

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5）

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。

8月25日に公表しておりますとおり、当社は、ビッグモーター社で修理をされたお客さまの修理代金が適正であったかどうかを再調査（以下「自主調査」）した上で、順次その結果をお客さまにご案内し、ご意向に応じて自動車保険の等級訂正^{※1}手続きを進めております。

今般、本対応を速やかに進めることや、お客さまのご負担を軽減する目的から、専用デスクを設置し、お客さまのご意向に沿った保険料試算を行うとともに、等級訂正手続きの簡素化を行いますので、対応内容についてお知らせいたします。

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、不正請求により被害に遭われたお客さまの被害からの回復を最優先とし、引き続き、各種対応を全力で進めてまいります。

※1 等級とは、自動車の総契約台数が9台以下のお客さまに適用される1等級から20等級までの料率区分です。原則、保険を使用すると等級はダウンし、使用しないと等級はアップします。また、等級がアップするほど保険料は割安となります。不正請求がなければ保険を使用しなかったと考えられるお客さまの等級を過去に遡って訂正することを等級訂正といいます。

<8月25日ニュースリリース>

https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20230825_1.pdf

1. ビッグモーター社で修理をされたお客さま向け等級訂正専用デスクの設置

お客さまへの等級訂正のご案内や、お客さまからのご相談、ご依頼に適切に対応していくため、既に設置しております『ビッグモーターお客さま対応室』内に、10月1日から専門スタッフによる『等級訂正専用デスク』を設置します。

本デスクにおいては、自主調査により確認した適正な修理代金、仮に保険を使用されなかった場合（保険金を請求されなかった場合）にお返しできる保険料、今後必要となるお手続き等について、全て一括してお客さまにご案内し、各種ご相談にも応じてまいります。

2. 等級訂正手続きの簡素化

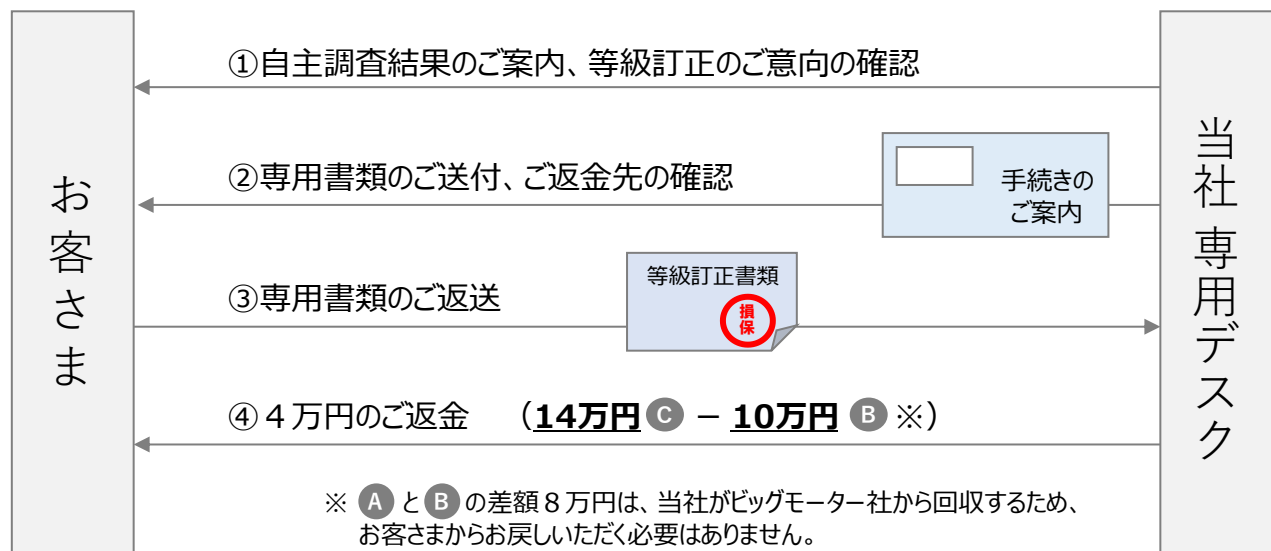
過去に遡って自動車保険契約のノンフリート等級を訂正する場合、通常であれば、訂正する契約分の複数の書類への署名または記名・捺印が必要となりますが、お客さまのご負担を軽減するため、原則として一つの書類で手続きを完了できるよう対応いたします。

あわせて、通常であれば、不正に水増しをされる前の正しい修理代金に基づく保険金相当額を当社にお戻しいただいた上で、等級訂正により生じる保険料を当社からお戻しいたしますが、今回のお手続きにおいては、お客さまに一時的なご負担が発生しないよう当社内で差し引きを行い、差額分をお戻しいたします。

（注）将来の自動車保険契約の差額保険料を考慮して、保険を使用するかどうかを判断された場合などで、当社からお客さまにお返しする保険料よりも、当社にお戻しいただく保険金相当額の方が大きくなる場合は、その差額を当社にお戻しいただくことになります。

【お手続きの流れ】 ※当社からお客さまにお返しする保険料の方が大きくなる場合の例

- A** 既にお支払いしている保険金 = **18万円**
- B** 自主調査により算定した正当な修理代金に基づく保険金相当額 = **10万円**
- C** 保険を使用せず、等級訂正を行う場合にお返しできる保険料 = **14万円** の場合



<用語の解説>

- 保険料 : 保険のご加入にあたり、お客さまからお支払いいただく金額です。
- 保険金 : 事故があった際に、修理代金として当社がお支払いした金額です。

3. 自主調査の進捗状況等

当社は、車両損害調査専門の職員による自主調査を8月1日から開始し、順次その結果をご連絡しております。また、9月20日からは、不正請求の疑いがないことが確認されたお客さまにつきましても、書面による調査結果のご案内を開始しております。当社は、引き続き、速やかに自主調査を進め、順次結果をご案内してまいります。

4. 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。

【ご連絡先】

<p>① 自主調査の内容や等級訂正のご相談に関するご連絡先</p>	<p><ビッグモーターお客さま対応室> 【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</p>
<p>② 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</p>	<p><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</p>

③	<p>自動車保険にご加入のお客さまでご契約内容の変更※²がある際のご連絡先</p> <p>※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</p>	<p><カスタマーセンター></p> <p>【電話番号】 0120-888-089（通話料無料）</p> <p>【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）</p> <p>土日祝 午前9時から午後5時まで</p>
④	<p>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※³の際のご連絡先</p> <p>※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</p>	<p><ロードアシスタンス></p> <p>【電話番号】 0120-365-110（通話料無料）</p> <p>【受付時間】 24時間365日</p>
⑤	<p>代理店変更やその他のご連絡先</p>	<p><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></p> <p>【電話番号】 0120-018-863（通話料無料）</p> <p>【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</p>

以上