

新型コロナウイルス 変化する保険請求パターン

新型コロナウイルスの発生は、企業保険金請求（クレーム）に関して、他に類を見ない試練をもたらしました。クレームチームが大きな試練を迎えつつもサービスレベルを維持しなくてはならなかった間に、一方で、過去のパターンは覆されました。

このレポートでは、新型コロナによって出現した新たなクレーム傾向のいくつかを特定し、将来の事故通知アクティビティの見通しを評価し、この新たな環境におけるクレームチームによる対応をまとめています。

VIEWPOINT

“社会では多くの物事が変化し、 ビジネスは加速。”



**Thomas Sepp, Chief Claims Officer and
Member of the Board of Management at
Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS)**

新型コロナパンデミックは、企業保険業界に非常に大きなインパクトをもたらしました。AGCSにはどのようなインパクトがありましたか？

Thomas Sepp (TS): ロイズの推定によると、パンデミックは確かに保険業界にとって史上最悪のロスイベントの1つであり、2020年には請求額が1,100億ドルに達する可能性があります。AGCSだけでも、特にライブイベントのキャンセルや、エンターテインメント業界での映画配給や映画制作の中断のために予想される新型コロナ関連の請求のため約4億8,800万ユーロ（5億7,100万米ドル）を確保しています。

ただし、前例のない新型コロナによるロスの重大さだけでなく、ロスパターンと原因の変化も見られ、これが続くと予想されます。パンデミックは、一部の地域でリスクを軽減すると同時に、他の地域ではリスクを変化させ、高めています。気候変動と地球温暖化とともに、パンデミックは、今後数年間でより広範囲で破壊的なリスク変化の前兆となる可能性があります。

2020年前半の世界的なロックダウンの間にクレームの傾向にどのような変化が見られましたか？

TS: 経済活動の急激な落ち込みと長期にわたるソーシャル・ディスタンスにより、

損害賠償責任保険の一部において大幅な縮小がみられました。最も顕著なのは航空セクターですが、より一般的には、職場、道路、およびパブリックスペースにおける事故や怪我が減少しました。

パンデミックは世界的に事業の閉鎖と混乱を引き起こしました-それは部分的に保険をかけられるかもしれませんが。また、さまざまな形の物的損害によって引き起こされた標準的な事業中断のクレームにも影響を与えました。一方で、多くの場合、製造業者、およびその顧客とサプライヤーは、生産を停止または縮小したために、火災や異常気象といった出来事によって引き起こされた新型コロナに関連しない事業中断のコストは縮小しました。また一方では、新型コロナによるロックダウンは、場合によっては、より長い混乱とより高額なクレームにつながりました。たとえば、韓国の化学工場での火災により、施設は閉鎖されました。コロナウイルスを起因とするロックダウンによるアクセス制限は、復旧期間を延長させ、停止の全体的なコストを増加させました。

ロックダウンや在宅勤務によって生じる課題という観点において、クレームの解決はどのように進んでいますか？

TS: 私たちは何千もの新型コロナに関するクレーム通知を受け取り、ポリシーで合意された条件下で保険のカバレッジがあるかどうかを判断するために、それぞれを個別に評価する必要がありました。カバレッジが明確である場合、私たちはできるだけ早く解決しました。そうでない場合、そしてこれは米国の事業中断ポリシーに基づく多くの通知の場合でしたが、保

険の条件を説明し、明確にするためにブローカーやクライアントと協力しなければなりません。当然ながら同時に、例えば米国での暴動や大規模な火災や海運の事件など、パンデミックに直接起因しないクレームにも対処する必要がありました。

これはすべて、クレームエキスパートの高い業務負荷に繋がっており、その多くは依然としてリモートで作業を続けています。テクノロジーは、パンデミック全体を通して中断のないクレームサービスを提供する上で重要な役割を果たしてきました。衛星、ドローン、または画像キャプチャテクノロジーとMirrorMeなどのツールを使用して、リモートでのクレームの調査と評価が可能になりました（13ページを参照）。今のところ、当社のデジタルクラウドベースのクレームプラットフォームは、コロナウイルスという試金石にもパスしています。クレームにテクノロジーを使用する傾向は確実に加速します。

多くの国でロックダウンとソーシャルディスタンスの対策が緩和された後、損失の傾向はどのように進展していますか？

TS: 多くの国において私たちが認識したことは、クレームの頻度は（経済）活動によって増加する可能性が高いということです。事業が再開し、プラントや機械が再稼働すると、破産や失業の増加も含め、独自のリスクが伴います。例えば、製造物責任やリコール請求は経済活動に追従する傾向があります。工場や生産ラインの再開は重圧のかかる状況であり、機械の故障や火災のリスクを高める可能性があります。ただし、ほとんどのクライアントは、保険リスクマネージャーによってサポートされることが多く、ロックダウン期間中もメンテナンスルーティーンを継続し、予防と十分な注意を払って再開しました。したがって、これまで、このようなクレームはほとんど免れてきました。

世界の航空セクターなどの一部の業界の休眠は、すべての損失エクスポージャーが等しく消滅したことを意味するのではなく、単に変化したに過ぎず、新たなリスクの蓄積を生み出しています。たとえば、世界中のフリーターの大部分は空港に接地されており、その多くはハリケーン、竜巻、または雹の嵐にさらされている可能性があります。大型航空機のフリーターが一時的に駐機されている際の入換または地上事故のリスクも増加し、費用のかかるクレームにつながる可能性があります。新型コロナを起因とする賠償請求はこれまで脅威となっていませんでしたが、取締役および役員（D&O）に対する請求や専門職賠償責任、労働者災害補償など、ロングテールラインにおいて、コロナウイルスの大発生から

の適切な保護に関して、過失または失敗が認識された場合、まだ顕在化していない請求が発生する可能性もあります。パンデミックはまた、企業とその取締役および役員に対する訴訟を引き起こす可能性があります。特に、取締役会がパンデミックに備える義務を果たせなかった場合や、長期にわたる収入の減少を伴う長期の混乱に備えて破産した場合などです。

