレーム（>1億ユーロ）は、クレーム件数では分析対象クレームの1%にも満たないものの、クレーム総額では分析対象クレームの1/3（189億ユーロ）にのびります。その一方で、損害の約90%はクレーム額が5万ユーロ以下で、その額は全体の4%にとどまっています。

AGCSのクレーム分析によれば、全世界の企業保険損害の最大の要因は**火災／爆発**であり、クレーム額では全クレームの1/4近く（24%）にのびります。また、最終損失額には火災後の事業中断（BI）の影響に関連したコストが大きな負担として加わってくる場合もあります。分析したデータからは、過去5年間の火災による保険クレーム額は140億ユーロを超えています。

世界の航空産業は近年、最も安全な年を記録していますが、航空関連クレーム件数が減少する兆しは見られず、航空機の衝突／墜落事案（14%）は世界の損害の第2の要因となっています。しかし、墜落以外にもこのカテゴリーに分類される損害は何種類もあり、その例としては地上作業中の航空機の損傷、滑走路のオーバーランやアンダーシュート、緊急着陸や不時着、さらにはバード・ストライクによる損害などがあります。



**6. 物品損傷（取り扱い／保管を含む）**

例：物品や技術機器の損傷、輸送中の車両損傷、電力サージによる発電機の損傷、敷地内での機器の紛失、保管中のコンテナ内物品の損壊。



**7. 機械故障（エンジン故障を含む）**

例：発電機の損傷、船舶／航空機／車両エンジンの障害や損傷、温度変化による解凍に起因する品物の損傷、工場生産ライン上での損傷



**8. 水害**

例：ボイラー漏れ、地下室の浸水被害、パイプ破損による浸水、凝縮器の給水管故障による水害



**9. 船舶の沈没／衝突**

例：閘門や港湾岸壁への衝突、はしけとの衝突、海上での船体損傷、入港時の船舶クレーンの損傷、座礁、係留時の沈没



**10. 専門職業賠償責任（例：不注意／誤指導）**

例：誤った指導や不正な指導、不適切な取引、信頼や信託義務違反、守秘義務違反

140 億ユーロ

過去5年の火災  
による保険損害  
額

300 万ユーロ  
超

事業中断による財物保  
険クレームの平均額

全体の損害要因として第3位にランキングされたのは作業／保守の不良です(8%)。高額な事案としては、作業不良による建物／構造物の崩落／沈下、施術者による治療ミスや障害を生じさせる治療、契約役務への違反などがあります。

2017年は記録的なハリケーンの年となり、このような状況が世界各国で2018年も継続したことを反映して、悪天候が全体の損害要因として第4位(7%)にランキングされています。

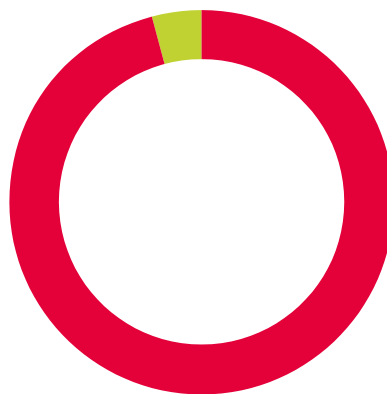
しかし、企業保険損失要因のトップ10に登場する自然災害は悪天候のみで、その他は非自然の災害事案で占められています。この傾向は他の面にも現れており、今回のレポートで分析した47万件を超えるすべての保険クレーム総額の87%は非自然災害事案によるもので、クレーム件数で見た場合はその割合が95%とさらに高い数字となっています(図参照)。

企業保険クレームの分析からは、事業環境の相互連携とグローバル化の高まりによって、財物保険では損害の結果として生じる事業中断の重要性も高まっていることが分かります。今日の大規模財物保険クレームではほとんどの場合、事業中断が大きな要素として関わっており、これが損害の大部分を占めることも一般的となってきました。現在、財物保険の事業中断クレームの平均額は300万ユーロを超え(310万ユーロ)、対応する直接的な財物損害による平均的損失額(220万ユーロ)を約39%上回っています<sup>2</sup>。

トップ3の損害要因合計は今回分析した全損害額の46%を上回っており、トップ10の要因合計では全損害額の75%を超えています(14ページ参照)。

### 自然災害に起因する企業保険クレームの割合は？

企業保険クレームのきわめて大きな割合が自然災害ではなく、技術的・人的な要因に起因。



クレーム件数別

- 非自然災害 95%
- 自然災害 5%



クレーム額別

- 非自然災害 87%
- 自然災害 13%

2 財物損害と事業中断の両要素を伴った企業保険クレーム1,175件の分析に基づく。



悪天候による損害は、2017年が記録的なハリケーンの年となったことを反映して、全体の損害要因として第4位にランキングされています。

# 主要な損害の要因は？

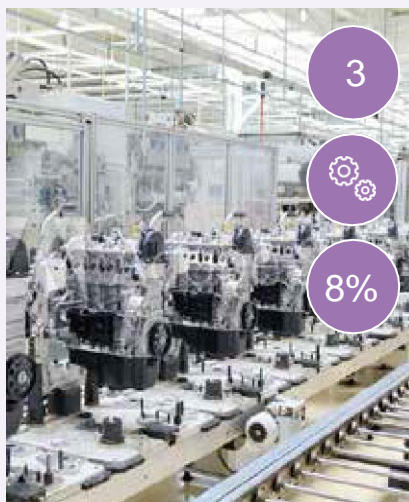
総額 580 億ユーロ超、47 万件を超える保険損害の分析に基づき次のようになります：



**火災／爆発**  
クレーム総額の 24%



**航空機の衝突／墜落**  
クレーム総額の 14%

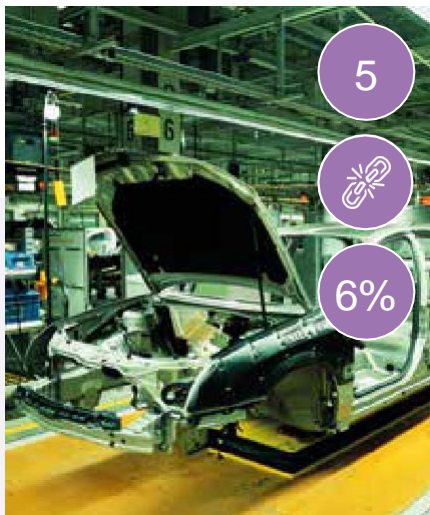


**作業／保守の不良**  
クレーム総額の 8%



**悪天候**  
クレーム総額の 7%

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。損害の上位要因は、クレーム総額に占める割合に基づく。2013 年 7 月 1 日～2018 年 7 月 1 日にかけての保険業界における 471,326 件、総額約 581 億ユーロのクレームの分析に基づく。



**欠陥製品**

クレーム総額の 6%



**物品損傷**

(取り扱い／保管を含む)

クレーム総額の 5%



**機械故障**

(エンジン故障を含む)

クレーム総額の 5%



**水害**

クレーム総額の 3%



**船舶の沈没／衝突**

クレーム総額の 2%



**専門職業賠償責任 (例：不注意／誤指導)**

クレーム総額の 2%

# アリアンツ・クレーム・ダッシュボード

一部選択した国と業種において、クレーム額とクレーム件数別に企業保険における主要な損害の要因を一目で示したデータです。クレーム総額581億ユーロ、保険業界の471,326件のクレームを分析しました。

グローバル・ビジネスにとっての損害の上位要因は？

## クレーム額別

全損害額の75%以上を、トップ10の要因による損害が占めています。



出典：Allianz Global Corporate & Specialty。\*2013年7月～2018年7月にかけての保険業界におけるクレーム471,326件の分析に基づく。「その他」の損害要因のクレーム額は全クレーム総額の24%に相当。

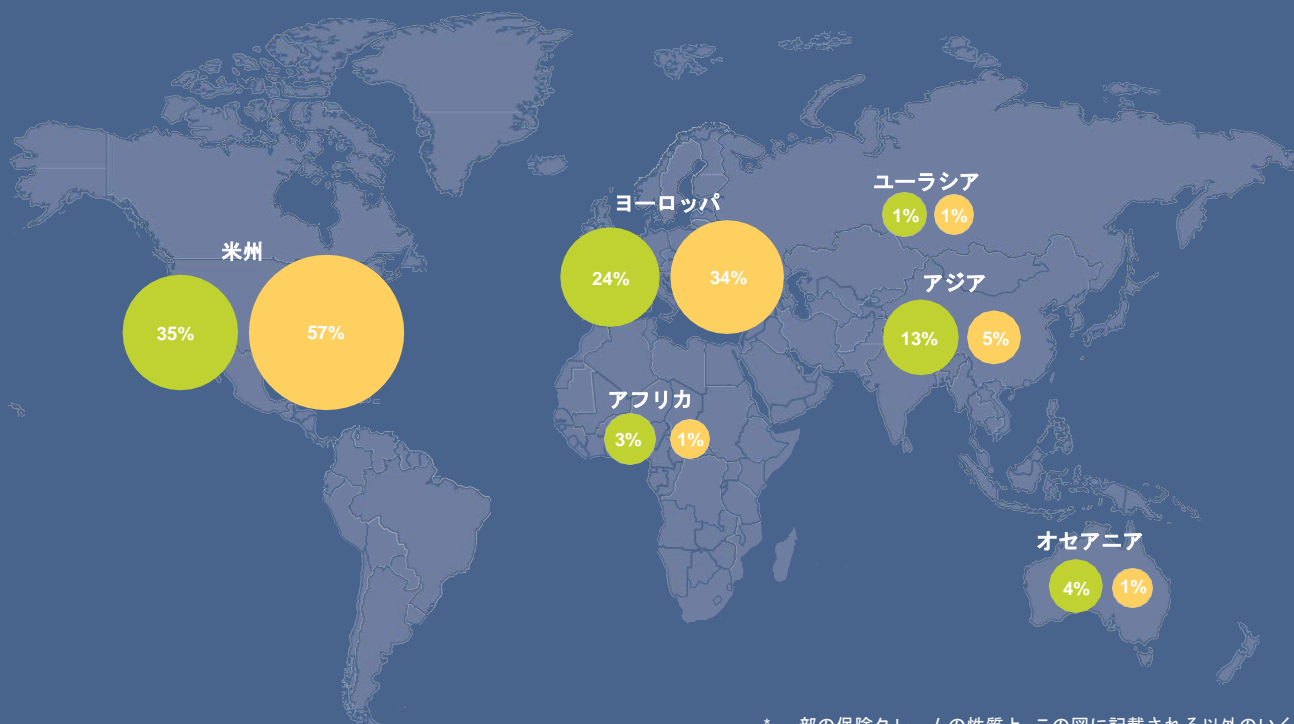
クレーム件数別



損害要因トップ10が全クレーム件数の50%近くを占めています。

出典: Allianz Global Corporate & Specialty。\*2013年7月~2018年7月にかけての保険業界におけるクレーム471,326件の分析に基づく。「その他」の損害要因のクレーム額は全クレーム総額の51%に相当。

# 地域別の損害内訳\*



\* 一部の保険クレームの性質上、この図に記載される以外のいくつかの損害の所在は「世界」と分類した。

**クレーム額別** 出典：Allianz Global Corporate & Specialty。\*2013年7月～2018年7月にかけての保険業界におけるクレーム 446,458 件の分析に基づく。

**クレーム件数別** 出典：Allianz Global Corporate & Specialty。\*2013年7月～2018年7月にかけての保険業界におけるクレーム 446,458 件の分析に基づく。

米国を筆頭として、米州は引き続きクレーム件数（57%）、クレーム額（35%）の両面において最大の企業保険市場となっています。

一方、今後はアフリカやアジアのクレーム活動が増える可能性も高まっています。



## (選択された一部の) 国別の損害要因上位



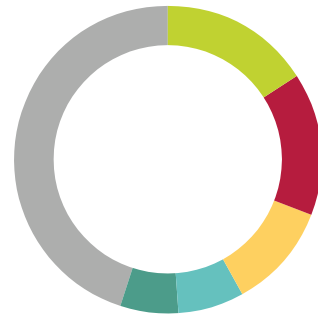
### 事業者が被る損害の主な要因： オーストラリアにおける クレーム

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。  
2013年7月～2018年7月にかけての保険業界  
における総額約16億ユーロ、3,608件のクレ  
ームの分析に基づく。



#### クレーム類別

- 航空機の衝突／墜落
- 欠陥製品
- 電（ひょう）害
- 専門職業賠償責任（例：不注意／誤指導）
- 取締役と役員（例：信頼や信託義務違反）
- その他



#### クレーム件数別

- 物品損傷（取り扱い／保管を含む）
- 専門職業賠償責任（例：不注意／誤指導）
- 航空機の衝突／墜落
- 欠陥製品
- 悪天候
- その他



損害の最大の要因は航空機の衝突／墜落事案  
で、全クレーム総額の1/3近くにのぼります。

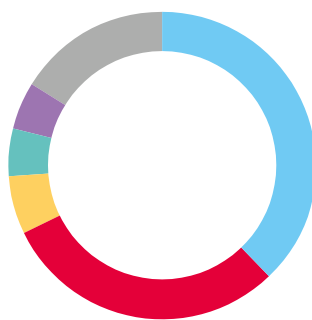
またオーストラリアでは近年、訴訟の増加によ  
り企業取締役や役員に対する損害賠償請求の  
動きも急激に高まってきています。

電（ひょう）害はいったん発生すると高額となり、  
クレーム額全体の9%を占めています。



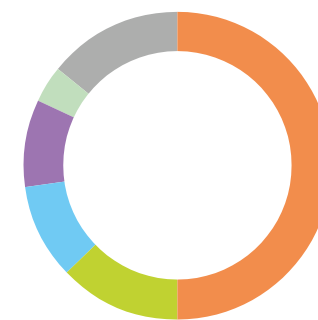
### 事業者が被る損害の主な要因： ブラジルにおけるクレ ーム

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。  
2013年7月～2018年7月にかけての保険業界  
における総額約18億ユーロ、4,470件のクレ  
ームの分析に基づく。



