

自動車事故における 損害調査業務(査定)等について

2010年7月1日

社団法人 日本損害保険協会

1. 損害調査業務(査定)の概要

<1> 保険金支払業務フロー

(1) 事故報告受付

- ① 契約者、代理店等より事故概要の報告受理
- ② 当事者(被保険者、相手方等)から事故状況、入庫先整備工場等を聴取

(2) 損害調査(査定)

- ① 入庫先整備工場に連絡
- ② 損害調査方法の決定
- ③ 損傷車両の損害を確認
- ④ 事故との整合性と損傷状態を調査

(3) 損害額の決定

- ① 修理費算出
- ② 時価額調査・確定(対物)
- ③ 分損or全損の確定
- ④ 所有者に説明し、修理着工or未修理を決定

(4) 保険金支払い

契約者へ保険金請求意思と支払先を確認後、保険金支払い

(注) 対物保険の場合は、相手方と示談終了後

<2> 損害調査(査定)

(1) 対象車両

交通事故で損傷した車両、水害や風災等の広域災害で損傷した車両、その他盗難発見車両や車両火災等

(2) 対象者

保険金を受領する者で、通常は車両所有者

(3) 損害調査(査定)実施者

損保会社の技術アジャスターまたは社外技術アジャスター(注1)

(4) 損害調査(査定)場所

通常は対象者が選定した整備工場。対象者自宅やレッカー業者、警察署等の場合もある。

(5) 損害調査(査定)方法

損害調査方法には以下の3種類がある。

- A. 立会調査：入庫した整備工場へ技術アジャスターが実際に出向き、損傷車両を確認
- B. 画像伝送調査：インターネット等を利用して画像を整備工場から送信してもらい確認
- C. 写真調査：整備工場から写真と見積書を郵送してもらい損傷車両を確認(少損のケースが多い)