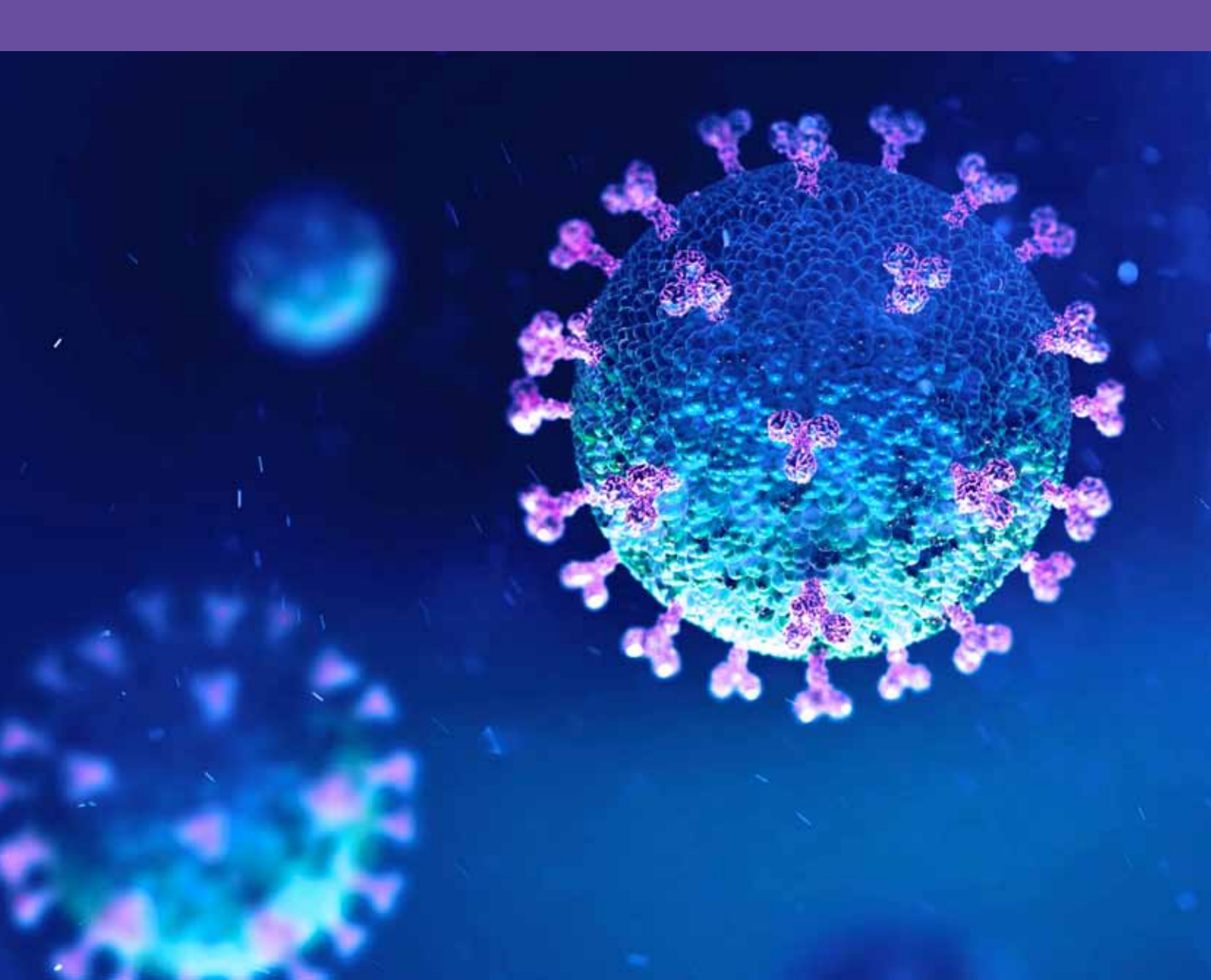
そして、新型コロナがリスク全体に与える長期的な影響に関して、どういったことを予想していますか？

TS: もちろん、これを予測することは困難です。新型コロナは、ビジネスと社会において多くのより広範な変化を強化または加速しました。マッキンゼーが最近示したところでは、データによれば、デジタルライゼーションという観点においては、新型コロナのパンデミックはわずか8週間でグローバルビジネスを5年先に跳躍させたことを示しています。

例えば、テクノロジーへの依存度の高まり、スタッフの在宅勤務への移行、産業施設のリモートモニタリングにより、企業はサイバー攻撃に対してより脆弱になる可能性があります。また、空の旅の減少やグリーンエネルギーやインフラへの投資などの傾向は、企業のリスク環境を変化させ、保険会社に対する請求傾向を形成するでしょう。多くの有り得べきシナリオが存在するため、トレンドの最終的な展開が判明するには時間がかかるでしょう。例えば、衛生基準の劇的な増加は、多くの業界の品質問題にプラスの影響を与えますが、ソーシャル・ディスタンスによる生産ラインプロセスの変更は、より高い許容誤差をもたらす可能性があります。

間違いなく、注目すべきトピックは、運用上のレジリエンスを高めるための、現在グローバルサプライチェーンが行っている再考とリスク軽減です。多くの企業が現在、サプライチェーン戦略を見直しており、冗長性の高い並列サプライチェーンや、低コストの国からより発展した市場への再ショアリングなどの選択を吟味しています。これは、新しい（保険による）保護ソリューションの需要を生み出すという観点からも、新しいクレームシナリオの観点からも、保険会社に重要な影響を及ぼします。