#### クレーム類別

- 作業／保守の不良
- 火災／爆発
- 航空機の衝突／墜落
- 浸水
- 犯罪／騒乱
- その他



#### クレーム件数別

- 旅行関連問題（荷物／遅延を含む）
- 物品損傷（取り扱い／保管を含む）
- 作業／保守の不良
- 犯罪／騒乱
- 火災／爆発
- その他



クレーム額で見た場合、欠陥建築などの作業／  
保守の不良が損害の最大要因となっています。

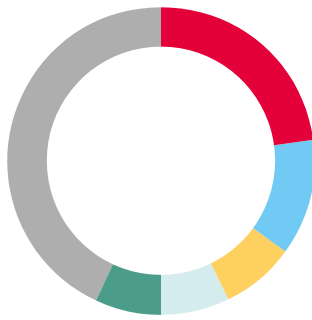
産業火災も大きな損害要因となっており、特に  
これらに起因する精油所や港湾ターミナルで  
の混乱によるクレーム額が高くなっています。

強盗、窃盗、貨物窃盗などの犯罪／騒乱事案は、  
クレーム額では5位、クレーム件数では4位とな  
っています。



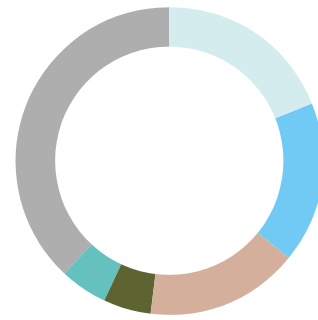
事業者が被る損害の主な要因：  
カナダにおけるクレーム

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。  
2013年7月～2018年7月にかけての保険業界  
における総額約27億ユーロ、41,942件のクレ  
ームの分析に基づく。



クレーム額別

- 火災／爆発
- 作業／保守の不良
- 航空機の衝突／墜落
- 水害
- 悪天候
- その他



クレーム件数別

- 水害
- 作業／保守の不良
- 自動車衝突
- 滑り／転倒事故
- 欠陥製品
- その他



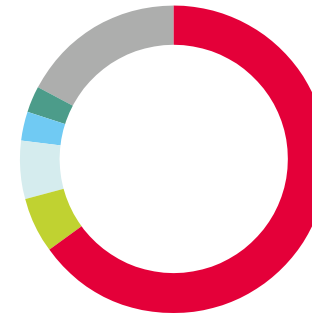
カナダでは、火災事案が保険のクレーム額の1/4近く（23%）を占め、作業／保守の不良事案（12%）が2番目の損害要因となっています。また後者は、クレーム件数別でもカナダで2番目に高いクレームの発生要因となっています。

クレーム件数別でこれ以外に大きな要因としては、水道管破裂によるビル浸水などの水害、自動車衝突事故、職場での転倒／転落事故などがあります。



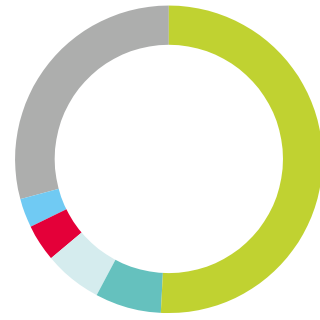
事業者が被る損害の主な要因：  
中国におけるクレーム

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。  
2013年7月～2018年7月にかけての保険業界  
における総額約19億ユーロ、5,209件のクレ  
ームの分析に基づく。



クレーム額別

- 火災／爆発
- 物品損傷（取り扱い／保管を含む）
- 水害
- 作業／保守の不良
- 悪天候
- その他



クレーム件数別

- 物品損傷（取り扱い／保管を含む）
- 欠陥製品
- 水害
- 火災／爆発
- 作業／保守の不良
- その他



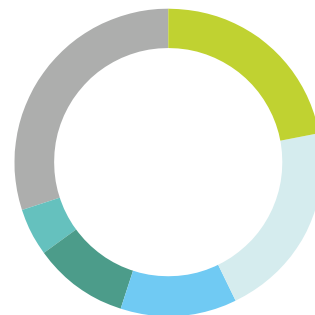
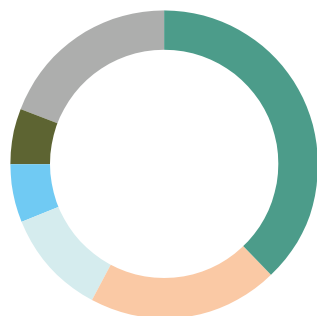
港湾やコンテナ保管所に大きな混乱をもたらし、複数の事業者に影響を与えた2015年の天津の爆発事故などの大規模産業火災により、損害の最大の原因は火災となっており、火災はクレーム額で中国国内全クレームの65%を占めています。また、保険クレームの件数でも、火災は損害要因の上位5位以内に入っています。

クレーム額別の損害要因としては、2位に物品損傷（取り扱い／保管を含む） — 例えば貨物の紛失や破損など — が挙がっています（6%）。この要因はクレーム頻度でもトップの要因となっており、分析対象クレームのおよそ半数（51%）の要因となっています。



事業者が被る損害の主な要因：  
香港におけるクレーム

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。  
2013年7月～2018年7月にかけての保険業界  
における総額約5900万ユーロ、1,169件のクレ  
ームの分析に基づく。



香港では、悪天候による損害と損失が企  
業保険クレームのトップ要因となっ  
ており、分析対象全クレームのクレーム額  
別で1/3以上（38%）にのぼっています。  
台風被害も多くの産業に影響を与えています。例え  
ば、2017年後半に中国本土と香港に大きな被害をも  
たらした台風Hatoでは、建物の損壊や飛行機の遅延

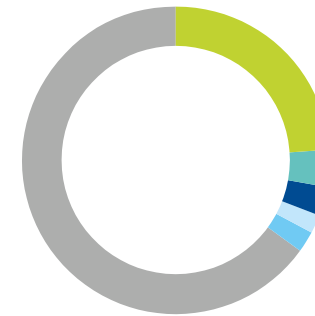
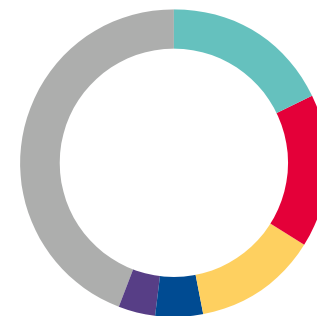
が発生し、多くの事業者が事業の休止を余儀なくさ  
れるなど、大きな損害をもたらしています。

建物や敷地の崩落は、クレーム額別では第2の要因  
となっており（20%）、このようなクレームの頻度  
はきわめて低いものの、いったん発生すると高額に  
なります。



事業者が被る損害の主な要因：  
フランスにおけるクレ  
ーム

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。  
2013年7月～2018年7月にかけての保険業界  
における総額約24億ユーロ、45,064件のクレ  
ームの分析に基づく。



フランスでは、欠陥／不良製品事案が最  
大の損害要因となっており、リコール、  
人身負傷事故、事業中断などを引き起こ  
しています。このリスクが最も大きい業  
種は海運、製造、食品／飲料産業となっています。  
これらの事案は企業保険クレーム総額の18%を占め

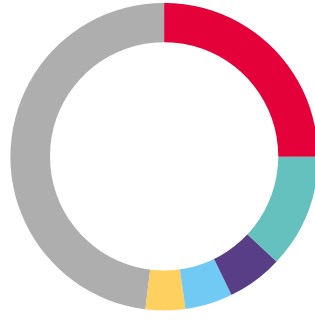
ており、それに続いて火災が2位となっ  
ています（16%）。

クレーム件数別のトップ3は、物品損傷（24%）、  
欠陥製品（4%）、船舶の沈没／衝突（3%）となっ  
ています。



事業者が被る損害の主な要因：  
ドイツにおけるクレーム

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。2013年7月～2018年7月にかけての保険業界における総額約53億ユーロ、61,200件のクレームの分析に基づく。



クレーム額別

- 火災／爆発
- 欠陥製品
- 機械故障（エンジン故障を含む）
- 作業／保守の不良
- 航空機の衝突／墜落
- その他



クレーム件数別

- 物品損傷（取り扱い／保管を含む）
- 作業／保守の不良
- 犯罪／騒乱
- 航空機の衝突／墜落
- 船舶の沈没／衝突
- その他



ドイツにおける企業保険損害の最大の要因は産業火災や爆発で、損害総額の1/4（25%）を占めています。自動車と医薬品業界で近年いくつかの大型事案が発生しており、これらの業種は、損傷や損壊を受ける商品そのものが複雑化しており、価格も高いことから、大きなリスクにさらされる産業に分類されます。火災後の事業中断の影響から生じるコストも、最終損失額を大幅に高める場合があります。AGCS

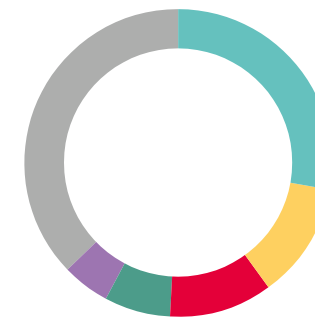
のクレーム調査からは、世界的に見ても事業中断要因のトップは火災であることが分かっています [1]。

これ以外のクレーム額別の上位2つの損害要因は、欠陥／不良製品（12%）と機械故障（6%）です。クレーム件数別では、物品損傷（取り扱い／保管を含む）がトップに挙がり（13%）、自動車やコンピューターのような高額機材への影響により大きな損害が生じています。



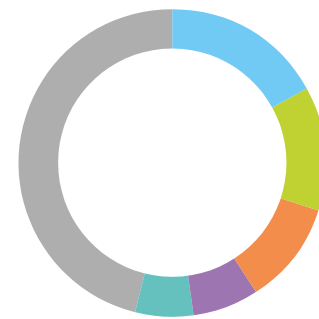
事業者が被る損害の主な要因：  
イタリアにおけるクレーム

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。2013年7月～2018年7月にかけての保険業界における総額約1.95億ユーロ、3,223件のクレームの分析に基づく。



クレーム額別

- 欠陥製品
- 航空機の衝突／墜落
- 火災／爆発
- 悪天候
- 犯罪／騒乱
- その他



クレーム件数別

- 作業／保守の不良
- 物品損傷（取り扱い／保管を含む）
- 旅行関連問題（荷物／遅延を含む）
- 犯罪／騒乱
- 欠陥製品
- その他



イタリアにおける企業保険損害の最大の要因は欠陥／不良製品事案で、分析対象クレーム総額の1/4以上（28%）を占めています。クレームが多いのは食品汚染、電気製品や台所製品の故障、および職場事故の原因となる欠陥材料などとなっています。

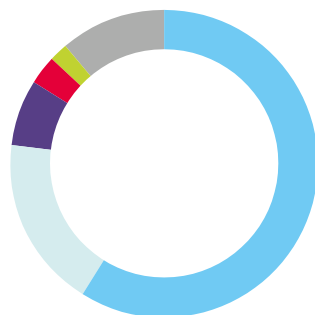
クレーム額でみた第2の要因は航空機の衝突／墜落事案で（12%）、原因はハードランディング（硬着陸）、滑走路からの逸脱、地上作業関連の事案などがあります。クレーム件数別で最も多いのは作業／保守の不良事案となっています（17%）。

1 Allianz Global Corporate & Specialty : グローバル・クレーム・レビュー : 事業中断に着目



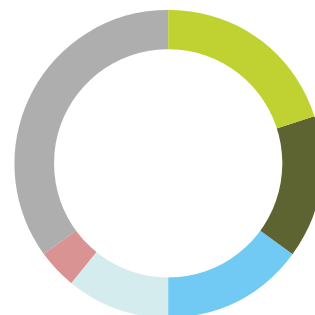
### 事業者が被る損害の主な要因： シンガポールにおけるクレーム

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。  
2013年7月～2018年7月にかけての保険業界における総額約3.59億ユーロ、1,690件のクレームの分析に基づく。



#### クレーム額別

- 作業／保守の不良 59%
- 水害 18%
- 機械故障（エンジン故障を含む） 7%
- 火災／爆発 3%
- 物品損傷（取り扱い／保管を含む） 2%
- その他 11%



#### クレーム件数別

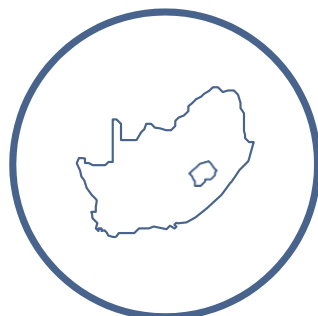
- 物品損傷（取り扱い／保管を含む） 20%
- 滑り／転倒事故 15%
- 作業／保守の不良 15%
- 水害 11%
- 雇用慣行違反 4%
- その他 35%



シンガポールでは、作業／保守の不良が企業保険損害のクレーム総額の半分以上（59%）の要因となっています。規模の大きいクレームとしては、不作動車両や輸送部品の生産、設計ミス、または未納による機械故障によるものがあります。クレーム額別で2位

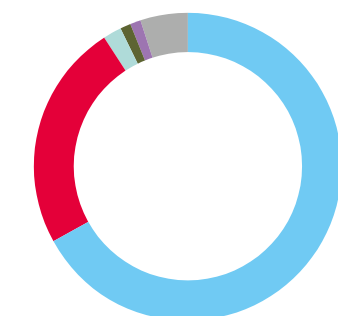
にランキングされているのは、水の浸入による建物、敷地、機材、貴重品への損害です（18%）。

クレーム件数で見ると、職場での滑り／転倒事故による人身負傷事案が上位にランキングされ、分析対象クレームの約6件に1件を占めています。



### 事業者が被る損害の主な要因： 南アフリカにおけるクレーム

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。  
2013年7月～2018年7月にかけての保険業界における総額約12億ユーロ、2,187件のクレームの分析に基づく。



#### クレーム額別

- 作業／保守の不良 67%
- 火災／爆発 24%
- 欠陥製品 2%
- 悪天候 1%
- 犯罪／騒乱 1%
- その他 5%



#### クレーム件数別

- 水害 32%
- 犯罪／騒乱 22%
- 物品損傷 8%
- 悪天候 7%
- 欠陥製品 5%
- その他 26%



南アフリカにおける最大の損害要因は作業／保守の不良です。例えば、石油／ガス産業で高額な機器が関わる大型事案が発生すると、これらの機器は使用できなくなり、大きな経済的な損失を招く場合があります。第2の損害要因は火災で、全クレーム額の1/4

近く（24%）に及んでいます。

企業保険クレーム件数別では、水害がトップの要因（32%）となっており、これにクレームの5件に1件を占める犯罪／騒乱が続きます。



事業者が被る損害の主な要因：  
スペインにおけるクレーム

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。  
2013年7月～2018年7月にかけての保険業界における総額約5.59億ユーロ、13,066件のクレームの分析に基づく。