<3> 損害額の決定

(1) 損害額の定義

損害車両を事故直前の状態に復元するために要する修理費または保険価額(時価額)のいずれか低い方

(2) 損害額の決定方法

A. 車両保険

「協定保険価額(注2) > 修理費」の場合は修理費・・・「分損」
「協定保険価額 ≤ 修理費」の場合は協定保険価額・・・「全損」

B. 対物保険

「時価額 > 修理費」の場合は修理費・・・「分損」
「時価額 ≤ 修理費」の場合は時価額・・・「全損」

(3) 代位取得

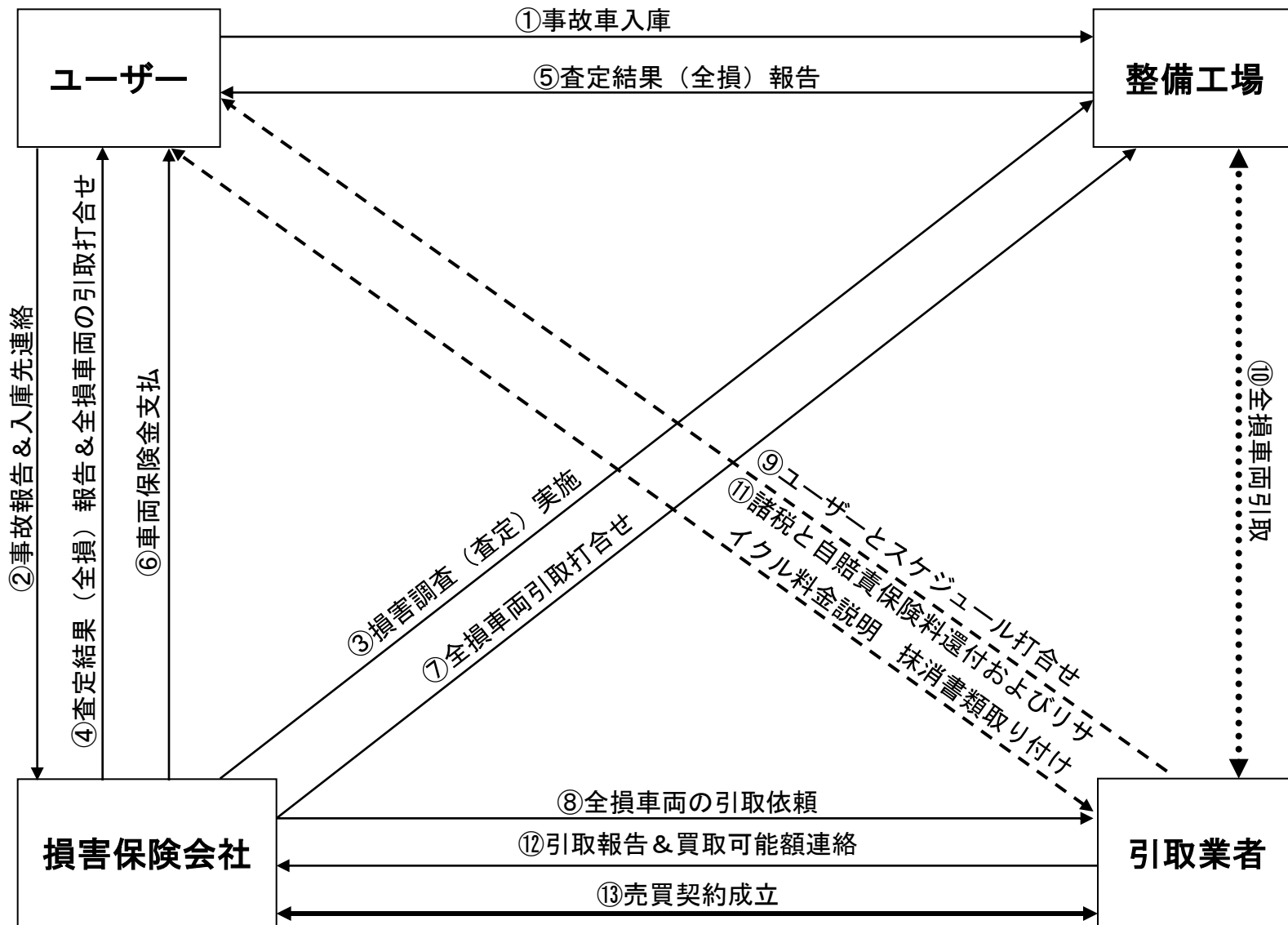
全損で保険金を支払った場合、原則として損害車両は損保会社が代位取得し、委託引取業者において処分、および残存価値がある場合は適正価格で売却する。

- (4) ある会社では、車両支払事案約80万件中、5～6% (約4万～4万8千件)程度が全損認定となっている。

(注1) 損保協会が実施する技能資格試験に合格して登録された者で、見習・初級・3級・2級の各技能ランク資格保有者のことをいう。

(注2) 保険契約時に取り決める保険価額のこと。自動車保険車両標準価格表に基づき設定する。設定した保険価額は1年間減価しないため、通常は市場価格より若干高額となることが多い。

<4> 車両保険における全損時の業務フローチャート



【参考資料】

【事例1】 車両対車両

- 事故状況 道路端に駐車中の車両に衝突した。
- 損害調査方法 技術アジャスターによる整備工場への立会調査
- 損害額算出 技術アジャスターが概算見積を作成し協定保険価額「160万円」を超過することを立証
- 査定結果 「全損」

お見積書

作成日 2009年 6月

住所 〒

氏名

御中

合計金額 1,826,470円

登録番号	型式指定	08909	類別区分	0005
車名・型式	アスト 4Dセダン JZS161 V300 3000	初度登録年月	1997年11月		
車台番号	JZS161-.....	走行キロ			
エンジン型式	2JZ-G E, 2JZ-G T E 型	カラーコード	199		
		トリムコード	23		
コード	修理項目/部品名称	修理方法/部品番号/指数	部品価格(円)	工賃(円)	
0010	フロントカバー(トヨタシ)	取替 52119-30420-B0 1.60	68,100	11,170	
0020	フロントラインホースメント	取替 52131-30210	18,400		
0022	フロントアッパラインホースメント	取替 52029-30140	2,690		
0030	フロントエネルギーアブソーバ	取替 52611-30230	7,500		
0036	左フロントサイドマウントBKT	取替 52185-30091	1,220		
0037	右フロントサイドマウントBKT	取替 52185-30091	1,220		
0040	左フロントサイドリナ	取替 52536-30150	400		



【参考資料】

【事例2】 車両対車両

- 事故状況 前方に停止中の車両へ追突した。
- 損害調査方法 技術アジャスターによる整備工場への立会調査
- 損害額算出 技術アジャスターが概算見積を作成し協定保険価額「50万円」を超過することを立証
- 査定結果 「全損」

