

## ビッグモーター社による一連の不正事案に関するお客さまへの当社の対応（その2）

損害保険ジャパン株式会社（以下「当社」）は、ビッグモーター社（株式会社ビッグモーター、株式会社ビーエムホールディングス、株式会社ビーエムハナテンの3社をいいます）による自動車保険金の不正請求につきまして、お客さま、代理店の皆さまおよび関係者の方々に、大変なご迷惑とご心配をおかけしておりますことを心からお詫び申し上げます。

当社は、保険金不正請求を防げなかったこと、事故にあわれました大切なお車の修理に際してお客さまにビッグモーター社の自動車修理工場を紹介していたこと、お客さまの大切なお車に損傷が加えられていた可能性があったことを極めて厳粛に受け止めております。

現在、当社は、ビッグモーター社で修理をされたお客さまのご不安の解消と不正請求の被害にあわれたお客さまの被害からの回復を最優先として、各種取組みを全力で進めております。8月3日に公表しております取組み<sup>※1</sup>に加えまして、以下の新たな取組みを開始いたしますのでお知らせいたします。

※1 8月3日ニュースリリース

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20230803\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20230803_1.pdf)

### 1. 自動車保険金の不正請求被害にあわれた可能性のあるお客さまへの対応

当社は、ビッグモーター社による保険金の水増し請求がなければ、事故の修理に自動車保険を使用しなかった可能性があるお客さまについて、8月1日から当社による自主調査を実施しております。

これまで、ビッグモーター社からお客さまへの連絡を待つことなく、当社から自動車保険の等級訂正手続き等のご案内を行ってまいりましたが、正しい修理代金が確定するまでにお時間をいただいております。

9月1日から、当社による調査が完了した時点で、お客さまにご案内をする方式へ変更し、速やかな等級訂正手続き等をご案内してまいります。

### 2. 当社のご紹介によりビッグモーター社で修理を受けられたお客さまへの対応

当社は、ビッグモーター社での修理内容にご不安がある場合には、お客さまのお車の安全性の点検に要する費用を当社負担で行うための手続き等に関するご案内を9月1日から新たに開始いたします。ご相談に関しましては、以下の専用相談窓口にご連絡くださいますようお願いいたします。

また、ビッグモーター社でお客さまのお車の修理が適切に実施されていたのかを無償で調査するサービスの提供についても、現在検討しております。こちらにつきましては、改めてお知らせいたします。

【電話番号】 0120-018-215（通話料無料）

【受付時間】 平日 午前9時から午後6時まで

土日祝 午前9時から午後5時まで

### 3. ビッグモーター社を取扱代理店としてご加入されているお客さまへの対応

当社は、ビッグモーター社との代理店委託契約の終了を決定しておりますが、お客さまの自動車保険等のご契約は満期日まで有効に継続しており、お客さまからの事故のご連絡、住所変更や契約条件の変更等のご連絡は、以下のお問い合わせ窓口で当社が直接受付を行っております。

また、委託契約終了前であっても、下記④の専用窓口にて、お客さまのご希望による取扱代理店の変更手続きに対応しております。

8月3日に当社ホームページにてご案内いたしました但、お客さまからのお問い合わせが多いため、これらの事項につきまして、お客さまにご安心いただけますように、書面でのご案内を順次開始いたします。

#### ①自動車保険にご加入のお客さまで事故にあわれた際のご連絡先

＜事故サポートセンター＞

【電話番号】 0120-256-110（通話料無料）

【受付時間】 24時間365日

#### ②自動車保険にご加入のお客さまでご契約内容の変更<sup>※2</sup>がある際のご連絡先

※2 お車の買い替え、ご住所の変更、証券（継続証）の再交付など。

＜カスタマーセンター＞

【電話番号】 0120-888-089（通話料無料）

【受付時間】 平日 午前9時から午後8時まで

（12月31日～1月3日は休業）

土日祝 午前9時から午後5時まで

#### ③自動車保険にご加入のお客さまでレッカー手配などお車のトラブル<sup>※3</sup>の際のご連絡先

※3 事故・故障またはトラブルにより走行不能となった場合。

＜ロードアシスタンス＞

【電話番号】 0120-365-110（通話料無料）

【受付時間】 24時間365日

#### ④代理店変更やその他のご連絡先

＜ビッグモーター社による不適切な自動車保険金請求に関する専用相談窓口＞

【電話番号】 0120-018-863（通話料無料）

【受付時間】 平日 午前9時から午後6時まで

土日祝 午前9時から午後5時まで

### 4. ビッグモーター社で過去に修理をされたお客さまへのご連絡

8月3日に当社ホームページにてご案内いたしましたとおり、ビッグモーター社で過去に修理をされたお客さまのご不安を解消するため、専用相談窓口や今後の調査の進め方等を記載した書面を、8月29日から順次送付し、当社からお客さまへのコンタクトを開始いたします。

### 5. 今後の対応

当社は、ビッグモーター社で修理をされたお客さまの一日も早い被害回復を目指して、今後も、あらゆる手段を検討し、実行してまいります。

また、ビッグモーター社から取扱代理店を変更されるお客さまにつきましては、ご意向を十分に踏まえたうえで、変更による不利益が発生しないようお客さま保護を最優先とした対応をしてまいります。

以上