クレーム額別

- 航空機の衝突／墜落
- 欠陥製品
- 火災／爆発
- 作業／保守の不良
- 船舶の沈没／衝突
- その他



クレーム件数別

- 転倒／転落事故
- 作業／保守の不良
- 物品損傷
- 小規模衝突事故 (例：航空／自動車／海運に関係しないもの)
- 犯罪／騒乱
- その他



スペインでの企業保険クレーム損害の最大の要因は、航空機の衝突／墜落事案で、分析対象全クレーム総額の1/3以上（34%）を占めています。

因は数多く存在します。クレーム額別損害の第2の要因は欠陥／不良製品となっており（23%）、これに火災が続きます（5%）。

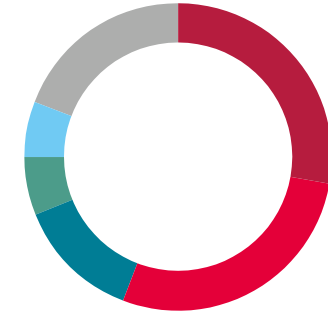
ただし、墜落以外にも地上作業中の事故による航空機の損傷、滑走路の逸脱、緊急着陸や不時着、さらにはバード・ストライクによる損害など、損害の要

クレーム件数から見ると、5件に1件は滑り／転倒事故による人身負傷や職場事故によるもので、トップの要因となっています。



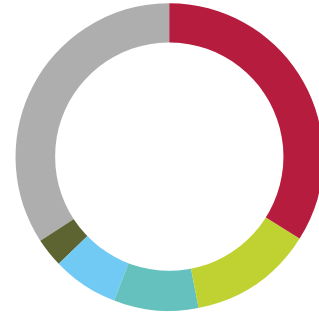
事業者が被る損害の主な要因：  
英国におけるクレーム

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。  
2013年7月～2018年7月にかけての保険業界における総額約23億ユーロ、10,207件のクレームの分析に基づく。



クレーム額別

- 専門職業賠償責任 (例：不注意／誤指導)
- 火災／爆発
- 欠陥製品
- 悪天候
- 作業／保守の不良
- その他



クレーム件数別

- 専門職業賠償責任 (例：不注意／誤指導)
- 物品損傷 (取り扱い／保管を含む)
- 欠陥製品
- 作業／保守の不良
- 滑り／転倒事故
- その他



英国では、企業活動に起因する専門職業賠償責任関連の損害（例：不注意／誤指導）、および火災がクレーム額別の最大の損害要因となっていて、いずれも分析対象クレーム総額の28%を占めます。火災損害が近年目立った業種としては、自動車、医薬品、ホスピタリティー／観光産業があります。また多くの場合、

事業中断関連の損害も最終的な損失総額の大きな要素となっています。

クレーム額で見た損害要因のトップ5にはこの他に、欠陥製品事案（13%）、最近の冬期の悪天候を反映して悪天候による損害（6%）、作業／保守の不良（6%）が続いています。

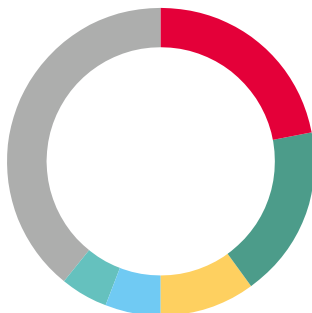


事業者が被る損害の主な要因：  
**米国におけるクレーム**

出典：Allianz Global Corporate & Specialty。  
 2013年7月～2018年7月にかけての保険業界  
 における総額約125億ユーロ、142,980件のク  
 レームの分析に基づく。

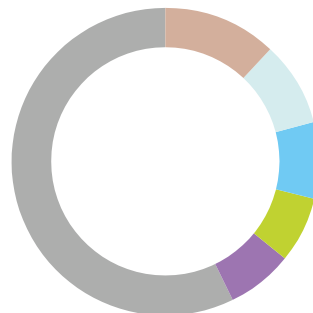
**クレーム類別**

- 火災／爆発
- 悪天候
- 航空機の衝突／墜落
- 作業／保守の不良
- 欠陥製品
- その他



**クレーム件数別**

- | クレーム件数別  | 割合  |
|----------|-----|
| 自動車衝突    | 12% |
| 水害       | 9%  |
| 作業／保守の不良 | 8%  |
| 物品損傷     | 7%  |
| 犯罪／騒乱    | 7%  |
| その他      | 57% |



ハーヴィー、イルマ、マリアなどのハリ  
 ケーンの襲来により2017年は記録的な  
 ハリケーンの年となり、2018年に入っ  
 からのハリケーン・フローレンスとマイ  
 ケルの影響も加わり、悪天候による損害が第2（18%）  
 の損害要因となっています。

一方、何件かの大規模火災や爆発事故が近年発生し、  
 これらによる損害額は1億米ドルを超えています。

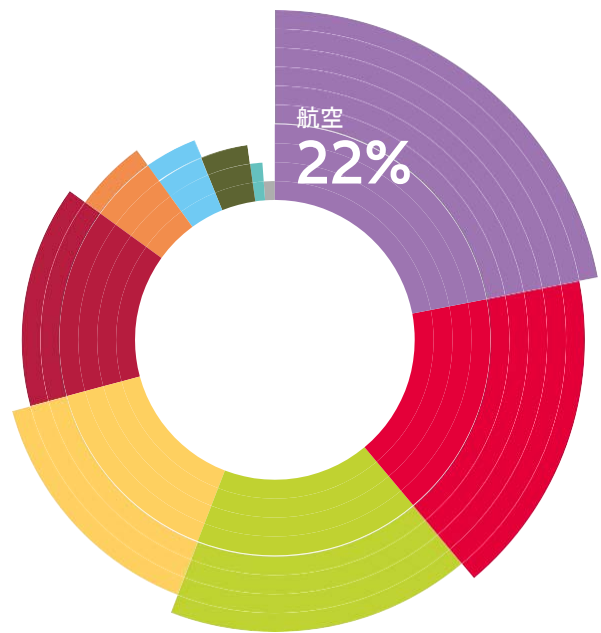
また、その影響が石油／ガス、さらには化学や自動  
 車セクターにまで及んだことから、火災が米国にお  
 けるクレームの最大の要因となり、クレーム総額の  
 22%を占めています。第3の損害要因は航空機の衝  
 突／墜落（10%）です。

クレーム件数で見ると、自動車衝突事故がトップの  
 要因であり、クレーム10件中1件がこの要因によるも  
 のです。これに水害と作業／保守の不良が続きます。

### 業種別クレームの内訳

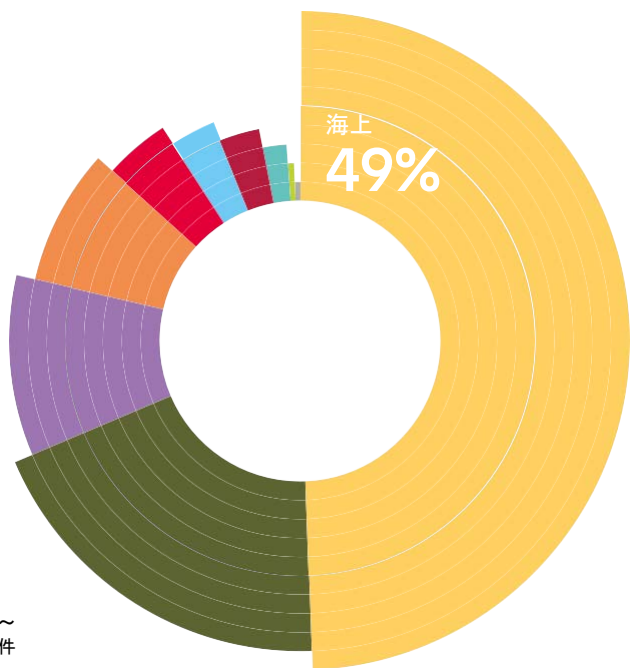
#### クレーム額別

● 航空	22%
● 財物	17%
● エネルギー	17%
● マリン	15%
● エンジニアリング	14%
● 賠償責任	5%
● フィナンシャル・ライン	4%
● 中小企業向け	4%
● エンタテインメント	1%
● その他	1%



#### クレーム件数別

● マリン	49%
● 中小企業向け	19%
● 航空	10%
● 賠償責任	8%
● 財物	4%
● フィナンシャル・ライン	3%
● エンジニアリング	3%
● エンタテインメント	2%
● エネルギー	<1%
● その他	<1%



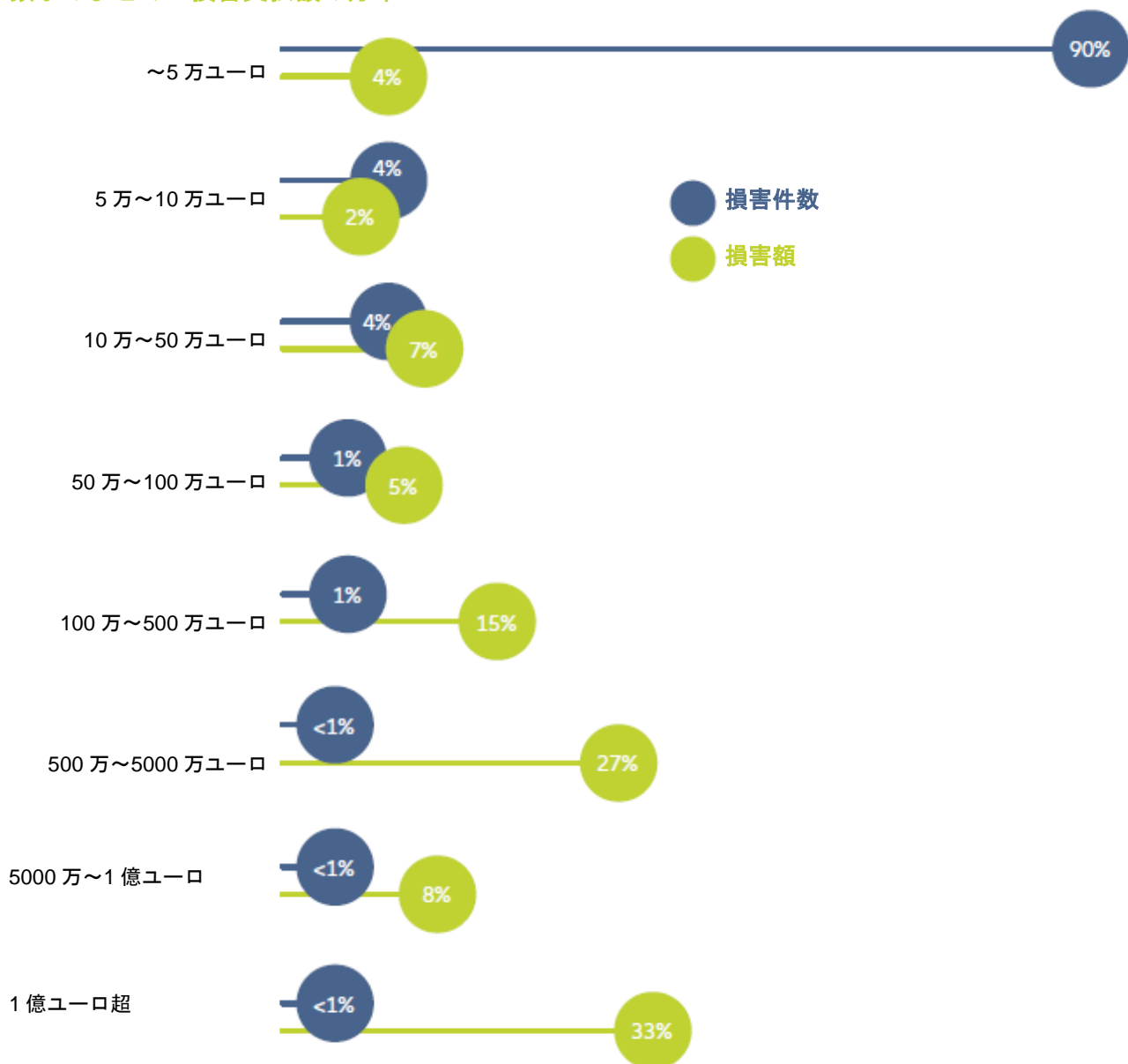
出典：Allianz Global Corporate & Specialty。2013年7月～2018年7月にかけての保険業界におけるクレーム471,326件の分析に基づく。

航空産業のクレームは、今回の分析対象クレーム額の22%を占め、企業保険クレームのトップとなっていますが、このことは同産業においてリスクにさらされる価値が高額であることを物語っています。

エネルギー産業における保険クレームの頻度は他の業種と比較して低くなっていますが、損害額は高額となる場合があります。石油／ガス産業は、クレーム件数では全体の1%にも満たない水準ですが、損害額では全体の17%にものぼります。



数字のまとめ：損害支払額の分布



出典：Allianz Global Corporate & Specialty。2013年7月~2018年7月にかけての保険業界におけるクレーム471,326件の分析に基づく。

1億ユーロを超える損害がクレーム総額の1/3 (33%)を占めていますが、このような事案は頻度が低く、クレーム件数で見ると1%にも達しません。

一方、5万ユーロ未満の損害は頻度が高く、クレーム件数の90%にのぼるものの、クレーム額は少額で、分析対象データにおけるクレーム総額のわずか4%にとどまっています。

# 航空 クレームのトレンド

世界の航空産業は近年、史上最も安全な年を記録していますが、航空関連クレーム件数が減少する兆しは見えません。航空機への複合材料や洗練された高付加価値エンジンの採用による修理コストの高まりと併せて、免責額が比較的低いことにより、補償対象になる損害が増えてきています。

## 1 安全性の面では大きな節目をクリアするも、損害は引き続き発生

エンジンや技術の信頼性の向上、および航空会社によるリスク・マネジメントの強化などにより、重大事故の件数は大幅に減ってきています。国際航空運送協会（IATA）の調べによれば、2017年に発生した重大ジェット機事故は870万フライトあたり1件となっており、41億人もの人々が4,180万のフライトに搭乗して安全に旅行をしています。

「100年を超える航空史上初めて、民間航空機で死亡事故が発生しなかった年がありました。これは誰が見ても素晴らしいことです」と話すのはKevin Smith (Aviation Claims Specialist, AGCS) です。

