

「ビッグモーター社による保険金不正請求等」に関するお客様への当社の対応について

ビッグモーター社(注1)の板金部門における保険金不正請求事案に際しまして、お客様および関係者の皆様にご迷惑とご心配をおかけしておりますことを心よりお詫び申し上げます。

当社は、本事案等により被害に遭われたお客様の被害回復を最優先事項と位置づけ、ビッグモーター社でお車を修理されたお客様のご不安を取り除くこと、および、実際に不正な修理を受けられたお客様の被害回復に向けた各種対応を行ってまいりますので、お知らせいたします。

(注1)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。

1. 本件に関する当社の対応の基本方針

- 今般のビッグモーター社の板金部門における保険金の不正請求事案は、保険会社と自動車修理工場との信頼関係を裏切り、保険金を詐取したものと認識しており、大変遺憾に受け止めております。しかしながら、当社は、そのような保険金不正請求を防げなかったこと、事故に遭われました大切なお車の修理に際してお客様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(詳細は3(2)をご参照ください)、ビッグモーター社は当社の保険代理店であることも踏まえ、お客様および関係者の皆様にご迷惑とご心配をおかけしておりますことを心よりお詫び申し上げます。
- 当社は被害に遭われたお客様の被害回復を最優先事項と位置づけています。ビッグモーター社に対しては引き続き被害回復に向けた必要な措置を強く求めておりますが、いまだ被害の全容把握の見通しは立っておりません。
- 上記を踏まえまして、当社では、保険金不正請求につながるビッグモーター社による不正修理の被害に遭われた、または、そのような被害に遭われた可能性のあるお客様に対して、お車の修理結果に対するご不安を取り除くこと、および、実際に不正な修理を受けられたお客様の被害回復に向けて以下の対応を行ってまいりますので、お知らせいたします。

2. 不正修理の被害に遭われた、または、そのような被害に遭われた可能性のあるお客様への当社による対応

(1)お客様向けの専用コールセンターの設置

本事案を受け、大切なお車に関するご不安や、今般の事案に対するご不満のお申し出をいただいていることを踏まえまして、お客様専用のお問い合わせ窓口(コールセンター)を7月28日より設置しております。

「ビッグモーターグループの不適切な保険金請求」に関するお問い合わせ窓口
フリーダイヤル:0120-365-332 (受付時間:平日9時~17時)

(2) 当社からビッグモーター社の自動車修理工場を紹介されたお客様等へのご連絡

事故に遭われたお車をビッグモーター社の自動車修理工場で修理されました皆様に、書面にて当社から順次ご連絡を申し上げます。ビッグモーター社による保険金不正請求の全容解明および個々のお客様等の被害状況の究明には、一定の時間がかかることも想定されるため、それまでの間もご心配、ご不安を感じられるお客様等につきましては、お車に安心してお乗りいただけるような対応を検討いたします（例えば、お車の走行安全性の確認のお手伝いや修理内容のご説明等）。詳細はお送りします書面をご参照いただきますようお願い申し上げます。

ご連絡を申し上げますお客様等は、以下のとおりです。

- ① 過去3年間にビッグモーター社の自動車修理工場にて、事故に遭われたお車の修理を受けられました当社自動車保険のお客様（ご契約者様）（注2）
（注2） 当社または当社代理店から同工場を紹介されたか否かを問いません。また、実際に保険金請求を行ったか否かを問いません。
- ② 過去3年間に当社の自動車保険のお客様との事故によりお車の修理が必要となり、当社もしくは当社代理店から同工場を紹介され、もしくは、ご自身で同工場を選択され、実際に修理を受けられました事故のお相手の方

<ご連絡を申し上げますお客様等の詳細>

		過去3年間にビッグモーター社の自動車修理工場に入庫された際の当社または当社代理店からのご紹介有無	
		当社もしくは当社代理店からの紹介による入庫	当社もしくは当社代理店からの紹介がなく、ご自身による入庫
当社の自動車保険契約との関係	当社の自動車保険のお客様（ご契約者様）	ご連絡対象	ご連絡対象
	当社の自動車保険のお客様（ご契約者様）による事故にてお車に被害を受けられましたお相手の方	ご連絡対象	ご連絡対象

(3) ビッグモーター社の特別調査委員会にて既に判明済みの不正修理事案への対応

現時点でビッグモーター社が設置しました特別調査委員会による調査により判明済みの個々のお客様に対する不正修理事案については情報開示がなされておりません。そのため、お客様の被害回復を迅速に進めるために、ビッグモーター社および特別調査委員会に対して、そのような事案について、特に早期の情報開示を強く求め、開示がなされ次第、順次早急にお客様への連絡を実施してまいります。

(4)不正修理の被害に遭われましたお客様の自動車保険契約の等級に関する確認のご連絡

ビッグモーター社による水増し請求がなければ、修理の際に自動車保険を使用しなかったと思われるお客様につきましては、水増し請求が判明した時点等で、「保険金のご請求がなかったと仮定した場合の保険料」と「実際にお支払いいただきました保険料」の差額や「正しい修理金額」等を当社にて確認のうえでご連絡申し上げます。このご連絡に基づき、「正しい修理が行われていれば保険金の請求を行わなかった」とお考えのお客様につきましては、自動車保険の等級の訂正の手続きをさせていただきます。詳細は、別途送付させていただきます上記に関するご案内をご確認いただきますようお願い申し上げます。

