

「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(続報)

ビッグモーター社(※1)の板金部門における保険金不正請求事案につきまして、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。

当社といたしましては、お客様の被害回復を最優先事項とし、2023年8月1日付ニュースリリース『「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』(※2)で公表いたしました内容に加え、以下の対応を行ってまいります。当社は引き続き、不正請求に厳正に対応するとともに、その防止に向けた体制を一層強化してまいります。

(※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。

(※2)2023年8月1日当社ニュースリリース:

「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

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/230801_01.pdf

1. お客様の被害回復に向けた取り組み

(1)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対応について

ビッグモーター社による保険金不正請求の全容説明および個々のお客様の被害状況(修理の適切性と正しい修理金額)の確認には、今後も一定の時間がかかることが想定されます。

しかしながら、当社はビッグモーター社による調査完了を待つことなく、以下に該当するお客様等につきまして、当社の専用コールセンター(電話番号:0120-365-332)にご連絡いただくことで、安全性の点検を当社の費用負担で行うための各種手続き等をご案内申し上げます。

<当社の費用負担による安全性等の点検のご案内先>

ビッグモーター社にて修理を受けられた後に車検や法定点検をうけておらず、お車の走行機能の安全性等にご不安を感じられておられる以下の方。

- ① 当社または当社代理店からビッグモーター社の自動車修理工場を紹介され、実際に修理を受けられました当社の自動車保険のお客様
- ② 当社または当社代理店からビッグモーター社の自動車修理工場を紹介され、実際に修理を受けられました当社の自動車保険のお客様による事故のお相手の方
- ③ ご自身でビッグモーター社の自動車修理工場を選択され、実際に修理を受けられました当社の自動車保険のお客様
- ④ ご自身でビッグモーター社の自動車修理工場を選択され、実際に修理を受けられました当社の自動車保険のお客様による事故のお相手の方

(2)不正修理の被害にあわれましたお客様の自動車保険契約の等級訂正について

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、事故の修理にあたって自動車保険を使用しなかった可能性のあるお客様につきましては、適正な保険金をご説明し自動車保険の等級訂正の手続きをご案内させていただきます。

これまで当社は、保険金の水増し請求金額が確定した場合であっても、ビッグモーター社による、「水増し請求に関するお客様への説明」および「水増し請求金額の当社への返金」等が実施された後に、お客様へ等級訂正の手続きをご案内しておりましたが、今後は、このようなプロセスを経ることなく、速やかに当社よりお客様にご案内いたします。

(3)ビッグモーター社の外部専門家による調査に対する当社サポート

2023年8月には、ビッグモーター社において外部専門家による調査も開始されましたが、件数が非常に多く、確認事項が多岐にわたる調査になるため、完了までに相当な時間を要するものと想定されます。

当社は、本事案が発覚して以降、独自に約16,600件の事案調査を進めて不正請求の可能性のある事案の特定に努めてまいりました。当社の調査だけで不正の有無を確定させることは出来ませんが、ビッグモーター社における早期のお客様対応を促すべく、引き続き、当社独自調査の結果を提供してまいります。また、デジタル技術を活用した調査手法やこれまでの独自調査等で得た知見、ノウハウ等を用いて、外部専門家に対して調査マニュアルの作成支援をはじめ、あらゆる協力を行ってまいります。

2. ビッグモーター社との代理店委託契約の解約

当社はビッグモーター社と、2023年10月1日付で損害保険代理店委託契約を解約することで合意いたしましたので、現在ビッグモーター社を代理店として当社の自動車保険等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損害保険代理店にてお取り扱いさせていただきます。この点につきましては、当社からお客様に別途書面にてご連絡させていただきますが、保険契約は引き続き有効に継続いたしますのでご安心ください。

3. ビッグモーター社の事案を踏まえた今後の対応

当社は、従来より一貫して不正請求を許容することなく、厳正に対処してまいりました。その方針のもと、不正請求防止に向けた体制の強化を徹底してまいります。

(1)保険金の不正請求防止に向けた体制の強化

ビッグモーター社の保険金の不正請求は当社に気付かれないように車両を故意に傷つける等の手法であったとは言え、当社としてこれを見抜けなかったことにつきまして、深くお詫び申し上げます。なお、当社の出向者は板金部門に所属していたものではなく、不正請求の実態については知り得る立場になく、事実、一切承知していなかったことを改めてお伝えいたします。

当社は保険金の不正請求の再発防止を目的に、デジタル技術も活用し、査定体制の強化を行ってまいります。具体的な取り組みは以下のとおりです。

- ① ビッグモーター社の不正請求事案の調査を通じて判明した「不正が発生しやすい」項目について、査定担当者(アジャスター)に対して注意喚起を行う新たなシステムを開発します。新たな不正にも対応できるよう、開発後も本システムに新たな保険金不正請求の手口などの情報を追加するとともに、将来的に AI を活用していくことも検討いたします。
- ② 当社が保有する修理費に関するビッグデータを活用し、修理費単価の推移、部品代金・工賃・塗装費用などの費目を切り口として修理工場ごとの異常値を検知します。平均的な構成割合(部品代金・工賃・塗装費用)と比較して修理費に大きな乖離があるなどの特徴が検出された修理工場に対しては、アジャスターによる立会確認の強化および事故車両の担当者によるチェックを強化していきます。
- ③ 東京海上日動調査サービス株式会社(※3)内に専門チームを設置し、不正請求に関する情報の集約・分析を行うとともに、専門チームで得られた知見を全国の事業所に展開・浸透させます。また、事案担当者からもお客様に対して、修理工場へ入庫する前の事故車両の写真撮影を推奨する等、不正請求に対する牽制機能の強化を検討していきます。

(※3)東京海上グループの各保険会社から依頼を受け、自動車事故による車両損害の確認などを行っています。

(2) 指定工場ネットワーク情報のオープン化と指定工場制度の見直し

当社はこれまで事故の際に、修理先を決めていないお客様向けに修理工場のご案内をさせていただいてきましたが、今回のビッグモーター社での保険金不正請求をうけ、入庫される修理工場をお客さまご自身を選んでいただけるよう「指定工場ネットワーク情報のオープン化」を行い、透明性と利便性の向上を目指してまいります。

具体的には、当社の定める基準を充足する指定工場のサービス内容や実際にご利用いただいたお客様のご感想等を Web 上(参照:「当社指定工場の検索イメージ」)でご確認いただけるようにし、お客様が自ら「ご自身にとって最適な修理工場」をお選びいただくことなどを検討しております。

また、当社内に、修理工場が当社の基準を満たしているか定期的に確認するネットワーク管理責任者を配置し、品質チェックを強化することで、お客様がより安心してお車の修理をご依頼いただけるよう取り組んでまいります。

<当社指定工場の検索イメージ>



以上