「しかも、これは一時的な例外ではありません。飛行機は格段に安全な移動手段になってきており、ここまで来るには航空機やエンジン製造者の多くの努力がありました」。

常時100万人以上の人々が飛行機で移動していること考えると、これらの数字は称賛に値しますが、2018年には数件の航空機死亡事故が発生しており、そのうち最悪の事故となったのはインドネシア発ライオン航空のボーイング737型機が離陸後間もなく墜落し、189人が死亡した2018年10月の事故です。これに先だって、やはり離陸後間もなく墜落し、乗客・乗務員113人のうち1人を除いて全員が死亡したク

バーナ航空のボーイング737型機の事故があります。2018年にはまた、乗客の死亡を伴わない機体の全損事故も起こっています。例えば、ペガサス航空のボーイング737型機がトルコのトラブゾン空港で滑走路をオーバーランして全損となった1月の事故、そして厦門航空（Xiamen Airlines）の737型機が悪天候のなかで強行着陸をして全損となった8月の事故があります。同様に、7月のアエロメヒコ航空のエンブラエルERJ-190AR型機墜落事故では機体は全損となったものの、103人が死を免れました。

## 2 ヒューマン・エラーが損害の大きな要因

技術の進歩、ならびに航空機の製造と保守管理面での品質管理の向上により、機械的・構造的な障害による事故は大幅に減ってきています。その結果として、ヒューマン・エラーが損害の大きな要因となっ

てきているのです。「航空機事故の多くはパイロットのミスが大きな要因となっています」とSmithは話します。「航空機事故の実に95%に何らかのかたちでヒューマン・エラーが関わっているという推定もあります。現在の航空機はきわめて安全なものになってきていますが、大半の事故には、悪天候時に出航するといった判断のミスや、逼迫した条件下でのパイロットの対応の仕方などが関係しているのです」。

1 IATAが2017年航空安全性実績を発表、2018年2月22日、国際航空運送協会



上位の損害要因：  
航空部門のクレーム



出典：Allianz Global Corporate & Specialty。  
2013年7月～2018年7月にかけての保険業界  
におけるクレーム 48,692 件の分析に基づく。

驚くまでもなく、衝突／墜落事故は損害要因のトップで、クレーム額の半分以上（59%）を占めています。またこの中には、重大な民間航空事案ばかりでなく、航空業界全般、および地上作業関連の事案なども含まれます。

### 3 クレーム頻度と機体の価値の高まり

大惨事となる航空機墜落の頻度は幸い低くなってきていますが、修理コストの高まり、価値の高額化、そして保険市場の競争が激化するなかで航空各社がより低い免責額を求めようになってきていることにより、航空関連クレームの頻度はわずかに高まってきています。100万ドルという現在の平均的な免責額は1982年頃の水準と変わりありませんが、航空機自体の価値は当時の3倍に高まっているとSmithは指摘しています。

「2017年には大きな損害がなく、死亡事故もありませんでしたが、航空保険市場の状況と日常的な損害を反映するかたちで、保険業界では辛うじて採算がとれたにとどまりました。クレーム件数も増えてきていますが、これが唯一の要因ではありません」。

「損害の規模が拡大し、免責額がテクノロジーや価値の水準に追いついていけていません。今日の500万ドルの損害は、5年前にはおそらく100万ドル程度で、しかも免責内に収まっていたものと考えられます」。

### 4 複合材料の増加とエンジン修理の高額化

航空機製造における複合材料の採用は約10年前から飛躍的に増えてきており、今日では各国の民間航空会社のフリートの大半がこのような材料を活用しています。カーボン・ファイバーの層を樹脂で結合した複合材料などは頑丈かつ軽量であることから、軽量化と燃料効率の向上を実現します。最新の航空機にはこのような材料が広範に採用されており、例えばボーイング787 Dreamlinerは重量比で約50%が複合材料で構成されています。

2 787 Dreamlinerの設計、先進複合材料の採用、ボーイング社ウェブサイト



現代の航空機は安全性と信頼性が高まった一方で、修理には多額のコストがかかります。写真：Adobe Stock

「複合材料には多くの利点がありますが、修理が難しく、多額のコストがかかることもあります。航空機メーカーは、これらの材料の開発を進めていた10年前には、修理に関わるこのような現実を予見していなかった可能性もあります」とSmithは話します。

複合材料は従来の金属合金よりも製造コストが高く、修理に高い労働負荷がかかり、多くの修理スペースが必要となる場合もあり、このことにより修理コストが相対的に高くなるのがこれまでのクレームの経験から分かっています。

「複合材料に関わるクレームに関しては7年ほどの経験を積んできていますが、そこから言えるのは、複合材料の修理にかかるコストが相対的に高いということです」とSmithは話します。例えば、あるボーイング787型機の前部着陸装置下の火災に関するクレームでは、修理コストが1,300万ドルにも及びましたが、金属合金製の旧来機体で同様の事案が発生したとしたら300万～400万ドル程度にとどまらずです。

航空機のエンジンも安全性と信頼性が高まっていますが、修理や交換にかかるコストも高くなっています。エアバスA350型機などに採用される最上位エンジンの価格は、4千万ドルをゆうに超える場合がありますが、これは10年前のボーイング737型機一機の価格に相当する額です。

燃料効率の追求により、より軽量で長距離を飛べるエンジンが登場してきていますが、新素材や、より薄型で軽量のタービン羽根などの技術的な進展により、エンジンの各部が正しく作動するための許容誤差が小さくなってきていると同時に、交換部品の価格も上がってきています。

## 5 空港混雑により日常的なクレームが増加

修理コストに加え、保険会社に寄せられる日常的なクレームも増えてきています。航空旅客輸送の急速な拡大にともなって — 2036年までに航空旅客数は現在の2倍の78億人にまで増えると予想されている[3] — 空と空港の混雑が増してきています。

「航空旅客輸送の増加に伴って、空港内とその周辺の混雑が大きな問題となってきています」とSmithは話します。「旅客数と発着便数の急速な増加に空港インフラがついて行けていないケースが数多くあります。地上の航空機の数が増えるにしたがって、整備エリアやエプロンの混雑が増し、航空機同士や地上作業車との衝突事故も増えてきています」。

ドイツ国内の空港14箇所で昨年発生した523件の損害事案に関するAGCSの分析によると、保険事故の最大の原因が駐機場内での車両破損となっています。これら事案の半数以上の原因はプッシュバック・トラクター、荷物運搬車、頭上作業台、洗機システムなどとの衝突です。

例えば、新形式の牽引トラック（航空機の前部着陸装置を取り巻く形式）の導入により、高額クレームが何件か生じています。牽引トラックが炎上して航空機の破損を招いた事案も数件あり、一件ではボーイング777型機の全損に至っています。

## 6 新たなリスク要因：自動化、パイロット不足、サイバー、ドローン

航空機や航空会社の技術への依存度は、航空機そのものに関する事柄から発券業務に至るまで、日に日に高まってきています。A350型機の場合、6時間の飛行中に地上管制官に送信されるコンピューター通信は40万件に及び、これはこれまでのA380型機よりも60%増えています。

民間旅客機を乗員なしで飛ばす技術はすでに存在しますが、これが現実となるのはまだ何10年も先のことです。とはいえ、コスト削減のため、そしてパイロット不足が予想されていることから、航空機の自動化は今後ますます進むこととなります。ボーイング社では、今後20年の間に航空業界では新たに60万

人以上のパイロットが必要になると予測しています。地上の支援を受けた乗員が操縦室に1人しかいない便の場合、その乗員の技量と訓練をはじめ、その乗員が逼迫した条件下でどのような対応をするかなど、多くの事柄が関わってくることになるSmithはいます。

それだけでなく、航空業界では事業中断やITシステムの停止などの原因となるような機体への物理的な損傷をはじめ、技術やサイバー関連の損害によるリスクにもさらされています。航空業界ではこれまで、サイバー事案による大規模クレームは発生していませんが、間接的なサイバー関連クレームに多額の保険金が支払われた事例はあります。例えば、発券システムの不具合によって生じた便の欠航に対する旅客の賠償責任クレームについて、AGCSが賠償金を支払った事例があります。

旅客機の無乗員化はまだ先のこととはいえ、自動飛行は航空保険クレームの新分野としてやがて登場してきます。AGCSのドローン保険は世界的に増えてきており、これに対応してクレーム件数も増えてきています。さまざまな分野でドローンの活用が広がるにつれて、これらのクレームも重要性が増してくるとSmithはいます。

「ドローン利用がより広範に、大規模に、そして高度化するにつれて、ドローンは航空関連保険を提供する保険会社のポートフォリオの重要な要素となっていきます。この市場はまだ発展途上にあり、クレーム件数もまだ少ないことから、はっきりとした結論を導き出すことはできません。何件かのクレームは報告されていますが、これらの大半は機体損傷クレームで、賠償責任クレームではありません」とSmithは締めくくります。

当社専門家

KEVIN SMITH

KEVIN.SMITH@ALLIANZ.COM

3 2036年には航空旅客数が2倍近くの78億人に増えるものと予想。2017年10月24日、国際航空運送協会

# エネルギー クレームのトレンド

石油／ガス産業におけるクレーム頻度は近年比較的安定的に推移していますが、激しい強風を伴った悪天候、大規模火災、原油価格の変動、サイバー事案の可能性の増大などは、企業と保険会社にとって注意を怠れない問題となっています。

## 1 悪天候がリスクの記憶を呼び覚ます

米国における近年の大規模な悪天候は、エネルギー業界には大規模な自然災害クレームのリスクが存在することを再び思い起こさせるものでした。事実、これらはこの産業の最大のリスク要因の一つとなっているのです。

例えば2018年9月のハリケーン・フローレンスの襲来は、米国中部大西洋岸諸州のガス生産者やパイプラインをはじめ、東海岸沿いのターミナルや、石油／ガス関連の建設プロジェクトを脅かすものでした。地球の反対側の中国では、台風マンクットの接近にともなって沿岸海上の石油／ガス業務の停止と従業員の退避を余儀なくされ、台風ジェビでは日本の精油所からの石油輸送が障害を受けています。

2017年までの数年間、激しい悪天候はある程度鳴りを潜めていましたが、この平穏な時期も米国とカリブ海地域に甚大な被害をもたらし、900億ドルを超える保険金支払を生じさせたハリケーン・ハーヴィー、イルマ、マリア（HIM）の襲来で終わりを告げました。しかし、HIMはエネルギー産業にとってはニアミスの影響にとどまり、クレームも心配されたほどの規模とはなりません。これら3つのハリケーンが重要な海上石油基地を避けるような経路をとったことで、川上市場（開発・生産）では大きな被害に至ることはありませんでした。対照的に、川下市場（精製・販売）には大きな影響が及び、テキサス州の精油所やカリブ海のターミナルが被害を受けています。

## 2 今も続く川下市場（精製・販売）の損害

事実、川上市場（開発・生産）にとって2017年は、アフリカ沿岸での大規模事業中断（BI）損害事案などを入れても、業務上の大規模損害件数は少なく、最も平穏な年の一つとなりました（Willisによる [1]）。それとは対照的に、川下市場（精製・販売）では過去10年間で最も損害の大きい年となっています。Willisによれば、1億ドルを超える損害は13件にのぼり、このうち4件はメキシコ湾内での悪天候によるものでした。ハリケーン被害も目立ってはいたものの、この年の大規模クレームランキングの上位には含まれていません。中東では損害額が約8億ドルにのぼると予想される精油所の大規模火災が発生しており、北米のオイルサンド施設での火災、ならびにヨーロッパの化学工場での火災では、クレーム額がそれぞれ約7.5億ドル、5.7億ドルにのぼるものと予想されています。

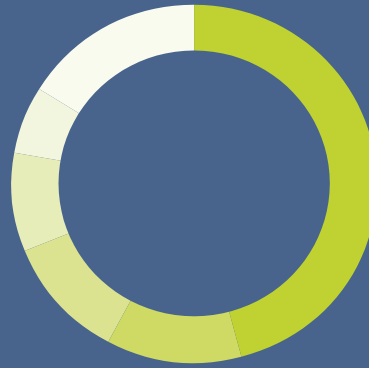
2017年はまた、米国、ヨーロッパ、アフリカなどの川下市場（精製・販売）で大規模クレームが発生するなど、損害が地理的に広範に及んだという点でも注目に値します。エネルギー産業がグローバルであること、さらには自然災害リスクにもさらされているという性格を考えると、新興市場からのクレーム発生は珍しくはありません。とはいえ、新たな資産への投資、遠隔地では高額となる修理費用、さらには十分なインフラ整備の不足などから、新興市場における大規模クレーム発生の可能性はさらに高まっています。

川下市場（精製・販売）での大規模損害発生トレンドは、ウィスコンシン州の精油所火災や、パプアニューギニアの掘削施設での地震などを筆頭に2018年も続きました。後者の施設は操業を再開していますが、

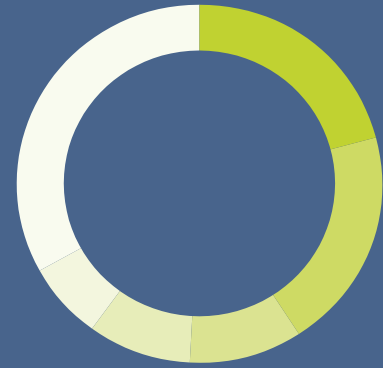
1 Energy Market Review 2018（エネルギー市場レビュー2018）、Willis Towers Watson



上位の損害要因：  
エネルギー関連のクレーム



- クレーム額別
- 火災／爆発
  - 物理的損害
  - 作業／保守の不良
  - 地震／津波
  - パイプライン損壊
  - その他



- クレーム件数別
- 物理的損害
  - 火災／爆発
  - 機械故障
  - パイプライン損壊
  - 欠陥製品
  - その他

出典：Allianz Global Corporate & Specialty, 2013年7月～2018年7月にかけての保険業界におけるクレーム1,239件の分析に基づきます。

エネルギー産業における保険損害の最大の要因は火災で、クレーム額全体の半分近く（46%）にのびります。

自然災害もエネルギー産業にとっては大きなリスクとなっていますが、クレーム額別要因のトップ5のうち4つは人為的な事案によるものです。

その施設が同国首都のポートモレスビーの北西560キロの森深い高地という遠隔地に位置していたことから、修理には多額のコストがかかっており、保険市場としては5億ドルを超えるクレーム損失となるものと見込まれています。