OVERVIEW

新型コロナに関わる事故通知は、ロックダウン中の活動減少を上回ります。

コロナウイルス・パンデミックとその結果としてのロックダウンは、保険金請求額と経済的影響の両方の観点から、企業保険および専門保険に重大な影響を及ぼしました。

2020年前半に新型コロナが急速に広まった結果、徹底的なロックダウンが行われ、事業の閉鎖、イベントの中止、世界中の経済活動が全般的に縮小を余儀なくされました。4月には、世界の人口のほぼ半分である39億人が、主に自宅に閉じ込められました。多くのマーケットではロックダウン中の大幅な縮小が見られました。英国経済はほぼ4分の1縮小し、ドイツの輸出は25%減少しました。

見積りは大きく変動しますが、保険会社は米国と英国だけで、2017年の大西洋ハリケーンシーズンのハリケーンハービー、イルマ、マリアからの保険損害請求に匹敵する約800億ドルのコロナウイルス・パンデミック関連のクレームを支払うことになるかもしれないというレポートがあります。ロイズは、この数字を2020年には1,100億ドル（投資損失を考慮した場合は2,030億ドル）と高くしており¹、保険業界の最大の主要請求年のいくつかと同等です。

AGCSのGlobal Head of ClaimsであるPhilipp Cremerは、「経済活動の縮小により、従来の物損や人身損害のクレームは減少しました。しかし、特にライブイベントのキャンセルや映画やその他の映画制作の中断を伴うエンターテインメント業界での新型コロナ関連のクレーム通知の増加が、減少分を上回りました。一方、工場や企業が再開するにつれて、サードパーティ・クレームの進展パターンが長いことも考慮すると、従来の物的損害や事業中断の請求が発生してくる可能性があります。」と述べます。

¹ Lloyd's, Covid-19 will see historic losses across the global insurance industry, May 14, 2020

新型コロナにより、リスクの展望が変化した、とCremerは説明します。

「パンデミックにより、一部の地域ではリスクが軽減され、同時に他の地域ではリスクが変化しました。新型コロナでクレームが急増する事業分野もあれば、減少する事業分野もあります。ただし、クレームの進展にはかなりの不確実性が残ります。」とCremerは述べています。

全体として、保険会社にとってのポジティブなクレーム傾向を、新型コロナ関連の事故通知が上回っています。

「私たちは、(AGCSが映画、テレビ、イベント業界への保険の主要プロバイダーである)エンターテインメント部門および中規模企業のマーケットから何千もの新型コロナ関連の請求を受けているため、航空および損害保険の請求の減少で相殺されるのはそのうちの一部です。」とAGCSのGlobal Head of Short Term ClaimsであるRay Hogendoornは述べています。「多くの企業損害保険のクレーム通知は、合意された補償範囲の条件に基づき、損失の補償されませんが、それでも事案の対応を行う必要があります。」特にスリップや転倒など、月単位で測定できる標準的なサードパーティクレームの場合、事故発生後のクレーム通知が遅れることがよくあります、とCremerは説明します。当初、クレームは通常どおり通知され続けましたが、その後、コロナウイルスの蔓延に対抗するためのロックダウンと政府の措置により、クレームのパターンが変化し始めました。「もちろん、すべてのセクターが休止状態になったわけではありません」とCremerは言います。「たとえば、食品やオンライン小売などの多くの分野は、ほとんど影響を受けませんでした。」

請求頻度へのインパクト

変化するリスクの展望

ロックダウン中の経済活動の急激な落ち込みとその後のソーシャル・ディスタンスの措置により、特に航空セクターで、一部の損害保険の請求が大幅に減少しましたが、より一般的には、職場や道路、公共スペースでの事故が少なくなっています。

全体として、中規模企業セクターでは、予想と比較して、従来の損害保険の請求がわずかに減少し、貨物および航空の請求がさらに大幅に減少しました。多くの製造業者とそのサプライチェーンが休止状態になった後、徐々に再開したため、新型コロナに関連しない事業中断請求のコストも下がっています。

新型コロナ関連の請求に加えて、保険会社はパンデミックに直接関係しないリスクからの請求に直面し続けています。たとえば、今年はずでに米国での暴動、北米での暴風雨による被害、大規模な火災と海運の事故による大規模な請求が発生しており、クレームチームの継続的なワークロードにつながっています。

第三者が保険契約者に対して行った不正請求が増加する可能性もあります。

「詐欺の急増が予想されるかもしれません。綿密な調査を行えば不正と分かる請求を保険契約者に対して行う第三者がいます。彼らは起こらなかった損失を被ったと主張しています。現在の環境では、サードパーティのクレームに注意を払う必要があります」とAGCSのGlobal Head of Long-TailであるJoerg Ahrensは述べています。



進展する状況-短期および中期の展望

パンデミックを取り巻く不確実性と賠償クレーム通知の遅れを考えると、短期的な請求傾向を予測することは困難です。短期的には、請求頻度は経済活動によって回復する可能性がありますが、プラントと機械が再活性化され、また、破産と失業の増加も予想されるため、事業の再開はそれ自体のリスクをもたらします。

「経済の健全性とクレームの傾向には相関関係があり、自動車事故、転倒、職場での怪我の減少など、一部の事業分野ではクレームが少なくなっていますが、不動産などの他の分野では比較的增加しています。生産施設はストレスにさらされており、メンテナンス予算はプレッシャーにさらされています。全体として、パンデミックの結果としてクレームの傾向は進化し続ける可能性が高いです。」とAhrensは言います。

企業が再開し、コロナウイルスと共に在る生活に適応し始めると、リスクが変化する可能性があります。工場の開設と生産ラインの再開は、シャットダウン中に適切なメンテナンスと適切な注意が払われていない場合、機械の故障と火災のリスクを高めますが、職場におけるあらゆる変更は人的エラーのリスクを高める可能性があります。戻ってきた労働者は、スピードが上がらないかもしれませんが、適していない役割を引き受けることを要求されるかもしれません。組織はまた、ビジネスモデルを変更し、新しい規則、規制、およびプロセスを順守し、新しい働き方に適応する必要がある場合があります。Ahrensによると、コロナウイルスの発生を適切に防止できていなかったことが認められた場合、労働災害補償とともに、D&Oや専門職賠償責任などのライアビリティ関連のラインから中期的に請求が発生する可能性もあります。

