



HDI

HDI Global SE Japan Branch

クレームワークショップ

重大事故の事例に学び備える

November 2023

目次

1 イントロダクション

2 事故に対する事前準備

3 事故発生時の協力関係

4 事故後の振り返り

5 結論

1

イントロダクション

イントロダクション 事前準備と学習サイクル

事故発生前

事前計画と可視化

- リスクエンジニアによる現地調査
- クレームシナリオと事故対応手順書の確認
- 保険金額の見直し

事故後

分析と教訓の振り返り

- アフターアクションレビュー
- 事前計画および事故対応手順書の見直し



事故発生時

迅速な協力関係

- 保険会社への迅速な事故報告
- 損害および生産損失軽減策の探求
- 指定エキスパートの活用
- 有責事案に対する保険金の内払い

2

事故に対する事前準備

保険会社と一緒に事前計画を策定しましょう

リスクエンジニアによる現地調査

- 重大事故による影響を回避もしくは軽減することにつながります。

クレーム対応手順書

- カスタマイズされた事故報告及びクレーム対応手順に関するマニュアル
- 保険会社の担当者連絡先、顧客側の対応項目、指定エキスパートの連絡先などを明記。事故発生時のスムーズなクレーム処理を実現します。

重大事故のシナリオ

- 顧客、ブローカー、および保険会社が重大事故発生リスク、復旧における潜在的な障害、および保険の補償内容の問題点について深く理解することが可能となります。
- スムースな事故対応と円滑な保険金請求が可能となります。

保険金額の見直し

- 財物保険および事業中断保険の保険金額や補償期間の定期的な見直し
- 一部保険の問題を未然に回避することで、有無責判断が早まり、迅速な内払い対応が可能となります。

事前計画 重大事故のシナリオ

私たちは、顧客やブローカーの皆さまに重大事故のシナリオを提供し、保険請求プロセスや事前準備について理解を深めて頂くお手伝いを致します。

- どのビジネスラインにも対応可能ですが、特に、財産保険、製造物責任保険、サイバー保険、及び国際プログラムに有益です。
- 重大事故のシナリオは、顧客及びブローカーの皆さまと一緒に選択します。お客様のビジネスや現実のリスクに即して内容で、ご加入の保険証券に基づいて作成することが可能です。
- メリット：
 - 顧客は事故報告や保険金請求書類などHDIのクレームプロセスをよりよく理解できるようになります。
 - 顧客は実際に事故が発生した場合に、保険証券がどのように機能するかをより深く理解できるようになります。
 - 国際プログラムのシナリオでは、重大事故に対してローカル証券とマスター証券がどのように発動されるかが説明されます。
 - HDIは重大事故の発生に先立ち、顧客のリスクを損害防止や損害軽減という観点から理解を深めることができます。
 - HDI損害サービスは顧客の事業内容やニーズについて事前により深く理解できます。
 - 実際に事故が発生した場合、すべての関係者にスムーズな保険請求体験をもたらします。

事故発生前の準備 重大事故のシナリオ

ディスカッションの例(財産保険の場合)、各ラインに応じてカスタマイズできます。

テーマ	主なディスカッションポイント	取り上げる内容
事故発生	<ul style="list-style-type: none">事故の発生（例、火災による生産設備の損害）顧客による緊急対応	<ul style="list-style-type: none">事故対応に関する社内手続き事故による損失を緩和する方策社内コミュニケーションのあり方
復旧	<ul style="list-style-type: none">回復プロセス – 罹災した財物や機械設備等の物理的な復旧,回復プロセス – 生産回復, 損失緩和策を含みます	<ul style="list-style-type: none">修復業者 (既存の取引関係先、料金設定など)修理か交換かの決定生産への影響影響を最小限に止める方策や費用
保険請求の流れ	<ul style="list-style-type: none">事故通知現地調査、必要書類損害サービスの任務 – 補償内容および損害の確認、財物保険(PD)及び事業中断保険(BI)に関する支払い保険金の協定	<ul style="list-style-type: none">連絡網（顧客、ブローカー、HDI、火災鑑定人等）専門家への委任（火災鑑定人、公認会計士、等）顧客による継続的な情報収集および諸費用の提示必要となる立証資料とその理由時系列の経過 – PD, BIの保険金の協定暫定的な内払いの可能性
保険の補償内容	<ul style="list-style-type: none">保険証券の構成事故に対する保険証券の適用あいまいなグレーゾーンに関する質疑応答	<ul style="list-style-type: none">適用される保険証券の要求事項及び免責条項免責金額、サブリミット損害額の積算