3 保険会社にとって大・中規模損害の重要性が高まる

保険市場の競争激化と原油価格低下の影響により、エネルギー関連の保険料が徐々に低下してきており、それにより保険会社にとって大・中規模の損害の重要性が高まってきています。例えば、2017年の川下市場（精製・販売）での保険料は20億ドルを若干超える水準にありましたが、この額は55億ドルという損害額を大きく下回っています。

「保険各社は市場の軟化の影響を受けています。昨年までの数年間は比較的損害の少ない時期が続き、保険料の低下もこれに覆い隠されていました。保険会社にとっては利益の上がるはずの年が、市場にとっては大きな損害が発生する年になることも容易に考えられるのです」と話すのはDavid Wilson (Energy Claims Specialist, AGCS) です。また、競争の激化により過去5年の間により広範な

引受条件交渉が行われるようになってきており、これはクレームにも大きく影響しているとWilsonは説明します。「エネルギー分野の約款文言は被保険者ごとにあつらえたものであり、より広範な補償条件への要求が高まってきていることがクレームの規模と発生頻度に直接影響してきています。補償の対象となるかどうか問題点があるクレームでも、保険会社に対して保険金支払を求める圧力が高まってきています」。

BIクレームは財物損害クレームと比較して現在も増え続けてきていますが、これは現在の状況において、よりコスト効率の高いBI保険への加入が進んでいることにも一部起因しています。その結果として、保険会社に請求されるBIクレーム — 一般的にハンドリングが複雑でその性格上、保険金支払額確定までには数年かかる場合もある — の高額化は今も進んでいます。



エネルギー企業にとっては、クレームへの対応とパフォーマンスが重要なポイントとなってきています。写真：Adobe Stock



## 4 原油価格変動の影響

全体として、原油価格は2016年から2018年にかけて2倍以上に高まってきていますが、依然として2014年ピーク時の価格を大きく下回っています。近年は、掘削や探査活動が減ってきている一方で、海上の建設活動は高まりを見せています。これにより、これらのプロジェクトが設置フェーズに移行する2~5年後には、海上建設関連の財物損害クレームが増加するものと考えられます。

原油価格の高騰はこれ以外にも、川上市場（開発・生産）の原油生産者によるBIクレームの大規模化などの影響を生みます。その一方で、価格の高まりは精油企業の利益を圧迫し、川下市場（精製・販売）ではBIクレーム額が低下することも考えられます。

## 5 高まるサイバー関連損害の可能性

これまでのところ、エネルギー関連保険市場ではサイバー事案に起因する大規模損害は発生していませんが、補償内容や保険加入傾向の変化、さらにはエネルギー関連企業にとってネットワーク技術の重要性がますます高まってきていることなどから、エネルギー市場でサイバー関連クレームが発生する可能性は高まってきています。

エネルギー市場での大規模なサイバー関連クレームの発生はこれまでのところ報告されていませんが、他の業種では発生しています。例えば、2017年のWannaCryとNotPetyaのランサムウェア攻撃は、医薬品、物流、港湾、海運、そして製造業企業に対して広範な混乱をもたらしています。

また、技術障害やサイバー攻撃により、エネルギー企業は財物損害や事業中断ばかりでなく、脅迫や知的財産の盗難などに見舞われる可能性もあります。最大の懸念は、現場、掘削リグ、製油施設に混乱をもたらす伝染性のマルウェア攻撃のような、複数施設や企業を襲うシステム的なリスクです。

サイバー・リスクは、これまでになかったタイプのクレームを生じさせることが考えられ、エネルギー分野の約款やクレームハンドリングが試されることとなります。一部のエネルギー市場で活用されているサイバー免責条項は今のところ法廷の審判を受けておらず、その一方で、昨年の世界規模のマルウェア攻撃のときのようなnon-damage（無損傷）BIクレームに保険約款がどのように対応するのかに関しては疑問が残ります。サイバー事案の場合、精油所機能が数日にわたって停止してしまう可能性もあり、利益損失額は数千万ドルにのぼることも考えられますが、現在の利益保険のリテンションや待機期間で

はこのようなクレームに対応し切れないことも考えられます。

保険各社では、サイバー損害のシナリオを作成し、サイバー事案への保険契約の対応の仕方に関するシミュレーションを行っています。サイバー関連クレームは複雑となることが考えられ、クレーム処理と損害査定上の新たなスキル、特に損害の要因を調査し、影響を把握するためのスキルが必要になるとWilsonは説明します。

「サイバーは、エネルギー関連クレームにおいて大きな要因となっていきます。これは単純に時間の問題です」とWilsonはいいます。「リスクは高まってきており、これらのリスクは大規模なクレーム、さらには業界全体に波及するような損害事案が発生する可能性をはらんでいるのです。エネルギー企業のリスク・プロファイルの変化に保険会社に対応するにしがって保険内容も変化し、より広範囲なサイバー保険を提供するようになり、当然の結果としてクレームも発生することになります」。

## 6 クレーム対応に注目するエネルギー企業

エネルギー関連企業は、保険会社のクレーム対応に関する企業努力をよりよく把握できるようになってきており、クレーム対応やその能力を重要なポイントとして捉えるようになってきています。とはいえ、クレーム対応に関してエネルギー保険市場は好実績を積み重ねてきているとWilsonは話します。

「エネルギー関連企業への財政的な圧力は高まってきており、レバレッジも高くなってきています。また、速やかな補償確認を求められるケースが増えてきていることから分かるように、エネルギー関連企業は保険会社からの迅速な回答を求めるようになってきています。保険会社は常にクレームの速やかな精算と確定に努めており、クレーム処理と損害の定量化を迅速に行うために、ドローンやスキャン装置などの新技術の導入についても絶えず研究を続けています」とWilsonはいいます。

「クレームプロセスを改善するためには、透明性と情報へのアクセスがきわめて重要です。顧客によっては、当社が事案について初めて知るのがメディア報道を通じてということも依然として一部にあります」。

当社専門家

DAVID WILSON  
DAVID.WILSON@ALLIANZ.COM

# フィナンシャル・ライン クレームのトレンド

フィナンシャル・ラインにおけるクレーム通知は引き続き世界的に高まってきており、クレームは規模と複雑さが増し、その範囲もますます国際性を増してきています。

## 1 規制活動と訴訟の高まり

フィナンシャル・ライン関連の通知 — 具体的には役員賠償責任保険（D&O）と専門職業賠償責任保険 — が増加傾向にあることは、規制活動の強化や、複数の主要管轄圏の境界をまたいだ訴訟の増加などを反映したものです。

D&Oクレームに関しては、米国で引き続き大規模なクレームが見られるものの、他の地域でもクレームの頻度や重度が高まってきています。例えばオーストラリアでは、訴訟の増加により会社役員を相手取った損害賠償が近年急激に高まってきています。集団訴訟をはじめ、訴訟への資金提供者の増加により、オーストラリアはビジネスの観点から見て、米国以外で最も訴訟の多い国の一つにまでなっています。同国では、集団訴訟を起し、資金調達をするのが比較的容易になってきており、消費者に有利な政策により、集団訴訟や大規模和解が増えてきています。

英国でもD&Oに関するクレーム通知と和解が増加しており、その大半は規制活動や破産によるものです。さらに、法律事務所や税理士に対する目立った専門職業賠償責任クレームも見られ、このような専門職がリスクにさらされることが近年多くなってきています。

## 2 役員会 対 役員

ドイツでもD&O保険、特にドイツ企業の役員によるコンプライアンス違反に関するクレーム通知の増加傾向が続いています。

ドイツのD&O市場の特徴としては、企業の役員会が、元取締役のコンプライアンス違反に関係する損害についてその元取締役を訴えるという傾向があるという点です。これらのクレームは、贈収賄、汚職、カルテル活動の疑惑など、規制当局による捜査や犯罪訴追が引き金となる場合が一般的です。

「ドイツでは、社内D&O賠償責任クレームが増え続けており、企業が対象となる訴訟件数とそれに関わるコストも増えつづけています」とStephan Kammertoens（Financial Lines Claims Specialist, AGCS）は説明します。「金額が上がってきたということはまた、ドイツ企業では損害について元取締役を訴追するということが監査役会のとりに得る選択肢として高まってきていることを意味します。企業の不祥事に関する検察、規制当局、市民意識、そしてメディア報道は年々高まってきています」。

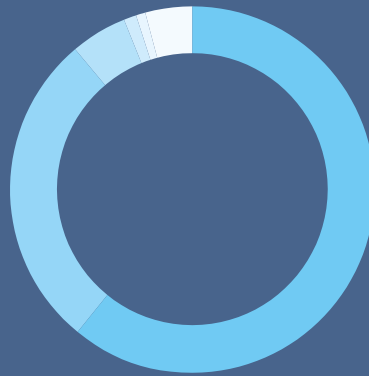
## 3 世界各国で高まるリスク

フィナンシャル・ライン関連クレームは米国、オーストラリア、ヨーロッパ以外でもその頻度と重度が高まってきています。アジアや中南米諸国で事業を行う企業は、国内外の規制や訴訟活動に直面する可能性が高まってきています。

例えば、ある英国企業グループのコロンビア現地子会社に対する規制当局の調査に関連した大規模なD&Oクレームが発生しています。また、汚職や環境破壊に関連してブラジル企業が米国で集団訴訟の対象となった例もいくつかあります。このようなクレームは今後、グローバル化と新興市場での規制の整備に伴って頻度が増していくものと考えられます。アジアでも、規制当局と検察による活動の強化、およびD&Oと専門職業賠償責任保険への加入数の増加にともなって、すでにフィナンシャル・ライン関連クレームは規模と頻度の両面で増してきています。

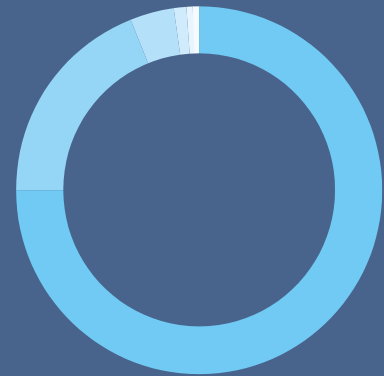


上位の損害要因：  
**フィナンシャル・ライン関連  
 クレーム**  
 (製品別の分析)



**クレーム額別**

- 専門職業賠償責任 (例：不注意／誤指導)
- 取締役と役員 (例：信頼や信認義務違反)
- 犯罪
- 新規株式公開 (IPO)
- サイバー
- その他



**クレーム件数別**

- 専門職業賠償責任 (例：不注意／誤指導)
- 取締役と役員 (例：信頼や信認義務違反)
- 犯罪
- サイバー
- 合併買収 (M&A)
- その他

出典：Allianz Global Corporate & Specialty, 2013年7月～2018年7月にかけての保険業界におけるクレーム 14,130 件の分析に基づく。

専門職業賠償責任クレームは、フィナンシャル・ライン関連のクレーム額の61%を占めます。

サイバー関連事案は新たに登場してきたクレーム問題であり、クレーム額別では第5の損害要因となっています。

「米国やヨーロッパにおける法の理解に必ずしも沿わない中南米やアジアの市場では、強力な規制の取り締まりが見られます」とKammertoensは話します。

**4 高まる複雑さ**

フィナンシャル・ライン関連クレームは、特に国際的に事業を展開する企業ではますます複雑化してきています。大規模クレームには複数の当事者、複数の管轄圏が関わる場合が多く、異なる管轄圏の規制担当官同士の協力も増えてきており、一つの事案が複数国で訴訟を引き起こす引き金になることもあります」。

例えば、ディーゼル排出試験疑惑では、米国、ヨーロッパ、オーストラリアで複数の自動車メーカーを巻き込んだ規制当局による調査と訴訟が起こって

ます。D&Oの引受保険会社にはこの排出ガス問題に関連したクレーム通知が寄せられており、すでに米国では数10億ドルにのぼる和解が成立し、ドイツでは今後集団訴訟が予定されています。

大型で複雑なD&O事案では、(Excess保険の)上位レイヤーを引き受けている損害保険会社の一部が和解への参加を回避しようとする場合などは保険クレームにも影響が出ます。

「顧客やブローカーは、どの保険会社を利用するかを慎重に検討する必要があります」とKammertoensは話します。「力のある元受とExcessの保険会社と契約し、協力することが重要です。これは金銭の問題ではなく、全体として和解を成立させる能力があるかどうかの問題です」。



オーストラリアでは近年、訴訟の増大により D&O 活動が急激に高まってきています。  
写真：Adobe Stock

## 5 ヨーロッパで勢いを増す共同補償

排出ガス・スキャンダルなどの事案により、ヨーロッパでは共同訴訟の手順を求める声が高まっており、これを受けて一部のEU加盟国とEUレベルでの規制の改正が行われています。

例えば、ドイツ議会では新たな集団訴訟法が2018年7月に承認され、11月に施行されました。このModel Declaratory Proceedings Act (型申告手続法)では、消費者の主張について最初に集団訴訟形式の訴訟が可能となります。この法律では、特定の機関が消費者集団の代理人として訴えを起こし、原告人全員に代わって申告判定を受けることができます。

「ドイツに共同訴訟の枠組みが導入されたことは、長期的には重要なことであると考えられます」とKammertoensはいいいます。「これは集団訴訟に向けた第一歩で、社内D&Oクレーム件数の増加につながる可能性もあります。共同訴訟の成功例が出れば、その後のD&O活動は高まるものと考えられ、これによって企業、取締役とともにさらされるリスクが高まることとなります」。

現在提案されている改正消費者保護法の下では、EU

でも集団訴訟がフィナンシャル・ライン関連クレームの大きな要因となることが考えられます。欧州委員会では2018年4月、消費者団体など、有資格の組織が消費者を代表して補償を要求することを認める、いわゆる「代表訴訟」に向けた計画の概要を発表しています。

EU加盟国の中にはすでに共同補償を認めている国もあります。その中でも、特にオランダでは大規模な損害について、消費者や投資家が代表者を立てた共同訴訟や集団和解を活用することが認められています。オランダばかりでなく、ドイツや英国でも投資家や消費者によるこのような共同訴訟が行われた例がいくつかあります。