長期的な変化

パンデミックの期間と範囲を予測することは困難ですが、今後数年間のクレーム傾向は、パンデミックによってもたらされた、または加速された社会と業界のより広範な変化を反映している可能性があります。

“パンデミックの結果として、おそらくはクレームの傾向が進化するでしょう”

テクノロジーへの依存度の高まりと在宅勤務への移行、空の旅の削減、グリーンエネルギーとインフラストラクチャーへの投資、グローバルサプライチェーンの再考はすべて、保険会社にとってのクレーム傾向を形作るでしょう。

「クレームの傾向は、変化はあるものの、短期的にはほとんどが新型コロナ以前のパターンに戻るでしょう。コロナウイルスは、テクノロジーへの依存度の高まりなど、多くの既存の傾向を加速させており、グローバルサプライチェーンの脆弱性に注目を集めています」とCremerは述べています。

オンライン小売業の成長とテクノロジーの活用増加は、雇用主の責任やサイバーなどのライアビリティクレームに影響を与える可能性があります。「典型的なオフィス環境は、在宅勤務への移行に伴って変化する可能性があります」とAhrensは言います。「企業の所有資産は少なくなり、オフィスの従業員も少なくなる可能性があります。在宅勤務の増加に伴い、サイバーおよび労働災害補償リスクに対応する変化が生じるでしょう。」

Cremerによると、ビジネス継続性とビジネスレジリエンスへの新たなフォーカスから、1つの前向きな傾向が生じる可能性があります。

「昨今の出来事は、過去10年間のクレームに大きな影響を与え、自然災害や火災や爆発などの地域の出来事に対して企業をより脆弱にしてきたグローバルサプライチェーンの複雑さの軽減につながる可能性があります。今後、企業はサプライチェーンを見直し、レジリエンスを高める機会があります。」

新型コロナは、パンデミックが単なる理論上のシナリオではないことを示しています。次回感染症の発生に直面したときには、世界は今回よりも準備を整えておく必要があるでしょう」とCremerは言います。

各セクターの詳細

ENTERTAINMENT:

複雑なキャンセルクレームの前例のない急増



エンターテインメントおよびイベント業界は、パンデミックによって最も大きな打撃を受けた業界の1つであり、新型コロナウイルスの蔓延を抑制するためのロックダウンとその後の措置により、ライブイベントやスポーツ大会がキャンセルされ、劇場、映画館、テーマパークが閉鎖されました。映画やテレビの制作は停止し、業界は再開する方法を模索していますが、さらなる感染爆発の脅威とソーシャル・ディスタンスングにより困難な環境になっています。

イベントやプロダクションのキャンセルまたは延期は、世界の保険業界にとって新型コロナ関連の損失の最大の原因の1つであり、クレームが急増しています。従来の保険とは異なり、エンターテインメント保険が感染症の補償を復活担保することは珍しくなく、AGCSはクライアントと協力してこれらの請求を解決してきました。

エンターテインメント保険は、保険金請求が複雑で、専門の損害査定人とクレームマネジャーを必要とする非常に専門的なマーケットです、とCremerは説明します。「これは私たちにとって最大の課題の1つでした。小さいながらも専任のクレームチームがあり、このような状況は予想していませんでした。クライアントやマーケットとの強力な関係と良好なコミュニケーションにより、パンデミック時にエンターテインメント・クレームを解決するための協同的アプローチが可能になりました。」

保険会社と保険契約者は、パンデミックとソーシャル・ディスタンスングのルールが続く期間に関する不確実性を考えると、イベントを待つか、キャンセルするか、延期するかについて難しい決定に直面してきました。主催者はショーを継続するためにあらゆることをしたいと思うでしょうが、キャンセルの決定を遅らせることはコストを押し上げる可能性があります。さらなる感染爆発の脅威とソーシャル・ディスタンスング・ルールも、延期に関する決定を困難にします。

「当社はキャンセルによる金銭的損失または遅延による追加費用について保険を引き受けています」とCremerは言います。「エンターテインメント企業は難しい決断に直面しましたが、私たちはお客様と緊密に協力し、常に利益の一致を目指してきました。パンデミックは、エンターテインメント業界の緊密な関係と親密な知識によって、当社が正しい決定を理解し、サポートすることができることを示しています。」

AVIATION:

ロックダウン中にクレームは減少する一方、ヒューマンエラーと集積リスクが高まります

国際航空運送協会（IATA）によると、パンデミックが始まった時、世界の民間旅客機フリートのほとんどが着陸し、2020年4月の世界の航空交通量は記録的な94%（ヨーロッパで99%、米国で98%）減少し²、そして6月もまだ86%減少したままであり、航空保険の請求頻度は大幅に減少しました。

本紙執筆時点で、航空保険マーケットでは新型コロナに直接関連するクレームは殆ど発生していません。発生しているのは、パンデミックにより、乗客が旅行のキャンセルまたは中断に対して航空会社を訴えることを検討した少数の事故通知です。米国では、キャンセルされたフライトの払い戻しまたは補償を求める乗客によって、航空会社に対して多数のクラスアクションが提起されています。

航空会社が運航を再開するとき、乗客と乗務員をコロナウイルス感染から保護するために厳しい基準を順守する必要があります。しかし、航空会社に対する新型コロナ関連のクレームは、因果関係の証明が困難であるために、原告にとってチャレンジングである可能性が高いと、Ahrensは説明します。

「これまで、航空セクターにおいて新型コロナに関連する賠償請求が発生する傾向は見られませんでした。新型コロナによる損失について、航空賠償責任保険において2桁台前半の事故通知がありました。これは、主にフライトキャンセルに関連する訴訟にまつわるものです。賠償責任のケースは、因果関係を確立するという点で重大なハードルに直面する可能性があります。しかし、保険会社には依然としてそのようなクレームに対応する義務があります」とAhrensは言います。



