

「ビッグモーター社による保険金不正請求等」に関するお客さま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、お客さまおよび関係者の皆さま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さま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さま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さま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(詳細は3(1)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(注2)も踏まえ、お客さまおよび関係者の皆さま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。

(注2) 当社がビッグモーター社に販売委託している保険は自動車損害賠償責任保険(以下「自賠責保険」)のみとなっています。

- 当社は被害に遭われたお客さま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、2022年8月に自動車修理工場の紹介を停止するとともに、保険金不正請求の事実調査および真相の究明を行うよう要請するなど、被害の全容把握と被害回復に向けた必要な措置を強く求めてきましたが、いまだそ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さまに対して、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さま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さまへの当社による対応

(1) お客さま向けのコールセンターの設置

本事案を受けまして、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、お客さま向けのお問い合わせ窓口(コールセンター)を7月31日に設置いたしております。

「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: **0120-777-868** (受付時間: 平日 9:00~18:00、土日祝日 9:00~17:00)

※8月29日より、お問い合わせ窓口のフリーダイヤル番号を変更しております。

(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さま等へのご連絡

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さまに、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説明および個々のお客さま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さま等につきましては、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、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さま等は、以下のとおりです。

		過去 3 年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有り	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さま(ご契約者)(注3)	ご連絡対象	ご連絡対象
	当社の自動車保険のお客さま(ご契約者)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

(注3) 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。

(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さま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、お客さま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、順次早急にお客さま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さま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不正修理が判明し、かつ保険金をご請求されたお客さまにつきましては、「保険金のご請求がなかった場合の保険料」と「実際にお支払いいただきました保険料」の差額、および、「正しい修理金額」等を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」とお考えのお客さまにつきましては、自動車保険の等級の訂正の手続き等のご案内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、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さま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さまの修理先として同工場の紹介を行ってまいりました。
- (2) また、現在ビッグモーター社は自賠責保険のみを取り扱う当社の代理店ではありますが、代理店委託契約の解約に向けた準備に着手いたしました。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自賠責保険にご加入いただいているお客さまのご契約は、当社が直接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、当社からお客さまに書面にてご連絡をいたします。

以上