法の悪用や不当訴訟を回避するための対策が取られているとはいうものの、ヨーロッパが共同訴訟を認める方向に動いていることにより、取締役、役員、および企業自体へのリスクは高まることになるとKammertoensはいいいます。

「消費者が今よりも容易に、そしてコスト効率の高いかたちで損害に対する賠償金を勝ち取ることができるようになるはずで、それによりいずれは企業の補償額も高額化していく可能性があります」。

## 6 サイバー関連通知の増加

フィナンシャル・ライン保険ではサイバー関連損害が新たに登場してきており、そこにはクレーム通知の増加傾向もはっきりと見て取ることができます。

「サイバー関連クレーム通知の理由として上位にランキングされているものの一つにデータ保護違反があります」と Szandra Sardy (Cyber Claims Specialist, AGCS) はいいます。英国では、英国航空社、Equifax社、Ticketmaster社などでのデータ漏洩に対する集団訴訟がいくつか起こっています。近年導入されたヨーロッパのGeneral Data Protection Regulation (GDPR [一般データ保護規則]) へのコンプライアンス義務と、これに関連した財務報告義務との関連で、米国ではメディア企業のNielsen Holdings社やFacebook社に対する株主訴訟が起こっています。

サイバー犯は、あらゆる方法を用いて企業が所有するデータへのアクセスを試みます。Sardyは次のように話します「例えば、フィッシング・メールとソーシャル・エンジニアリングを組み合わせた方法がありますが、この場合はまず、犯人たちは企業内で機密データへのアクセス権を持っていたり、支払を承認する権限を持つ個人に関する情報を調べ上げていきます。そのため人事部や経理部などに所属する者は標的となります。

「SNS上の公開情報から標的候補を特定し、その人の上司を探り当てます。それに基づいて、巧妙に偽造したフィッシング・メールを送り、あたかも上司が情報を要求していたり、支払いを命じているかのように思わせます。また、事態が急を要し秘密であるかのような印象を植え付けるために、メールだけでなく偽の電話をかけることも多々あります」。

これとは別の方法として、企業のコンピューターにマルウェアを送り込み、犯人がデータの閲覧できるばかりでなく、操作までできてしまうようにする方法もあります。このようなマルウェアへの感染後にシステム内で行われる不正が長時間察知されない場合もあります。「つまり、何ヶ月間も侵入されたことに気付かない場合もあり、その間、マルウェアは次々と拡散していきます」とSardyは話します。ネットワーク障害に気付いた時点で、企業はただちに分析、修正、復旧など、さまざまな分野のIT専門家の助けを借りなければなりません。

「何が起こったのか、どのようなマルウェアが使用されたのか、侵入を受けたアカウントやホストはどれかなどを調査し、さらにはその影響を最小限に食い止め、修復する方法を助言するIT専門家のチームが複数必要となる場合もあることから、このようなIT業務にかかる費用は何百万ユーロ／ドルにのぼることもあります。

「これらの専門家の働きによって事業中断や大規模データ漏洩を回避することができれば、これは価値ある出費ということになります。必須の専門ノウハウと技術機器を備えたIT専門家のネットワークにただちにアクセスできることが、企業にとってはきわめて重要になってきます」。

「サイバー犯罪にはあらゆる種類がありますが、共通して言えることは、どれもがきわめてプロフェッショナルなやり方で実行されるということです。つまり、企業が対峙するのは個人のハッカーではなく、莫大な利益を背景にした国際的な組織犯罪なのです」。

### 当社専門家

STEPHAN KAMMERTOENS

STEPHAN.KAMMERTOENS@ALLIANZ.COM

SZANDRA SARDY

SZANDRA.SARDY@ALLIANZ.COM

# 賠償責任 クレームのトレンド

成熟した市場では、安全性と製品の品質改善にともなってこのクレームは減少を続けていますが、損害の重度は世界的に高まってきています。賠償責任クレームがますます増大していく状況を招き得る要因としては、複雑さの高まり、クレームの国際化、およびリーガルコストの高騰など、さまざまなものがあります。大規模な企業賠償責任クレームの場合、その約1/3に訴訟が関わっており、財物保険ではこのようなことが平均で1%に満たないのとは対照的です。

## 1 米国における人身損害関連和解の高額化

これまで賠償責任保険とクレームの面で最大の市場となってきた米国では、損害の頻度は比較的安定的に推移してきており、クレームの内訳にもさほどの変化はありません。割合が最も大きいのは人身損害関連のクレームで、これに製造物責任、医療ミス関連のクレームが続きます。

米国では、人身損害事案での和解金と賠償金が高額化していく傾向が見られ、一部には高額な懲罰的損害賠償金を伴う事案も見られます。その一例として、元グラウンド整備人が除草剤Roundupの主原料であるグリホセートという薬品が原因で自分が癌に罹患したと訴え、ドイツの化学製品グループBayer社の一部門であるMonsanto社に対して、この元管理人に2.89億ドルの支払いを命じる裁定が下された2018年8月の事案があります。その後、元管理人は7800万ドルに減額した賠償金での和解に同意していますが<sup>1</sup>、このレポート執筆の時点では、Monsanto社はこの提案を不服として上告しています。また、この最初の裁定をきっかけに、すでに賠償責任訴訟件数が増加してきています<sup>2</sup>。

また2018年の7月、米国で医薬品／生活用品を取り扱うJohnson & Johnson社のタルカム・パウダー製品により卵巣癌に罹患したと訴える22名の女性に、同社が47億ドルの賠償金の支払いを命じられています。この一件では米国ミズーリ州の陪審員が懲罰的損害賠償金として41.4億ドル、補償金として5.5億ドルの支払いを命じています。上記のどちらの事

案でも、製品と癌との因果関係を立証する科学的コンセンサスは存在しないにも関わらず、陪審員は専門家が提示した証拠を基に決定を下しています。

「米国における人身損害に関するクレームは、たった5年前と比較しても和解金が大幅に高額になってきています」とLarry Crotser (Liability Claims Specialist, AGCS) は言います。「これは陪審員の『ミレニアル世代効果<sup>3</sup>』によるものとも考えられ、これによって賠償金が高額化していくことも考えられます。若い層の中には以前の世代よりも企業に同情的な気持ちが少なく、共同意識が高い人たちもいることから、このようなことに疑問を抱くことが少なくなってきた可能性もあります」。

米国では商業車関連クレームで人身損害に関する多額の賠償がいくつかありました。AGCSでは複数原告による重大トラック事案を数件取り扱っていますが、その和解額はほんの数年前と比較しても大幅に高まってきており、2倍に増えているケースもありました。この原因の一端は、2017年と2018年に下された人身損害に関する損害算出額が10億ドルを超えた例が数件あったことをはじめ、全体的に損害算出額が高まっていることにあります。さらに、長距離トラック輸送の需要が米国で近年高まってきていることにより、経験豊かなセミトラクターやトレーラーの運転手が不足してきているとAmerican Trucking Association (米国トラック運送協会) では報告しています。米国運輸省では、経験の浅いトラック運転手の方がより事故に関わることが多いとも報告しています。

1 グラウンド整備人が7800万ドルに減額されたMonsanto社への評定に同意、2018年10月31日、AP発

2 Monsanto社に対する2.89億ドルの評定を受けて原告弁護士はRoundup関連訴訟が増えるものと予想、2018年8月13日、The Recorder誌

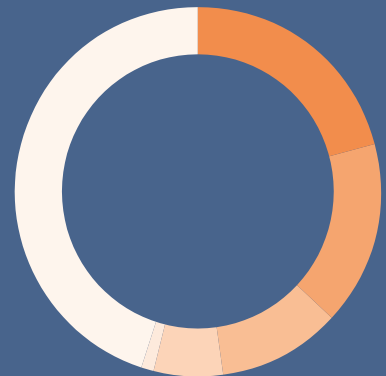
3 ミレニアル世代が陪審員長となる日も近い、2017年3月15日、Litigation Insights誌



上位の損害要因：  
賠償責任関連のクレーム



- クレーム類別
- 欠陥製品
  - 作業／保守の不良
  - 火災／爆発
  - 小規模衝突事故（例：航空／自動車／海運に関係しないもの）
  - 犯罪／騒乱
  - その他



- クレーム件数別
- 作業／保守の不良
  - 欠陥製品
  - 滑り／転落事故
  - 小規模衝突事故（例：航空／自動車／海運に関係しないもの）
  - 環境／汚染
  - その他

出典：Allianz Global Corporate & Specialty, 2013年7月～2018年7月にかけての保険業界におけるクレーム39,895件の分析に基づく。

世界的に見て、賠償責任による損害の最大の原因は欠陥製品であり、全クレーム総額の45%を占めます。また、欠陥製品と作業／保守不良を併せると、全クレーム総額の60%近く（58%）に達します。

「賠償責任クレームの頻度は高まっていませんが、保険金請求額は賠償額と訴訟費用の高まりによって増え続けています。証拠開示手続き（電子情報の開示を含む）がより広範にまで及び、専門家に支払う費用が高騰し、訴訟費用も高額化してきていることにより、類似案件であっても事案によっては弁護費用が10年前と比較して2倍、場合によっては3倍にまで高まってきています」とPeter Oenning（Liability Claims Specialist, AGCS）は話します。

## 2 新興市場で高まる重度と頻度

米国の外に目を向けると、一部の新興市場でクレームの頻度・重度ともに全般的に高まる傾向が見られます。環境保護や消費者保護に関連する規制の強化が進み、補償に関する市民意識が高まってきている中南米やアジア諸国では、賠償責任クレームの頻度が高まってきています。

「アジア地域をはじめとする新興市場では、消費者意識の高まりとともに保険請求をしやすい環境となっており、クレーム件数が増えています」とOenningは説明します。2017年第1四半期、アジア地域におけるAGCSの未決賠償責任クレームの件数は800件程度でしたが、これが2018年第2四半期には1,300件にまで増えてきています。この同じ時期、中南米では未決クレーム件数は700件から1,100件に増えていきます。



中国など、汚染に対する許容度が狭まってきている国では環境規制と取り締まりの強化が進んでいます。  
写真：Adobe Stock

新興市場ではまた、クレームの重度も高まってきています「中南米とアジアでは、これまでよりも大幅に規模の大きいクレームが発生しています」とOenningは付け加えます。「世界的に見た大規模クレームの10件中9件は米国からという時代もありましたが、これも今では10件中7件程度となっています」。

### 3 ヨーロッパにおける共同訴訟

ヨーロッパにおける賠償責任関連クレームの頻度は安定的に推移していますが、いくつかの国で共同訴訟への道を開く動きがあることから、今後は地域として訴訟が増えていく可能性も高まってきています。

現在は、オランダ、フランス、イタリア、英国の投資家や消費者が、ヨーロッパ全体にわたって集団訴訟に似た訴訟を起こすことができるようになっており、2018年11月の時点ではドイツでも新法制定により集団訴訟を起こしやすくなっています。さらに欧州委員会では、欧州経済地域内での消費者集団訴訟

がより容易に起こせるようにする代表訴訟に関する新たな指令を提案しています。ただし、企業はこのような動きを注視する必要がある一方で、全体的な法的環境の違いから、ヨーロッパでは米国的な訴訟や集団訴訟環境の出現は抑制されるはずで

### 4 高まる大規模損失の可能性

Oenningによれば、大規模損失の可能性は成熟市場と新興市場の両方で高まってきています。「大規模賠償責任クレームはきわめて複雑で、多額の費用がかかります。このようなクレームは国境をまたいでいるうえに、複数の当事者が関与し、調査期間も長期にわたる傾向があります」。

国際的な賠償責任クレームがさらに増える傾向も見られます。例えば、米国ではヨーロッパや中国企業が関わるクレーム件数が増えてきています<sup>4</sup>。「企業のグローバル化が進むにつれて、訴訟の対象となる可能性も高まってきているのです」とOenningは付け足します。

<sup>4</sup> Recent Trends in Securities Class Action Litigation: 2017 Full-Year Review (証券関連集団訴訟に関する近年のトレンド：2017年の通年レビュー)、National Economic Research Associates



例えば、製造物賠償責任クレームではクレームの規模と複雑さが高まってきています。これは自動車、医薬品、食品などの産業において部品や素材の供給が少数の大手サプライヤーに集約され、グローバルな大規模サプライ・チェーンが構築されていることなどによるものです。

「自動車製造業などでは、集約されたグローバルなサプライ・チェーンの出現により、賠償責任クレームの複雑さが高まってきています。企業が各国に点在するサプライヤーを少数に集約してサプライ・チェーンを構築するにしたがって、これら少数サプライヤーの賠償責任リスクは飛躍的に高まっていきます」とOenningは話します。

賠償責任損害の大きな要因の一つである欠陥製品事案では、製品リコールによる損害が大きな要素となっています。多くの企業がますます少数のサプライヤーから部品や素材の供給を受けるようになってきています。これによりリスクの価額も大幅に高まり、最近のタカタ社製エアバッグのリコール問題のように、一件のリコール事案が業界全体に影響を与えるといった「波及効果」も見られるようになってきています。

## 5 テクノロジーが形作る将来の賠償責任環境

サイバー・リスクはホットな話題ではあるものの、依然として企業総合賠償責任（CGL）や製造物責任保険関連の重大なクレーム活動には発展していません。サイバー攻撃は通常、一般賠償責任保険からは除外されます。米国の法廷で争われた事案でも、データ漏洩による損害はCGL保険ではカバーされないという裁定が一般的となっています。

「サイバーは次の大きなトレンドではありますが、賠償責任クレームの分野では今のところそのようなトレンドは見られません。サイバー・セキュリティやデータ漏洩事案に関わる訴えは米国では起こされていないのです」とCrotserは話します。

しかし、自動化や「モノのインターネット」（IoT）が進むにつれて、今後の賠償責任クレームはテクノロジーによって形作られていくものと予想されます。

「新規テクノロジーに端を発する賠償責任クレームは今後増えていくものと予想されます。例えば、自動運転車の登場により、賠償責任やクレームが運転者からメーカーやソフトウェア・プロバイダーに移行していくことになります。このようなクレームの場合、原因の調査と特定が現在よりも難しく、保険会社にとっては案件ごとのコストと労力負担が増えることになることも考えられます」とOenningはい

います。

「このトレンドは、無人自動車の場合は明らかですが、それをはるかに超えた問題も出てきます。テクノロジーや自動化の導入により安全性や品質が高まるといった場面では、人身損害クレームの頻度が下がることが考えられますが、その一方で製造物責任関連クレームの増加を伴うことも考えられます」。