² IATA, After April passenger demand trough, first signals of uptick, June 3, 2020

“休止状態から抜け出すにつれ、航空会社はリスクの変化に直面します。”

クレームの頻度は最初は減少しましたが、航空は不安定な事業であり、大規模または壊滅的なクレームは重大な影響を生じさせる可能性があります。世界の航空会社のフリートの大部分は保管されており、高価なワイドボディジェットを含む航空機が空港に駐機されており、その多くはハリケーン、雹の嵐、竜巻にさらされている可能性があります。Swiss Reによると³、2020年9月初めの時点では、米国だけでも2,000機以上の飛行機が遊休状態にあると考えられており、その推定価値は約700億ドルです。大型航空機が滑走路に一時的に駐機すると、入換や地上事故のリスクも高まります。そのような事故は、高額なクレームにつながる可能性があります。

「世界のフリートのほとんどがロックダウン中に接地されたため、事故は少なくなり、クレームの頻度が大幅に減少しました。しかし、従来の遊休中のクレームも受けている一方、航空機の集積リスクが高まっています」とAhrensは言います。

海外旅行に対する継続的な制限と、さらなる新型コロナ感染爆発の脅威が続く中、空の旅の需要は今後12~24か月間抑制されると予想されます。実際、IATAは、2024年まで新型コロナ以前のレベルに戻らないと予測しています。ただし、航空会社は休止状態から立ち上げ操作に移るため、リスクの変化に直面する可能性があります。航空会社は非常に困難な状況下で運航しており、現在、経験豊富なパイロットなども含めて、従業員を大幅に削減している一方、残っているパイロットのうちの多くも、何か月も飛行しないでしょう。

ヒューマンエラーは依然として航空会社によるクレームの重要な要素であり、運航が再開される際の重要な考慮事項になります。98人が死亡した5月のパキスタン国際航空エアバスA320の墜落に関する最初の調査では、パイロットエラーが事故の原因である可能性が高いことが示されました。6月には、離陸準備中の1機と別の1機とが、アバディーン空港の地上で衝突しました。

「現時点では、新しい運用環境において、クレームの傾向がどのように発展するかを知るには時期尚早ですが、雹の嵐や竜巻などによる集積リスクが増加する可能性があり、ヒューマンエラーにまつわる潜在的な問題もあります」とAhrensは述べています。



PROPERTY:

再開により高まるリスク

多くの主要な損失要因、すなわち天候と火災はパンデミックと直接関連していないため、物的損害の請求は新型コロナの影響をほとんど受けませんでした。ただし、新型コロナは、企業が生産を再開して立ち上げる時、または大規模または壊滅的な事故の後の緊急対応と損失軽減にロックダウンが影響を与える場合、今後のプロパティクレームの傾向に影響を与える可能性があります。

Hogendoornによれば、工場の閉鎖と生産施設の一時停止はリスクを高める可能性があります。生産ラインが再開し、活動が増えると、火災や爆発のリスクと共に、故障や損傷のリスクが高まります。

「工場や発電所の再開は、リスクが高まる瞬間です。稼働すると、プラントは通常スムーズに稼働します。しかし、プラントの再起動は、オペレーターにとってストレスの多い状況となります。経験によれば、休日のシャットダウン期間の後には、通常、機械の故障と火災のクレームが急増します」とHogendoornは述べています。

休止状態の工場は、大規模な事業中断のクレームを行うことはありませんが、異なるリスクプロファイルを提示します、とCremerは述べます。現場にいる人が少なくなると、検査とメンテナンスが遅れる可能性があります。火災や水漏れなどの従来の損失事故は最初は気付かれず、被害の深刻さが増す可能性があります。

「私たちはまだ終わりにはほど遠い場所にいます。当初、火災や異常気象による事業中断の申し立てが減少した一方で、機器や生産ライン

³ Insurance Insider, 'Significant billions of dollars' at risk from US grounded planes: Swiss Re, September 7, 2020

を再起動する際のリスクとバランスが取られることとなります」とCremerは付け加えます。

新型コロナが、人件費や材料費の高騰や、損失防止や損失軽減の遅れに繋がった場合、大規模なクレームの重大度に影響を与える可能性があります。たとえば、4月に韓国の化学工場で火災と爆発が発生し、施設が閉鎖され、多くの化学薬品の供給が途絶えました。当時の韓国における新型コロナウイルスのロックダウンによるアクセス制限は、損失の軽減を遅らせ、回復期間を延長し、事業中断の全体的なコストを増加させました。

さらに、ハリケーンにさらされた米国の州でのロックダウン措置は、企業が風や洪水による被害から資産を守ることを妨げたり、ロスアジャスターのアクセスを制限したり、事故後の修理や再建を妨げたりする可能性があります。

LIABILITY:

スリップや転倒は減少、しかしその他のクレームはまだ顕在化していないかもしれません。

パンデミックの間の経済活動の減少により、ライアビリティクレームには、多くのポジティブな傾向がみられました。しかし、新型コロナを取り巻く報告の遅れと不確実性を考えると、将来のクレームを排除することはできません。人々が家にいること、そして多くの店、空港、企業が一時的に閉鎖されていることで、スリップや転倒のクレーム通知は遅くなっています。米国では、裁判所や裁判の停止によるプラスの影響もありました。一部の請求者および原告弁護士は、交渉による和解に対してより柔軟となり、そのうちの一部ではより有利な条件となりました。

AGCSが受領した、賠償責任保険での新型コロナ関連の損失に関するクレーム通知の多くは、米国の中規模企業からの一般的な賠償責任保険への通知であり、それには汚染条項 (pollution wording) に基づく新型コロナについての通知も含まれます。ただし、感染症に関する免責条項があるために、ほとんどの請求はカバーされません。