お見積書

作成日 2009年 8月19日 1 / 3

住所 〒

氏名

御中

合計金額 625,170円

登録番号		型式指定	00000	類別区分	0000
車名・型式	マツダ 5Dセダン L950 XI 660	初度登録年月	2002年 2月		
車台番号	L950S-	走行キロ	1		
エンジン型式	E F - V E 型 (2 W D)	カラーコード	Y07		
		トリムコード			
コード	修理項目／部品名称	修理方法／部品番号／指数	部品価格(円)	工賃(円)	
0005	Frライセンスプレート	取替		15,000	
0010	Frバンパーカバー(トヨタミ)	取替 52119-97239-030 *	0.80	43,300	5,740
0040	左Frバンパースタイクボート	取替 52116-97202-000		1,190	
0042	右Frバンパースタイクボート	取替 52115-97201-000		1,190	
0090	Frスズイラカバー	取替 76851-97204-030 *		20,100	
0130	左フォグランプ	取替 81220-97215-000		13,400	
0200	ラジエーターリッド	取替 53101-97208-000	0.20	16,200	1,440
0260	ラジエーターリッドエンブレム	取替 75311-97202-000		3,100	



【参考資料】

【事例3】 車両火災

- 事故状況 自宅駐車中に車両火災に遭う。
- 損害調査方法 技術アジャスターによる整備工場への立会調査
- 損害額算出 技術アジャスターが概算見積を作成し協定保険価額「95万円」を超過することを立証
- 査定結果 「全損」

お見積書

作成日 2010年 1月29日 1 / 4

住所 〒

氏名

御中

合計金額 1,368,833円

登録番号		型式指定	11201	類別区分	0078
車名・型式	セレナ 5ドアワゴン TC24 V 2000	初度登録年月	平成14年 7月		
車台番号	TC24-	走行キロ			
エンジン型式	QR20DE型(2WD)	カラーコード	KY0		
		トリムコード	C		
コード	修理項目/部品名称	修理方法/部品番号/指数	部品価格(円)	工賃(円)	
0011	フロントフェイシア(トヨタ)	取替 F2022-CX0MD * 1.10	42,400	6,960	
0020	フロントセンタインナインホース	取替 62030-4N001	8,860		
0022	フロントアッパリテーナ	取替 62290-CX000	4,280		
0024	フロントエネキアアソバ	取替 62090-CX000	6,830		
0033	左フロントスター	取替 62213-1A201	1,200		
0035	左フロントキットブラケット	取替 62220-4U000	730		



【事例4】 車両水災

- 事故状況 地下駐車場に駐車中に雨水が浸入して水没した。
- 損害調査方法 技術アジャスターによる事故（水没）現場への立会調査
- 損害額算出 技術アジャスターが推定見積を作成したところ、協定保険価額「205万円」を超過することが確実なため全損認定
- 査定結果 「全損」



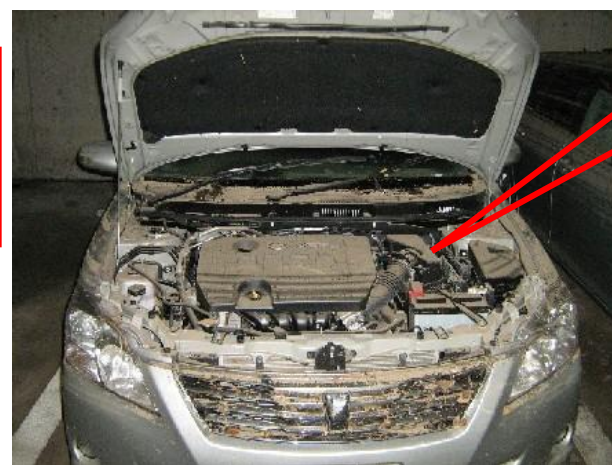
壁面の泥の付着から推定される水位



ルーフの上まで水没



室内の汚れの様子
コンピューター関係はすべて水没により取替要



エンジンルーム内も水没の痕跡あり。

全損車両の引取、残存価値の評価などは、全損車引取業者へ業務委託をしているケースが多い。

業務委託内容（例）

- ① 全損車両の残存価値の見積り、引取
- ② 全損車両の名義変更
- ③ 上記に付随する必要書類の取付、リサイクル料金、自動車重量税、自動車税、自賠責保険料の返礼等に係る業務

3. 全損車両引取後の名義変更・還付金フロー

(例)