## 6 高まる環境損害や雇用関連の動き

雇用や差別に関連したクレームも増えていくことが考えられます。ここ数年の間、教会、チャリティー団体、ビジネス界などで酷使やハラスメントに関連したクレームがいくつか発生しており、複数の米国大企業が、労働慣行が女性に対して不公平であるとして提訴されています。

長期的には、市民意識の高まりと規制の強化により、環境関連の賠償責任クレームが増加していくものと考えられます。中国など、汚染に対する許容度が狭まってきている国では環境規制と取り締まりの強化が進んでいます。

汚染事案について規制当局が企業責任を問う傾向が強まってきている新興市場では、環境関連のクレームが近年目に見えて増えてきています。例えば、環境的に繊細な地域でのダムの崩壊、氾らん、パイプライン漏れに関連した大規模クレームがブラジル、ペルー、チリなどで数件発生しています。

今後は、気候変動関連の賠償責任クレームが現実のものとなる可能性もあります。米国ではすでに成功率は低いものの、企業の排出物質が気候変動を助長しているとする訴訟も起きています。また、気候変動リスクの報告義務化が進むにつれて、企業が情報開示の点で投資家に訴えられることも今後あり得ます。

### 当社専門家

LARRY CROTSER (NORTH AMERICA)  
LARRY.CROTSER@ALLIANZ.COM

PETER OENNING (EUROPE)  
PETER.OENNING@ALLIANZ.COM

# マリン クレームのトレンド

大規模な船舶クレームの頻度は依然として低い水準にあるとはいえ、近年は自然災害や火災による船舶や貨物への大規模損害も発生しています。日常的クレームは頻度としては安定しているものの、重要性が高まってきています。一方、船舶の大型化とカーゴ・リスクの集中により、これまで以上に大規模な損害が生じる可能性が出てきています。

## 1 高まる自然災害活動

ハリケーン・ハーヴィー、イルマ、マリア（HIM）は過去5年間の海上損害事案の大きな要因の一つで、過去10年の海上損害要因トップ10でも上位にランキングされます。2017年に発生したこの3つのハリケーンだけを見ても、ヨット市場だけで損失保証額は10億ドルにのぼるものと推定され、その他にも港湾やカーゴをはじめ、倉庫、建設中の建物、気象観測所などの内陸海上リスクにも大きな損害が及んでいます。

米国東海岸の複数の港湾に損害と混乱をもたらした2018年9月のハリケーン・フローレンスなど、2018年も自然災害による海上保険損害は続きました。地球の反対側では、台風マンクットにより香港と中国の沿岸部のインフラ、海運コンテナ、ヨットなどが被害を受け、海南近くでは海上土木船Hai Yang Shi You号の座礁事故が起きています。また、日本に上陸した台風として過去25年間で最大となった台風21号では、タンカー船宝運丸の係留索が切断され、関西空港と陸をつなぐ橋に衝突する事故が発生しています。

「自然災害は、重度の面では最も懸念されるリスクです」と話すのはDuncan Southcott（Marine Claims Specialist, AGCS）です。「災害リスクの高い地域への被保険資産の集中が進むなか、悪天候、氾らん、地震などによってきわめて大規模で複雑な海上保険クレームが発生する可能性があります」。

## 2 船舶関連クレーム、増加する日常的クレーム

近年、船舶関連クレームでは大きな損害も少なく、平穩に推移していることは海上保険としては引き続きプラス要素となっています。過去10年で最大の損害事案は、20億ドルの損害をもたらした2012年のCosta Concordia号座礁事故で、これを上回るものは起きていません。とはいえ、2018年1月に起きた中国沿岸での石油タンカーSanchi号の火災・沈没事故など、近年も目立った事案は発生しています。

海運上の安全や技術が発展してきているにも関わらず、衝突や座礁事故によるクレームは今も発生しており、大型船では構造的な堅牢性が懸念材料となる場合もあります。また、鉄鉱石やニッケル鉱石などの固形物が液体のような状態に急激に変化する貨物の液状化現象は、ばら積み船では現在も問題であることに変わりありません。2017年のEmerald Star号、2015年のBulk Jupiter号などの船舶喪失事案も、液状化が原因であると考えられています。

船舶の大型化とカーゴ・リスクの蓄積が今後も進むことは、きわめて大規模な損害の重大性の高さが船舶関連クレームでは大きな要素になってくることを意味しています。Nordic Association of Marine Insurers（Cefor [北欧海上保険連合]）のデータからは、任意の年の全クレーム総額の少なくとも30%が、クレーム額上位の1%の事案で占められていることが分かります。

海運業に今よりも大型で高度な船舶が導入され、極海域などの高リスク商圏の探究も行われるなか、一件の事案での損害がこれまでになく大規模化していくリスクも高まってきています。例えば、貨物を満載した超大型コンテナ船の事故などの場合、貨物や船体への損害に引き揚げや沈船回収などのコストも



上位の損害要因：  
マリンクレーム



クレーム類別

- 船舶の沈没／衝突
- 火災／爆発
- 物品損傷 (取り扱い／保管中を含む)
- 機械故障 (エンジン故障を含む)
- 悪天候
- その他



クレーム件数別

- 物品損傷 (取り扱い／保管中を含む)
- 犯罪／騒乱
- 船舶の沈没／衝突
- 濡れ損
- 機械故障 (エンジン故障を含む)
- その他

出典：Allianz Global Corporate & Specialty, 2013年7月～2018年7月にかけての保険業界におけるクレーム230,961件の分析に基づく。

驚くまでもなく、損害要因のトップは船舶の沈没／衝突で、すべての海上保険クレーム総額の16%を占めています。これらの事案としては、船舶の喪失ばかりでなく、開門、港湾岸壁や他の船舶との衝突なども含まれます。

加えると、保険クレームは10～20億ドル規模に容易に達してしまうでしょう。

日常的な損害は安定的に推移しているとはいえ、海上保険料が下がってきていることを考え合わせると重要性は高まってきています。機械故障（エンジン故障を含む）は、これまでと変わらずクレーム額と頻度の両面で損害要因の上位にランキングされています。2018年6月には、米国の沿岸警備隊がヒューストン港での燃料汚染によりエンジン障害が発生しているとの警告を発しています [1]。この問題はその後、遠く離れたシンガポールやパナマなどの地域にも広がり、200隻あまりの船舶に支障を来したと考えられています。汚染された燃料を要因とするクレームの場合、原因や損害責任の所在などに関して難しい問題が持ち上がってきます。

### 3 コンテナ船火災の変動性

コンテナ船火災は、これまでと変わらず大規模クレームの大きな要因の一つとなっています。2018年3月の**Maersk Honam**号の火災事故では、積み込まれていた7,800個のコンテナの約1/3（約12,000 TEU）が損壊しました。この火災事故の前にも、2017年には**MSC Daniela**号（13,800 TEU）の事案があり、2016年にはハンブルグで火災に見舞われた**CCNI Arauco**号（9,000 TEU）をはじめとするコンテナ船火災が数件発生しています。2012年に発生したドイツのコンテナ船**MSC Flaminia**号の火災では、乗組員が大西洋の真ん中で船を放棄することを余儀なくされています。

コンテナ船火災は消火が難しく、大規模で複雑な保険クレームに発展していくことが一般的です。**Maersk Honam**号火災の場合、消火に一ヶ月以上かかり、船を退避港に曳航し、カーゴを荷下ろしするのにさらに数ヶ月を要しています。これは共同海損クレームとしては史上最大となるものと予想され、被保険者の数が多く、原因と保険代位がきわめて複雑であることから、清算には何年もかかると考えられています。

1 アメリカ沿岸警備隊がヒューストン港での燃料汚染に関する警告を発する、2018年6月12日、Safety4Sea



海上での火災は、変動性の高いクレーム要因として増加しています。写真：iStock

このような複雑な損害の場合、争議に発展することもあります。損害の原因や責任を特定することが難しく、不申告のカーゴや不適切な積み込みが火災原因の場合もあります。例えば**MSC Flaminia**号の場合、さまざまな当事者が原因、過失、そしてカーゴや船舶への損害について訴え、長期にわたる訴訟へと発展しています。

「船舶の大型化が進み、カーゴの量も増え続けるなか、コンテナ船火災はクレーム要因として変動性がより高まる可能性があります。対策を講じない場合、コンテナ船火災は今後も発生し、その規模もコストも拡大し続けることとなります」とSouthcottは話します。

#### 4 増加するカーゴ関連クレーム

カーゴ関連クレームは、過去5年間で目に見えて増加しています。大規模損害と自然災害とが相まって、カーゴ関連クレームは頻度と重度の両面で高まってきています。例えば昨年は、5000万～1億ドル規模の大規模倉庫火災クレームが2件発生しており、2017年はHIMによるカーゴ損害が数件起きています。

特に懸念されるのが、港湾、倉庫、船舶での価値の蓄積が進むことによる大規模損害リスクの高まりです。中国の天津港で起きた2015年の火災爆発事故、2012年のスーパーstorm・サンディ、そして2011年の東北の震災ではいずれも大規模なカーゴ損害が生じています。

自動車業界では、港に保管される多数の自動車が雹害、悪天候、浸水ばかりでなく、火災や爆発のリスクにもさらされていることから、この業界はこれま

でと変わらずリスクとクレームの発生源となっています。

自動車運搬船も、安定性の問題や火災に端を発した一連の損害事案を受けて懸念の一つとなってきました。また医薬品業界でも、高価な貨物の盗難や温度に敏感なカーゴの損壊などによりカーゴ関連クレームが増えてきています。

カーゴの不正流用も大きな問題です。石油や鉄鉱石などの高価なカーゴが盗難にあったり、不正に売買されることもあります。これは世界的な問題で、大規模クレームに発展する前に、これらの問題を発見すべく査定と監視を注意深く行っていく必要があります。

「カーゴ市場ではいくつかの大規模クレームが発生していますが、壊滅的な損害や規模が異常に大きい損害を補償するには、単純に保険料が不足しています」とSouthcottはいいます。「大型化が進む船舶や倉庫に保管されるカーゴ価値の蓄積が進むにつれて、クレームの変動性が大幅に高まってきています」。

## 5 ネットワーク技術の影響と新たな損害要因

海運業でネットワーク技術の導入が進むことは、安全性と海上保険クレームの両面でプラスの要素になるものと考えられます。電子航行ツール、船と陸の間の通信、そしてセンサー活用の拡大は、航行業務を改善し、座礁や衝突事故を防止する一助となるはずです。また、センサーの広範な活用により、機械などの性能監視や早期修理などが可能になり、機械関連のクレームを減少させる効果があることも考えられます。トラッキングとセンサー技術によってカーゴ損失を低減する効果も期待できます。

その一方で、これらの技術にはマイナスの側面もあり、これは特にITシステムやネットワークへの依存度の高まりから来るサイバー・セキュリティのリスクです。海上部門にも影響を与えた2017年のWannaCryとNotPetyaのマルウェア攻撃は、大規模損害の潜在的な脅威を物語っているとSouthcottはいいます。「海運と荷役作業での自動化がさらに進むことにより、サイバーは今後の海上保険クレームの一要素となってきました。多くの海上保険契約に含まれる、いわゆる「サイレントな」サイバー・リスクは大きな未知数です。

「船員の過剰な技術依存の問題は現在進行中で、今でも高級船員や船員が技術に依存しすぎた結果の事案も発生しています」と付け加えるのはRahul Khanna 船長（Global Head of Marine Risk Consulting, AGCS）です。「デジタル技術で導き出された推論を、常識に基づく意思決定に優先させてしまうことがあまり賢明ではない場合もあります。船員や高級船員にとっては、テクノロジーの欠点や限界を理解する責任が高まっています。将来の安全確保には、テクノロジーと人とのインタフェースが重要な問題となってきます」。

リスク・マネジメントと技術の進歩によりクレーム活動は減少していくはずですが、新たな損害要因も登場してくることが考えられます。例えば、政治的なリスクや気候変動により、船舶が極海域をはじめとする危険な航路を航行するようになることも考えられます。海運会社の場合、気候変動や環境規制などにより、これまでになかった賠償責任が生じることも考えられます。その一方、排気ガスの削減努力に関しては、エンジンに関わる技術的な問題や、バイオ燃料補給の問題が持ち上がってくることに加え、船舶のさらなる大型化を後押しする影響があるかも知れません。

## 6 さらに高まる、協力とクレーム・シナリオ・シミュレーションの重要性

クレームを解決に導くにはコミュニケーションと協力を欠かすことができません。「すべての当事者が、解決に向けて情報をやりとりしながら協働することができれば、クレーム処理を大幅に速めることができます。これは二方通行で、保険会社は自らの役割、補償内容、そして手続に関する情報を顧客に提供する必要があります」とSouthcottはいいます。

「当社では、保険請求を行う場合にどのようなことが起こるかを顧客に理解してもらって一助として、クレーム・シナリオのシミュレーションを数多く行ってきており、クレーム体験を顧客と共有しています。こうすることでクレームが発生する前に顧客との関係を構築することができ、損害が発生する前に信頼と協力の関係を作り上げることができます」。

当社専門家

DUNCAN SOUTHCOTT  
DUNCAN.SOUTHCOTT@ALLIANZ.COM

# 財物・エンジニアリング クレームのトレンド

企業リスクの変化、さらには革新的技術による影響にも対応した広範な補償内容への要求が高まってきていることにより、財物クレームの変動性が高まり、これまでよりも大規模なクレームに加え、サプライ・チェーンやサイバー関連の損害が発生しています。

## 1 高まる変動性と重度

AGCSに寄せられたクレームの分析からは、各業種の業務運営が近年大きく変化してきていることを反映して、大規模損害の規模が大きくなっていることが分かります。グローバル化と統合型のサプライ・チェーンの登場により、財物リスク、そして事業中断（BI）リスクの両面で保険価額の集中が大きく進んでいます。

「財物保険では一般的に、インフレ、および価値の集約によってクレーム額が高くなります」と話すのは Raymond Hogendoorn（**Property and Engineering Claims Specialist, AGCS**）です。「例えば、製造業での効率化が進むにつれ、面積あたりの価値は飛躍的に高まってきています。面積あたりの火災や浸水によるクレーム額は10年前と比較して大幅に高額になってきているのです」。