「新型コロナ関連の一般賠償責任および労働者災害補償クレームの通知は数百件ありましたが、その多くは中規模企業セクターにおける少額請求です。今のところ、新型コロナに関連する賠償請求は比較的落ち着いていますが、角を曲がった先に何かあるのかはまだ分かりません」とAhrensは言います。

新型コロナウイルスの感染爆発の多くは、ジム、農場、介護施設、クルーズ船などのリスクの高い

環境に関連しています。たとえば、英国、ドイツ、ブラジル、米国の食品加工工場は、労働者が新型コロナウイルスの検査で陽性を示した後、閉鎖されました。

「ヨーロッパや米国の多くの食品加工工場を含む職場で、新型コロナが発生しています。安全な職場環境を提供できなかった場合、従業員が雇用主を訴える可能性があります。また、一連の大規模な地域またはセクターでの感染爆発により、労働者の補償請求が急増する可能性があります」とAhrensは述べています。

賠償請求は通常、報告が遅くなるロングテールであるため、新型コロナに関連する一般的な賠償請求および労働者災害補償請求は今後顕在化する可能性があります。しかし、過去の感染症の感染爆発における保険会社の経験に基づけば、免責条項の存在や因果関係の証明が困難といった理由により、一般的な賠償責任保険の下での保険請求は殆ど成り立たないと考えられます。

「クレーム通知が提出される可能性はありますが、現時点ではいつ、何件かは不明です。しかし、SARS発生の際は、保険会社はクレームの顕著な急増を経験せず、ライアビリティラインはほとんど影響を受けませんでした。新型コロナの状況はそれとあまり異なるものであるため、SARSの時のような過去の感染爆発に沿った賠償クレームの状況が予想されます」とAhrensは述べています。

新型コロナウイルスのパンデミックは、製造物責任とリコールの請求にまだ悪影響を及ぼしていません。たとえば、2020年第2四半期のヨーロッパ、中東、アフリカでの自動車のリコールは、前年と比較して77%減少しましたが⁴、これらの多くがパンデミックと生産レベルの低下に起因することは明らかです。しかしながら、ソーシャルディスタンスと新型コロナの経済的影響による生産施設の変更が、今後のクレームを形作る可能性があります。



「製造物責任とリコールのクレームは経済活動に追従する傾向があるため、景気後退がクレームに影響を与える可能性が最も高いでしょう。コロナウイルスはまた、衛生状態や作業慣行の変更を通じてクレームに影響を与える可能性があります。休眠期間後に生産を再開すると人為的ミスが発生する可能性があります」と Ahrensは述べています。

「ソーシャルディスタンスのために生産ラインを変更する必要があるかもしれませんが、つまりそれは作業の効果が下がることを意味するかもしれません。これにより、許容誤差が大きくなり、既存のプレッシャーに加え、品質管理の問題が発生する可能性があります」と Hogendoornは付け加えます。新型コロナはリコールの傾向に影響を与える可能性があり、自動車、食品と飲料、医薬品など、製品のリコールに関して最も重要な3つのセクターである主要セクターとサプライチェーンに圧力がかかっています。長期的には、新型コロナによって消費者行動とサプライチェーンにもたらされた変化も、製品のリコールクレームに影響を与える可能性があります。

ヨーロッパでは、基準を満たしていない、または欠陥があることが判明した個人用の防護用品（Personal Protective Equipment）のリコールがすでに多数行われています。Stericycle社によると、PPE、つまりフェイスマスクは、2020年にヨーロッパで最もリコールされた製品のひとつですが、一方、多くの政府は欠陥があるとされた医療機器やコロナウイルス検査キットを却下しています。

FINANCIAL LINES:

D&O, 専門職賠償責任、サイバーの問題が起ころつつありますか？

まだプロセスの初期段階ですが、コロナウイルスの発生により、D&O、コンサルタント、専門家に対する請求が発生する可能性が

あります。これは、投資家やその他の利害関係者が、取締役並びに役員やコンサルタント、専門家の責任を問い、損失を取り戻そうとしているためです。

今までは、新型コロナに関連するD&O保険に対する請求は、大量ではなくごく僅かでした。米国では少数の証券集団訴訟が提起されており、D&O Diary⁵によると、7月の時点で16件のみが提起されています。これには新型コロナの発生に見舞われたクルーズ船会社に対する訴訟や、パンデミックが企業の業績や事業に与えるビジネス上の影響に関する訴訟も含まれます。投資家はまた、コロナウイルス関連の治療法、検査、または機器について不当表示を行った企業に対して請求を提起しました。

イベント駆動型の訴訟（Event-driven litigation）は近年確立された傾向となり、原告の法律事務所は集団訴訟を提起したり和解を強制したりするほとんどすべての機会を捉える準備ができています。このような状況を背景に、パンデミックの経済的影響が拡大する中、新型コロナ関連のD&Oのクレームが発生する可能性は依然として明確に存在すると Ahrensは述べています。

「パンデミックは、取締役会が混乱への備えやリスクの開示を怠った場合など、企業とその取締役及び役員に対する訴訟を引き起こす可能性があります。イベント訴訟はD&Oクレームの重要な推進力になり、これまで新型コロナに関連する集団訴訟は比較的少ないものの、これは注目すべき分野です。」

破産は、新型コロナ関連のD&Oクレームのもう1つの潜在的な原因です。破産管財人が取締役からの損失を取り戻すことを目指す、これは歴史的にもクレームの主要な原因です。

「経済学者は、パンデミックの結果として会社の破産の波を予測しています。取締役会がパンデミックや長期にわたる収入の減少に備えることができなかつたと主張するなど、利害関係者が破産後に取締役を追及する方法はたくさんあります」と Ahrensは言います。

保険仲介やヘルスケアなどの分野における、専門職賠償責任のクレームも考えられます。今までに景気後退や壊滅的な出来事が発生した際は、保険ブローカーやファイナンシャルアドバイザーに対する過失クレームが見られました。ヘルスケア部門はまた、例えば、個人用の防護用品（PPE）が欠如しているか、または基準を満たさないことが新型コロナによる死亡につながった場合、過失クレームが提起される可能性があります。