3

事故発生時の協力関係

ケーススタディ 財物保険の重大事故

主なポイント

- **生産に影響をおぼす重大事故が発生した場合の最優先課題：**
 - 顧客やマーケットシェアを失うことなく、可能な限り迅速に生産レベルの回復を確保すること
 - 特に、事業中断保険の補償期間内に復旧し、補償期間切れを防止することが重要です。
- **もしあなたの財物保険の保険会社が早い段階で介入できれば、保険会社は：**
 - 一時的には初期費用を増大させるように見えても、結果的に生産停止期間の大幅な短縮を可能とするような意思決定を支援することが可能です。
 - 専門家に委任し、早期復旧を支援することができます。
 - 迅速に補償内容を確認し、暫定的な内払いを提案することが可能です。
- **成功要因：**
 - 事故発生直後に保険会社を巻き込み、保険会社が事故の影響や損害を緩和ないしは軽減させる方法を見出すことができるように一緒に行動することが重要です。
 - 事故発生前の事前準備もしくは重大事故シナリオを用いた演習を通して、顧客、ブローカーおよび保険会社が迅速に事故に対応できるよう支援します。

ケーススタディ 財物保険の重大事故

ケース #1 – イタリアの雹災

- 顧客は製造ラインを収容する工場の屋根に50,000平方メートルに及ぶ被害を被りました。
- 雹災による罹災後、顧客が手配可能なクリーニング会社はイタリアには存在しませんでした。
- HDI は顧客のために本国ドイツからクリーニングの専門チームを投入しました。
- HDIの迅速な承認により、20,000平方メートルの金属シートを購入し、真っ先に製造ラインを保護しました。
- 競合他社に先駆けて事業復旧が実現 – ドイツのクリーニング専門チームの高額な費用と一時的な金属シートの購入費用を合計しても、早期の生産回復により得られた損失軽減額はそれを補って余りあるものとなりました。
- 損失軽減額：数百万ユーロに相当



ケーススタディ 財物保険の重大事故

ケース #2 – ドイツにおける倉庫建物の大規模火災

- 食肉業界の顧客が大規模火災に遭遇し、倉庫がり災しました。
- 顧客は保険会社と生産に影響のある建物から優先的に損害調査を実施することに同意。
- しかし、冬の到来とともに寒気により解体作業が遅延、予定期間内に完了することが困難となりました。
- さらに、り災を免れた一つの建物が大型の解体作業車両の進入を阻んでおり、解体作業の遅延の原因となっていました。
- 保険会社から一つの提案が出されます – 大型車両のアクセスを阻んでいる建物を解体し、解体作業をより早く進めてはどうか。その追加費用を拠出することにより、顧客は想定を大幅に上回る迅速な事業復旧が可能となり、結果的に顧客と保険会社はより大きな損失を軽減することができました。
- 損失軽減額：165Mユーロ

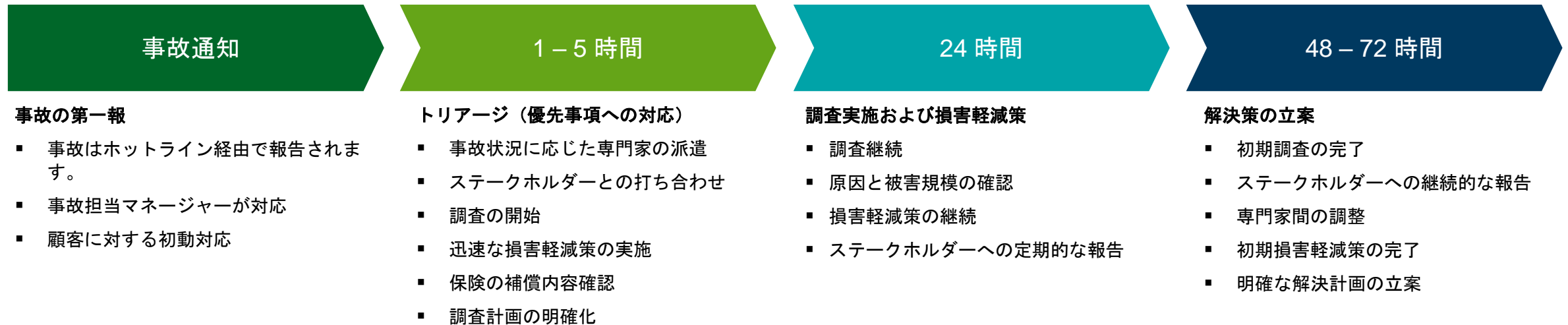


ケーススタディ サイバー保険の重大事故

初期対応—主なポイント

サイバー事故においては実効的で迅速な事故対応が極めて重要です:

- 優先課題: 被害の封じ込め, 損害の軽減, 調査と修復 / 回復, 風評および賠償リスクへの対処
- 全ての優先課題に対応するには、保険会社が有効な事故対応サービスを提供できるかどうか鍵となります。
- あなたの保険会社との事前準備が非常に重要です。それにより事故への対応方法や保険請求手続きが明確となります。
- 事故対応の流れ:



ケーススタディ サイバー保険の重大事故

事案の解決と保険金の確定—主なポイント

- 顧客は当該事故の発生原因や、また事故により判明した他のセキュリティ上の脆弱性についても知ることができます。また、顧客は将来の事故再発を防止するためのより良いシステム保護方法について学習することができます。
 - ・ 注意点: これらの調査や復旧に要する費用は保険証券でカバーされますが、システム改良のための費用は通常補償対象となりません。
- 保険会社は保険請求の全過程を通して最新の情報を把握しながら、顧客に対して保険の補償内容に関する助言を行うなど顧客のニーズに応えます。

保険請求の完了まで継続

専門家への委任

- 法律の専門家: 顧客の各種報告義務について助言し、法律上の賠償責任から保護します。
- 広報の専門家: 必要に応じて、法律家や顧客と連携して広報戦略について協議、決定します。
- その他: 事故の状況に応じて適切な各種専門家を選任します。(ダークウェブ調査会社、信用調査機関等、顧客の保有する個人情報漏洩の有無を確認)

保険請求

- 公認会計士(Forensic Accountant)が事業中断保険の調査に参加することがあります。
- 保険会社と密にコミュニケーションをとり、補償内容を明確化することで、復旧作業範囲に関する意思決定が容易になります。
- 保険会社は顧客の復旧に必要な場合、暫定的な内払いを行うことがあります。

4

事故後の振り返り

事故後の振り返り

事故後の振り返り:主なポイント

- 損害、事故原因、保険請求プロセスおよび顧客の事業復旧を振り返り、事故の教訓と強靱性の改善機会について学習します。
- 保険会社の損害サービスチーム、リスクエンジニアおよびアンダーライターが参加します。
- 討議のテーマは、同様の事故の再発防止策、損失軽減策、サプライネットワーク拡張による強靱性の構築、生産損失やマーケットシェアの喪失を緩和するための競合企業からの購買という選択肢、等に及びます。
- 成果物:
 - クレーム対応手順書の改訂（変更が必要な場合）
 - リスクを軽減するための新たなアイデア
 - 保険の契約更改に向けた保険約款や契約条件に関する諸問題

5

結論

結論

保険会社と一緒に進める事前準備と学習サイクルが重大事故に対する強靭性に大きな違いを生み出します。

事故発生前

事前計画と可視化

- リスクエンジニアによる現地調査
- クレームシナリオと事故対応手順書の確認
- 保険金額の見直し

事故後

分析と振り返り

- アフターアクションレビュー
- 事前計画及び事故対応手順書の見直し



事故発生時

迅速な協力関係

- 保険会社への迅速な事故報告
- 損害および生産ロスの軽減策の探求
- 指定エキスパートの活用
- 有責事案に対する保険金の内払い

Appendix

Property versus Cyber Risks

Property and Business Interruption

“Short-tail” Risk

- The risk triggering the policy is often immediately apparent (ex: fire)



Cyber

“Long-tail” Risk

- The risk triggering the policy often occurs well before the client becomes aware (ex: a network intrusion)

Pre-Loss Planning Claim Handling Protocol

Benefits

- Client's bespoke arrangements and needs are captured
- Creates transparency in the claim process for all parties: Client, Broker, and Insurer
- Client, Broker and HDI (Japan and other branches) have a shared understanding of the claims process
- Promotes certainty and confidence in the process
- Ensured global consistency

Example Content

- Claim notification instructions
- Global contact list for Client, Broker and HDI
- When local offices must report to Japan* (large losses, litigated claims, potential coverage issues, etc.)
* All claims are registered in the network portal by overseas claim handlers
- Process for handling coverage issues
- Designated experts
- Special data / reporting requirements



Claims Protocol

ABC Corporation

General Policy Information and Contact Points

On the happening of any claim or circumstance which may give rise to a claim under the policy the client will:

1. Give written notice to HDI Global or the nominated external contact point where this is written into the protocol, with full available details as soon as reasonably practicable.
2. Make no admission of liability or offer of payment without the written consent of HDI Global.
3. Inform HDI Global immediately of any impending prosecution inquest or fatality inquiry or civil proceedings and send the relevant document prior to making an official response.

In order to assess the liability of the client and the potential merits of a third party claim, HDI Global requests that the client retain the following information where applicable. This list is not exhaustive and HDI Global will advise what other documentation is required on individual incidents.

- ❖ Preserve any evidence which may assist HDI Global in the investigation — in particular:
 - ① Take photographs/videos of the damage and location
 - ② Contact details of witnesses
 - ③ Details of batch number/order (for product liability cases)
 - ④ Copies of all contractual documents with third party contractors
 - ⑤ Copies of any inspection or maintenance records
 - ⑥ Copies of the accident report

Where necessary, HDI Global will instruct the nominated loss adjuster to assist in the investigation of any claim and to establish necessary facts pertaining to the incident.