財物クレームで変動性が高まってきている分野の一つに自然災害があります。比較的平穏な時期を経て、2017年は悪天候、山火事、地震活動などの発生により記録的な年となりました。2018年も年初は平穏だったものの、ハリケーン・フローレンスの襲来によりノース・キャロライナとサウス・キャロライナの二州が史上最大の氾らんに見舞われ、さらにカリフォルニア州では規模、死者数ともに史上最大級となった山火事が起こるなど、大きな損害が発生しています。

「保険会社にとって高額クレームの要因となるダムの決壊や産業火災などの人為的な大規模損害もいくつかありましたが、大規模損害の最大の要因は2017年と2018年の米国での一連の悪天候と山火事でした」とHogendoornは話します。自然災害を要因とするクレームの頻度は高まってはいないものの、災害リスクにさらされる世界各国地域の被保険資産が着実に増えてきていることを大きな要因として、長期的には重度と変動性が高まる傾向が続いています。例えば、いわゆる新興市場では、保険の普及と経済活動が進むにつれて自然災害関連クレームが高額になってきています。**アジア**、特に**日本**では大規模クレームが増加していますが、他の国でもリスクは高まってきています。2018年の台風マクットと21号による強風、高潮、そして氾らんでは、中国、香港、フィリピンで大きな被害が発生しています。

「アジアでは、悪天候、水害、地震リスクの大きい地域に企業が投資を進め、保険会社が顧客に追随するかたちでこれらの市場に参入するなか、自然災害関連の損害事案の重要性が高まってきています」とHogendoornは話します。

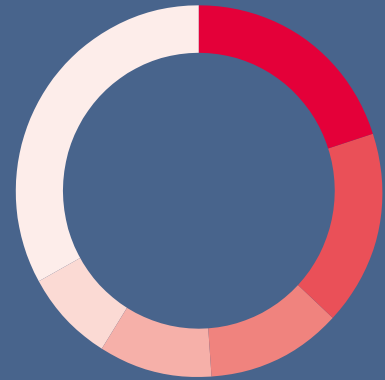


上位の損害要因：  
財物クレーム

出典：Allianz Global Corporate & Specialty, 2013年7月～2018年7月にかけての保険業界におけるクレーム 19,305 件の分析に基づく。



- クレーム類別
- 火災／爆発
  - 悪天候
  - 浸水
  - 機械故障
  - 水害
  - その他



- クレーム件数別
- 犯罪／騒乱
  - 水害
  - 悪天候
  - 火災／爆発
  - 機械故障
  - その他

損害額で見ると財物保険損害要因の半分以上（51%）は火災です。

犯罪／騒乱による保険クレームは最も高頻度で寄せられるクレームで、5件中1件を占めています。このようなクレームにはストライキや社会騒乱による障害も含まれています。

## 2 技術革新の影響

各企業が新たなビジネス・モデルを導入し、テクノロジーや広範なサプライ・チェーンへの依存を高めるなかで、保険会社ではより広範な財物保険を提供するかたちで応えてきました。また、各企業が多くの市場で事業を展開したり、世界各国から製品、部品、材料などの調達を行っていることから、自然災害リスクや地政学上のリスクもますます重要性を増してきています。

補償範囲が広がるにつれて、大手の商業クライアントでは日常的なクレーム（50万ユーロ [56万ドル] 未満）が増え、これまでになかった類の損害に対する保険金支払も増えてきています。「保険会社は、顧客のニーズに応えるかたちでサイバー事案に起因するBI損害をはじめ、より広範な危険を引き受け、積極的に保証するようになってきています」とHogendoornはいいます。「その結果としてクレームの件数ばかりでなく、その種類も増えてきており、データ喪失後のBIなど、今までにはなかったクレームが見られるようになってきています」。

## 3 さらに大規模に、複雑になるBIとCBI活動

グローバル化とサプライ・チェーンのグローバルな展開が進むにつれて、サプライヤーや顧客の施設で発生した被保険事案（火災や浸水など）に起因する収入や利益の喪失を補償する構外利益（CBI）保険の需要が高まってきています。

「サプライ・チェーンの合理化や少数サプライヤーへの集中が進むなかで、CBIクレームの重要性はこれまでに増して高まってきており、これは特に自動車、エレクトロニクス、医薬品業界などでいえることです。これらの産業では小規模火災でも大規模なCBI損害が発生することがあります」とHogendoornは説明します。

例えば、2018年5月に米国ミシガン州のマグネシウム鑄造工場が爆発火災により閉鎖を余儀なくされた際には、いくつかの自動車メーカーに混乱が及び、保険会社にとっては「5億ドル以上」のクレームが発生したと推定されています。また、自動車のインパネやドア・パネルを製造するチェコ共和国の工場が2017年に発生した火災の際には、いくつかの自動車メーカーが特定モデルの生産を中断せざるを得ない状況となり、前記と同水準のクレーム額が発生しています。



ほんの10年前と比較しても、産業火災による面積当たりのクレーム額は高額になっています。写真：Adobe Stock.

CBIクレームが増加していることに加え、全体として利益保険クレーム — 非常に複雑で清算に長期間を要することが多い — にシフトしている状況が見られます。これは財物損害に起因する事業者やそのサプライ・チェーンへの影響が増大する可能性があること、そして限度額のさらに高い利益保険への加入傾向が高まっていること反映したものです。

「私のデスクにある高額クレームを見ると、より大規模な利益保険クレームの割合が徐々に増えてきています。数年前までは財物保険と利益保険の比率は50：50であったものが、現在では後者の比率が増えています」とHogendoornはいいます。

#### 4 新たな損害シナリオ

大企業の保険ニーズはビジネス・モデルの変化とともに変化してきています。企業は、物理的な資産を保護するばかりでなく、例えば非物理的損害による利益保険などのリスクをカバーする保険も求めるようになってきています。Hogendoornによれば、保険もこのような動きに対応して進化してきており、財物保険会社としてはこれまでになかった損害シナリオやクレームが登場してきています。

「契約文言の範囲が拡大するとともに、損害シナリオの範囲も広がってきています。例えば、最近ベトナムで発生した市民騒乱の際には大規模な利益保険クレームが発生しています。企業は、このような事態が発生し得る国への事業展開を進めるにつれ、同様のリスクにさらされるようになります」とHogendoornはいいます。

#### 5 サイバーの影響

サイバー関連事案の財物損害、利益保険、構外利益保険（CBI）は増え続けています。例えば2018年8月には、半導体メーカーでアップル社の重要サプライヤーでもある台湾セミコンダクター・マニュファクチャリング・カンパニー社では、台湾工場内の機器がウィルスに感染し、1日以上生産が中断しています。このウィルスは、2017年に複数の企業に障害をもたらし、今年3月にボーイング社の生産設備も感染したランサムウェアWannaCryの別種でした。

「機器のネットワーク化とIoTは、顧客企業の事業において大きな役割を果たすようになってきていますが、その一方で、ハッキング、機能停止、技術関連の誤動作、ヒューマン・エラーなどのリスクにも企業はさらされることとなります」とHogendoornは話します。

テクノロジーの導入が進むなかで、財物保険を引き受ける保険会社が扱うサイバー関連クレーム件数は増えてきており、これは特にサイバー保険への加入が比較的多い北米企業にいえることです。Hogendoornによれば、財物保険を扱う保険会社で特に増えているのはサイバー攻撃に起因する利益保険クレームだということです。

「サイバー事案に起因し、クレーム額が1億ドルを超える財物損害と利益保険クレームがいくつか発生しています。この増加の理由の一つとしては、サイバー・リスクを補償する保険契約の数が増えてきていることがあります」とHogendoornはいいます。

#### 6 INSURTECHによりクレーム処理を改善

保険各社では現在、クレーム処理の迅速化とサービスの向上を目指して、テクノロジー企業と協働してドローンやロボットなど、さまざまな新技術の試験を行っています。





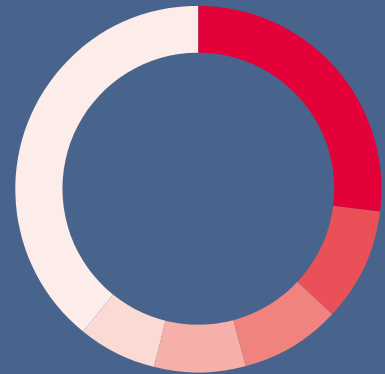
上位の損害要因：  
エンジニアリング関連クレーム

出典：Allianz Global Corporate & Specialty, 2013年7月～2018年7月にかけての保険業界におけるクレーム 13,599 件の分析に基づく。



クレーム類別

- 火災／爆発
- 欠陥製品
- 作業／保守の不良
- 悪天候
- 水害
- その他



クレーム件数別

- 欠陥製品
- 悪天候
- 作業／保守の不良
- 水害
- 火災
- その他

損害額で見るとエンジニアリング関連保険損害要因の1/4以上(27%)は火災です。

また、欠陥製品と作業不良によるクレームは併せてエンジニアリング関連クレームの1/3以上(35%)を占めています。

AGCSでは、低額・高頻度の企業クレームの処理を改善するために機械学習を導入し、ロボット技術の検証を進めています。Hogendoornによれば、AGCSに寄せられるクレーム総額の60%～70%は1万ユーロ(11,300ドル)未満のものです。ロボット技術では、メールや文章の読み取り、クレーム・データの収集や処理など、反復的且つ労働集約的な作業の迅速化が可能になり、クレームの承認や支払などの作業の自動化も可能となります。

複雑ではないクレームの場合、現在の業界平均の「数週間」ではなく、1日で支払いを行うことができる可能性があるとしてHogendoornは説明します。小規模クレームがより効率的に清算できるようになることで、サービスの向上が図れるとともに、クレーム・マネジメント用のリソースをより大規模で複雑なクレームに振り向けることができるようになります。

保険各社ではまた、大規模災害や産業災害後の現場で衛星画像やドローンを活用して損害の査定を行っています。近年のヨーロッパでの暴風雨や米国でのハリケーンによる損害の査定にはドローンや衛星画像が活用され、これにより損害見積りの迅速化を図

り、リソースの割り当て精度を高め、保険金支払いの迅速化を図れる可能性もあります。

とはいえ、複雑で大規模なクレームの場合、情報伝達の改良にはテクノロジーを活用しつつも、これまでと変わらず人の介在が必要となります。また、ビッグ・データとアナリティクスも重要な役割を果たすことになり、保険会社はクレーム統計情報からより多くの洞察を得て、顧客に情報と助言をフィードバックすることができるようになります。「保険業界における課題は、高額なクレーム処理コストを下げることです。顧客満足を実現しつつ、増大するコンプライアンス関連の負担にも対応していかなければなりません」。

当社専門家

RAYMOND HOGENDOORN  
RAYMOND.HOGENDOORN@ALLIANZ.COM

# 連絡先

詳しくは、お近くの Allianz Global Corporate & Specialty(AGCS)の コミュニケーションチームにお問い合わせください。

## グローバル

**Hugo Kidston**  
hugo.kidston@allianz.com  
+44 203 451 3549

**Heidi Polke-Markmann**  
heidi.polke@allianz.com  
+49 89 3800 14303

## ブラジル

**Camila Corsini**  
camila.corsini@allianz.com  
+55 11 3527 0235

## フランス

**Florence Claret**  
florence.claret@allianz.com  
+33 158 858863

## ドイツ

**Daniel Aschoff**  
daniel.aschoff@allianz.com  
+49 89 3800 18900

## シンガポール

**Wendy Koh**  
wendy.koh@allianz.com  
+65 6395 3796

## 南アフリカ

**Lesiba Sethoga**  
lesiba.sethoga@allianz.com  
+27 11 214 7948

## 英国

**Michael Burns**  
michael.burns@allianz.com  
+44 203 451 3549

## 米国

**Sabrina Glavan**  
sabrina.glavan@agcs.allianz.com  
+1 646 472 1510

# クレジット

編集者 : Greg Dobie (greg.dobie@allianz.com)

クレーム・データ分析 : Daniel Didt, Dana-Mihaela Ciobanu

出版物／コンテンツ・スペシャリスト : Joel Whitehead (joel.whitehead@agcs.allianz.com)

寄稿者 : Stuart Collins

デザイン : Mediadesign

# クレームに関するご参考資料



## 製品リコール：新たなリスク環境による影響に対処する

このレポートでは、製品リコールにおける現在と将来的なリスクと損害のトレンドを検証し、独自の保険クレーム分析も行っています。

<https://www.agcs.allianz.com/insights/whitepapers-and-case-studies/product-recall/>



## D&O保険に関する洞察：今日のマネジメントの賠償責任：企業幹部が知っておくべきこと

このレポートでは、損害のトレンドをはじめ、D&O（取締役と役員）環境の現状を精査しています。

<https://www.agcs.allianz.com/insights/whitepapers-and-case-studies/do-insurance-insights/>



## グローバル・クレーム・レビュー：事業中断特集

事業中断クレームにおけるグローバルなトレンドと動き

<https://www.agcs.allianz.com/insights/whitepapers-and-case-studies/global-claims-review-2015/>



## グローバル・クレーム・レビュー

このレポートでは、グローバルな保険クレームの動きを検証し、損害の上位要因に焦点を当てています。この他に、今後のクレーム環境に影響を与える新たなリスクの検証も行っています。

<https://www.agcs.allianz.com/insights/whitepapers-and-case-studies/global-claims-review-2014/>

当社のその他の資料は[www.AGCS.allianz.com](http://www.AGCS.allianz.com)をご覧ください。

Allianz Global Corporate & Specialty は下記にてフォローいただけます：

 Twitter @AGCS\_Insurance #AllianzClaimsReview

 LinkedIn

[www.agcs.allianz.com](http://www.agcs.allianz.com)

#### 免責条項及び著作権

Copyright © 2018 Allianz Global Corporate & Specialty SE。

無断複写・転載を禁じます。本書に記載される内容は一般情報を提供することを目的としたものです。記載情報の正確さには万全を期しましたが、情報はその正確さに関する表明や保証を一切伴うことなく提供されもので、Allianz Global Corporate & Specialty SE は記載の過ちや漏れについて一切の責任を負うものではありません。

Allianz Global Corporate & Specialty SE  
Fritz-Schaeffer-Strasse 9, 81737 Munich, Germany  
商業登録：Munich HRB 208312

2018年12月