「パンデミックの経済的影響は、破産の波と失業率の上昇を引き起こす可能性があります。今までの不況では、人々は転職を強いられ、時には自分に適さない仕事に転職することを余儀なくされました。これは、専門職賠償責任や新たな賠償請求の増加につながる可能性があります」と Ahrensは言います。



⁵ D&O Diary, Covid-19 and D&O Insurance: The Latest Update, July 2020



サイバークレームはまだ新型コロナの影響を大きく受けていません。しかし、多くの企業がこの危機に気を取られ、また、在宅勤務やインターネット販売が急増しているため、スタッフによるヒューマンエラー事故の増加に加え、企業はフィッシング、ランサムウェア、詐欺、ビジネスメール侵害攻撃などのサイバー攻撃に対してより脆弱となっています。世界経済フォーラムは、ハッカーが社会のデジタル通信とツールへの依存度の高まりを標的にしているため、パンデミックがサイバー攻撃のリスクを高める可能性が高いと予測し、種々のレポートにおいても、世界中で起こった大規模なロックダウン期間中、インシデント数の増加が顕著であったことを指摘しています。

「企業がますますオンライン販売やリモートワークに依存し、デジタル化するにつれて、サイバースリスクはさまざまな形で現れるでしょう」とAhrensは言います。

BUSINESS INTERRUPTION :

ロックダウンは従来のクレームの深刻さを軽減しますが、新型コロナは諸刃の剣です。

コロナウイルスの発生は、事業中断保険に大きな影響を及ぼしました。多くの企業が閉鎖されたり、キャパシティを削減したりしているため、従来の事業中断のクレームは著しく減少しています。しかし、新型コロナは、政府のロックダウンにより発生した損失に対するクレーム通知の波も生み出しました。

AGCSは、主に中規模企業マーケットにおいて、新型コロナに関連する事業中断損失についての何千ものクレーム通知を受け取りました。ただし、企業用プロパティポリシーの大部分は、物理的な損傷が発生していない事業中断をカバーしていません。

「新型コロナによる事業中断の通知がありましたが、通常、顧客は予防措置としてクレームを通知しており、プロパティ保険が対応するかどうかを確認したいと考えています。それでもなお、プロパティ保険は物理的な損害をカバーすることを目的としており、新型コロナによって引き起こされた物理的損害のない事業中断は通常保険がかけられません。そのため、ブローカーや顧客と協力し、状況を説明して保険の条件を明確にする必要がありました」とCremerは言います。

「例外として、エンターテインメント保険や、感染症によるノン・ダメージカバーを含む少数のプロパティ保険などがありますが、これらの多くはすでに解決されています」とHogendoornは付け加えます。「しかし、そのようなカバーは広く購入されておらず、また、通常はサブリミットが設定されています。」

同時に、多くの工場が生産を閉鎖または縮小したため、新型コロナ以外の事業中断による物的損害のコストが削減されました。パンデミックの最中に、竜巻が自動車部品メーカーに甚大な被害をもたらしましたが、顧客はすでに生産を縮小していたため、中断は大幅に軽減され、会社は業務を復旧するためのより多くの時間を与えられました。これにより、「通常の状態」と比較して、事業中断による損失が少なくなりました。



保険請求対応

良好なコミュニケーション：

紛争を回避するために重要

過去の目立った事故と同様に、新型コロナは複雑な約款解釈の問題を引き起こしており、クレーム通知に対して顧客の心情を理解した、熟考された対応が必要となっています。

AGCSは、新型コロナに関連する企業損害保険の下で、特に事業中断だけでなく、賠償責任についても数千件の請求を受けています。エンターテインメントポリシーと、感染症の補償が明示的に含まれている少数のノンダメージ事業中断ポリシーを除いて、ポリシーの大部分はパンデミックをカバーしておらず、また、カバーすることを意図していません。

「このようにポリシーにカバーが無い場合に、どのような対応するのが最善なのかという点は、クレームチームにとっての課題です。」とAhrensは言います。

「すべてのクレームに当てはまることですが、保険会社は、どのように対応するかを慎重に考え、ポリシーがどのように機能し、何をカバーすることを意図しているかを顧客に説明する必要があります。これは、保険会社にとって法律上および規制上の問題であるとともに、評判にも関わってきます」とHogendoornは述べています。

新型コロナ下において、保険金請求は政治的になりました。米国では、これまでのところほとんど進展が見られないものの、保険会社に事業中断による損失を遡及的に補償させる法的な動きがありました。米国とヨーロッパの保険契約者が、ポリシーの文言を解釈するために裁判所に頼るなか、英国の金融行動監視機構は中小企業に代わって直接介入し、高等裁判所にテストケースをもたらしました。

「保険会社は法の支配に従い、保険契約の文言に従って、また該当する場合は個々の裁判所の判決に従って請求を支払います」とHogendoornは述べています。

将来のパンデミック：

経験からの学び

コロナウイルスのパンデミック発生に伴い、保険会社は感染症に関する文言を明確にし、関連する文言が存在する場合は免責である旨、または補償範囲を保険契約者に通知しようとしています。これは、将来のパンデミックまたは新型コロナが再燃した場合、カバーが存在しない従来のポリシーの下での通知の減少へと繋がるはずで

「時間の経過とともに、パンデミック条項からポリシーの文言がシフトする可能性があります。感染症の発生の中に含まれるものと除外されるものに関して、対象範囲ははるかに明確になります。うまくいけば、次のパンデミックでのクレーム対応は、今よりも遥かにシンプルになるでしょう」とHogendoornは言います。

