

「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(続報)

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。

当社といたしましては、お客さまの被害回復を最優先事項として位置づけ、2023年8月4日付「『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(注2)」にて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ので、お知らせいたします。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。

(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。

(注2)2023年8月4日ニュースリリース:

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

https://www.nisshinfire.co.jp/news_release/pdf/news230804.pdf

1. お客さま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さまへの対応

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さま等の被害状況(修理の適切性と正しい修理金額)の究明には、今後も一定の時間がかかることも想定されます。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さま等につきまして、当社の専用コールセンター(電話番号:0120-777-868)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担当損害サービス拠点から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さま
- 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さま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さま
- 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さまによる事故のお相手の方

(2)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訂正

ビッグモーター社による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さまにつきましては、水増し請求額を除いた保険金をご説明のうえ、お客さまのご意向に沿って自動車保険の等級の訂正手続きをご案内させていただいております。

引き続き、水増し請求金額が確定した後、速やかに当社よりお客さまにご案内いたします。

(3)ビッグモーター社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。

当社は不正請求の可能性のある事案を特定するため独自の調査を行い、その結果を提供することで、ビッグモーター社における早期のお客さま対応を促してまいります。

2. ビッグモーター社との代理店委託契約の解約

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、2023年9月15日付で代理店委託契約を解約することで合意いたしました。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。この点につきましては、当社からお客さまに別途書面にてご連絡いたします。

3. 再発防止に向けた取り組み

(1)保険金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いえ、当社としては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。

当社は保険金の不正請求防止を目的に、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 当社は AI を活用した不正請求検知サポートを導入しており、不正が疑われる請求について、「人」と「ソフトウェア」が協業できる仕組みを導入し、不正請求発見の精度向上および早期化を目指しています。今後、新たな不正請求の類型を追加するなど、AI を進化させることで、更なる精度向上に努めてまいります。
- ② 当社は修理工場の不正請求に対する技術的なサポートを査定担当者(アジャスター)に行うチームを設置し、チームで得られた知見を社内に展開・浸透させます。また、事案担当者からもお客さまに対して、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を強化していきます。

(2)「安心工場紹介サービス」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さま向けに修理工場のご案内をさせていただく「安心工場紹介サービス」を実施してまいりました。しかし、今回のビッグモーター社での保険金不正請求を受け、今後はお客さまから修理工場の紹介をご要望いただいた場合に、事故場所やお客さまのお住まいになられている地域にある修理工場を提案し、お客さまが自ら修理工場をお選びいただくことができるサービスの提供を検討しております。

また、修理工場が当社の基準を満たしているか定期的に確認し、品質チェックを強化することでお客さま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。

以上