3. 補足

- (1)当社はこれまでも、別紙のとおりビッグモーター社による不正修理の被害に遭われましたお客様の被害回復を最優先事項と位置づけ、ビッグモーター社に対して毅然と対応してまいりました。現在、ビッグモーター社に対して、独立性と専門性をもつ第三者による調査委員会を設置して過去の修理事案の全数調査を実施することを強く要望しております。また、全数調査に際しては、当社といたしましても調査のスピードを速めるための技術的な助言や提言等を行ってまいります。
- (2)当社はこれまで、ビッグモーター社の自動車修理工場は一定の基準を満たす設備を有し、事故に遭われましたお車の引き取りや修理の出張見積もり等のお客様サービスが一定水準確保されているとの判断の下、事故に遭われたお客様の修理先として同工場の紹介を行ってまいりました。その結果として、当社のお客様が今回の不正修理の被害に遭われることに繋がってしまったことに対して、お客様や関係者の皆様にご迷惑とご心配をおかけしておりますことを心より深くお詫び申し上げます。
- (3)なお、各種報道にありますとおり、当社はビッグモーター社の自動車保険を販売する部門に、2020年4月から2023年3月までの3年間にのべ3名(常時1名)の社員を出向させておりましたが、板金部門への出向ではないために、保険金の不正請求を知り得る立場になく、また、保険金の不正請求に関与した事実も、認識していた事実もないことを確認しております。
- (4)さらに、現在ビッグモーター社は当社の保険代理店ではありますが、お客様保護を前提として今後代理店委託契約の解約に向けた協議を行ってまいります。代理店委託契約を解約した場合、現在ビッグモーター社を代理店として当社の保険にご加入いただいているお客様のご契約は、お客様のご意向も踏まえビッグモーター社以外の代理店にてお取り扱いさせていただきますので、引き続き有効に継続いたします。本点につきましては、決定次第、当社からお客様に書面にてご連絡をいたします。

以上

当社によるこれまでのビッグモーター社への対応(概要)

東京海上日動火災保険株式会社

時期	対応
2022年3月	「防犯対策協議会(*)」において、ビッグモーター社による不正請求の疑義が損保各社に対して提起されました。これを受け当社は、不正請求・不正修理の被害に遭われた可能性のあるお客様の被害回復を最優先事項として位置づけ、自主的な調査を開始いたしました。
2022年6月	当社をはじめ、各損保の自主調査により不正請求の疑義が発覚した25工場について、お客様の紹介を停止いたしました。また当社は、ビッグモーター社に対して、過去事案の徹底的な調査と、不正請求・不正修理の被害に遭われたお客様への対応(修理費の返金や再修理など)を強く求めました。
2022年6月末 ～8月	2022年6月末にビッグモーター社の自主調査結果を受領いたしましたが、その内容は不十分であると判断したため、ビッグモーター社に対して、調査結果に対する当社での直接的な検証、調査対象範囲の拡大を申し入れました。また、被害に遭われたお客様を特定し、適切な対応を行うため、ビッグモーター社から独立した第三者で構成される特別調査委員会による徹底した事実調査および真相の究明を行うよう要請いたしましたが、特別調査委員会は設置されませんでした。
2022年9月	その後の当社の自主調査により全国の工場で不正疑義が発覚したことを受け、お客様の紹介の停止範囲を全33工場に拡大いたしました。
2022年12月	当社の度重なる要請にもかかわらず、いまだ特別調査委員会が設置されず、客観性・透明性を確保した事実確認がなされていない状況を踏まえ、特別調査委員会の設置を、さらに強く要請いたしました。
2023年1月	ビッグモーター社により、社外弁護士を委員長とする特別調査委員会が設置されました。
2023年3月	すでに不正が明らかになっている事案について、早期のお客様対応を申し入れるとともに、お客様への対応態勢の整備を要請いたしました。
2023年 6月26日	特別調査委員会の調査報告書が完成したものの、当社には開示されませんでした。
2023年 7月4日	ビッグモーター社から当社に調査報告書の抜粋版のみが開示されましたが、当社は、調査報告書の全文の当社への開示、および、広く公表することを要請いたしました。

2023年 7月5日	ビッグモーター社が、特別調査委員会からの報告書を受領した旨をホームページに掲載しましたが、報告書本文は未公表となっております。
2023年 7月12日	ビッグモーター社から当社に、調査報告書の全文の開示がされましたが、公表は行わないとの意向が伝えられたため、当社は改めて全文の公表を要請いたしました。
2023年 7月18日	ビッグモーター社が、調査報告書の全文をホームページに掲載しました。

(*)警察をはじめ関係機関・団体と連携し、健全な損害保険事業の運営を行うための協議会