既知のリスクとして、新型コロナは一般に保険がかけられているとは見なされていませんが、スペシャリスト・ノンダメージ事業中断またはエンターテインメントポリシーの下で、感染症に対する肯定的なカバーが歴史的に利用可能でした。しかし、パンデミックの規模とグローバルな性質により、少なくとも政府の支援がなければ、業界は大規模な感染症の発生による事業中断をカバーすることはできません。しかし、ヨーロッパと米国では、パンデミックから企業を保護するための政府が支援する保険ソリューションがいくつか検討されています。アリアンツは、そのような解決策を創出するためのさまざまなイニシアチブに積極的に貢献している企業の1つです。

「パンデミックと感染症の発生に対する特定の補償は保険マーケットで入手可能ですが、広く購入されていません。しかし、新型コロナはこのリスクの認識を高めており、今後このようなカバーに対する関心が高まることは間違いありません」とAhrensは述べています。

クレームサービス:

テクノロジーと代替手段により、 クレームサービスの中断はありません。

パンデミック全体を通じて、AGCSなどの保険会社は、昨今投資してきたクレームテクノロジーとソフトウェアによってだけでなく、クレームエキスパートの献身と柔軟性を通じて、ハイレベルなクレームサービスを維持する必要がありました。

Cremerによると、コロナウイルスの発生により、AGCSクレームチームとシステムが試されました。「過去数か月は、AGCSが新しい状況にどれだけうまく適応し、クレーム対応業務を継続して実行できるかを示しています。大きなロスについては、専門家がリモートで現地のロスアジャスターをサポートする形で、現場に人を集め、機能させることができました。」とCremerは言います。

「クレームサービスを圧迫する、予期しないまたは大きなロスイベントが常に発生します。保険会社が状況を迅速に理解する能力、彼らの対応とコミュニケーションのスピードは、クライアントにとっては死活問題です。新型コロナのような事象は、保険会社のクレーム対応を真に試しますが、これは大規模な労働災害や自然災害にも同様に当てはまります。」

テクノロジーは、パンデミック全体で中断のないクレームサービスを提供する上で重要な役割を果たしてきました。近年、AGCSのクレーム機能に変革され、クレームプロセスと文書管理がデジタル化および自動化されています。衛星、ドローン、画像キャプチャ技術により、リモートでのクレームの調査と評価が可能になりました。たとえば、Mirror Meモバイルアプリを使用すると、AGCSの専門家は、クライアントがキャプチャした写真やビデオの画像に基づいて、施設をリモートで確認および評価できます。

コロナウイルスは、クレームプロセスのデジタル化の必要性をさらに強めたとCremerは言います。

「AGCSのクラウドベースのクレームプラットフォームは、コロナウイルスという試金石に合格しました。当社のデジタルでのクレームプロセスは、ロックダウンを通じてレジリエンス

があることが証明され、クレームチームは中断なく専門的なサービスを提供できました。ほんの数年前、クレームプロセスは主に手動および紙ベースであり、多くの人々はクレームにリモートで対応することを想像できませんでした。紙はまだ廃止されていませんが、クレームでテクノロジーを使用する傾向は続き、今後加速する可能性があります。戻る道はありません。」



Mirror Meとは?

AGCSのリスクコンサルタントは通常、現場のリスク調査中に危険を特定し、企業に解決策を推奨しますが、施設にアクセスできない場合や、費用対効果の高い方法で複数のグローバルな場所にアクセスしたい場合はどうでしょうか。Mirror Meは、写真とビデオのキャプチャを簡素化してリスクの専門家が施設をリモートで確認および評価できるようにするアプリフリーのソリューションであり、通りの向こう、もしくは世界中の物件周辺や倉庫内の潜在的なエクスポージャーを評価するのに役立ちます。企業は、施設や運営の画像を共有したり、リスク軽減資料のライブラリを閲覧したりできます。特に便利なのは、困難なコロナウイルス下において、外部からの訪問を減らせる点です。このツールは、安全で仮想的なリアルタイムのロスコントロール経験を提供し、リスクエンジニアがエクスポージャーを確認し、情報を収集し、リアルタイムの推奨事項を提供できるようにします。

詳細情報：www.agcs.allianz.com/news-and-insights/expert-risk-articles/remote-insurance.html

Contact Us

AGCSは、マーケットで高評価を得ているクレームエキスパートの専任チームを擁しています。当社は、すべての事業分野におけるクレーム対応において長年の経験と専門知識を有します。

ウェブサイト www.agcs.allianz.com/claims.html

詳細については、最寄りのAllianz Global Corporate & Specialty のCommunications teamにお問い合わせください。

AFRICA

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

ASIA

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

CENTRAL AND EASTERN EUROPE

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

IBERO/LAT AM

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

MEDITERRANEAN

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

NORTH AMERICA

Sabrina Glavan
sabrina.glavan@agcs.allianz.com
+1 973 876 3902

UK, MIDDLE EAST, NORD ICS

Ailsa Sayers
ailsa.sayers@allianz.com
+44 20 3451 3391

GLOBAL

Hugo Kidston
hugo.kidston@allianz.com
+44 203 451 3891

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

詳細については以下のアドレスまで
お問い合わせください。
agcs.communication@allianz.com

Follow Allianz Global Corporate & Specialty on



Twitter @AGCS_Insurance #covid19claims



LinkedIn

For more information on AGCS visit
www.agcs.allianz.com

このレポートは、2020年11月発行のGlobal Risk Dialogueから抜粋したものです。詳細は www.agcs.allianz.com/news-and-insights.html をご覧ください。

Disclaimer & Copyright

Copyright © 2020 Allianz Global Corporate & Specialty SE. All rights reserved.

この出版物に含まれる資料は、一般的な情報のみを提供することが意図されています。提供される情報が正確であることを保証するためにあらゆる努力が払われていますが、この情報はその正確性についていかなる種類の表明または保証なしに提供され、Allianz Global Corporate & Specialty SEはいかなる誤りまたは脱落についても責任を負いません。

Allianz Global Corporate & Specialty SE
Fritz-Schaeffer-Strasse 9, 81737 Munich, Germany
Commercial Register: Munch HRB 208312

Photos: Shutterstock

October 2020