

「BALM 社(旧ビッグモーター社)による保険金不正請求等」に関する当社の対応について(その4)

旧ビッグモーター社の板金部門における保険金不正請求事案につきまして、お客さま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改めて心よりお詫び申し上げます。

当社はこれまで、お客さまの被害回復を最優先事項と位置付け、不正請求の調査や等級訂正等^{※1}の対応を進めてまいりました。当社は、旧ビッグモーター社から不正請求事案対応を引き継いだ株式会社BALM（以下「BALM 社」）および外部調査委員会との協議や提案内容等を踏まえ、お客さまの被害回復に向けた対応を進めてまいります。

※1 「ビッグモーターグループの不適切な保険金請求」に関する当社の対応について

https://www.nisshinfire.co.jp/info/archives/202307_6.html

1. 不正請求の調査について

(1) 調査状況

当社は旧ビッグモーター社の不正請求疑義が発覚して以降、BALM 社や外部調査委員会による調査に先行して、見積書・損傷画像等をもとに不正の種類・手口を踏まえた自主調査を実施してまいりました。一方で、不正請求事案の特定や金額の確定には、修理工場が保持しているデータ等を用いた精査が必要なため BALM 社との協議も続けてまいりました。

(2) 今後の対応

当社は、BALM 社との協議および同社から 11 月 20 日に公表された内容^{※2}を網羅した自主調査を実施しています。

調査期間	対象件数	当社の調査状況	今後の対応
2020年4月から 2023年7月まで ^{※3}	約 2,250 件	全件自主調査を完了。	BALM 社が保持するデータを精査のうえ、不正請求事案の特定と金額を確定。
2018年1月から 2020年3月まで ^{※4}	約 2,380 件	自主調査を実施中。	全件調査を実施し、BALM 社と協議のうえで不正請求事案の特定と金額を確定。

※2 https://balm-info.jp/assets/pdf/document_241120.pdf

※3 2020年8月旧ビッグモーター社が設置した Pricing Team(保険会社との協定を集中対応するチーム)により、不正請求が全国に広がったと考えられるため、PT 設立前後の請求内容を精査する観点から 2020年4月以降の調査を先行して実施しました。

※4 2017年以前についても、調査を実施しており、不正請求疑義が確認された場合、対応方針を BALM 社と協議してまいります。

2. お客さまの被害回復に向けた対応について

(1) 等級訂正の対応状況

不正請求金額の確定には修理車両毎の精査が必要となり、全ての事案の確定までには相当な時間を要することが想定されました。そのため、当社において暫定的な不正請求金額^{※5}に基づき算出された保険金（以下「暫定保険金」）と割増保険料の比較を行い、対象となるお客さまに等級訂正のご意向を確認のうえに対応を進めてまいりました^{※6}。

(2) 今後の対応

調査が完了した事案については、不正請求の有無・金額を確定のうえ、お客さまにご案内いたします。すでに暫定的な等級訂正対応を行ったお客さまについては、不利益が生じないよう暫定的な不正請求金額との差額の返戻等の対応を進めてまいります。

今後調査を進める事案については、調査結果を踏まえ、対象となるお客さまに等級訂正のご意向の確認等を進めてまいります^{※7}。なお、等級に関係のないフリート契約（車両 10 台以上の自動車保険契約）についても、不正請求金額が確定次第、保険料の返戻有無等についてご案内いたします。

対象期間	現在の対応状況	今後の対応
2020年8月から 2023年7月まで	暫定保険金と保険使用による割増保険料の比較を実施。 （詳細は2023年9月8日ニュースリリース記載 ^{※6} ） 保険使用されたお客さまの約98%に等級訂正に関するご案内を実施済み。	暫定保険金で等級訂正済みの場合、確定した不正請求金額を踏まえ、返戻等の対応を実施。 （詳細は2023年9月8日ニュースリリース記載 ^{※6} ）
2018年1月から 2020年7月まで	対象契約を調査中。	確定した保険金と保険使用による割増保険料の比較を行い、等級訂正によるメリットがあると考えられるお客さまに意向確認等を実施。

※5 暫定的な不正請求金額は、旧ビッグモーター社により公表された不正請求金額の平均値を根拠としています。

※6 2023年9月8日「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（その3）～暫定的な水増し請求金額の設定による等級訂正の対応について～

https://www.nisshinfire.co.jp/news_release/pdf/news230908.pdf

※7 旧ビッグモーター社で修理したものの保険使用されていないお客さまにおいて、不正請求が確認された場合、その旨をご案内予定。

3. 不正請求に対する取組みについて

当社では、お客さまの被害回復に向けた取組みに加えて、旧ビッグモーター社の事案を踏まえた「不正請求疑義の早期発見」や「牽制強化」の態勢整備を進めております。

(1) 着工前写真取付(2024年1月から)

修理工場へ入庫する前の事故車両の写真をお客さまに撮影・送付いただくことのご案内を開始。

(2) 損害調査態勢の強化(2023年12月から)

査定担当者(アジャスター)の業務マニュアルを改定し、適切な損害調査方法の選択、工場との綿密な修理打合せの実施、整合性確認に基づく損害認定の徹底等を周知。

(3) 不正請求対応態勢の強化(2024年7月から)

査定担当店が不正請求の疑義を把握時に速やかに本社主管部へ報告し、本社主管部は報告に基づき担当店の対応を支援する態勢を強化した。

(4) 不正請求手法の共有による査定精度の向上(2023年11月から)

査定担当者(アジャスター)に対して旧ビッグモーター社の事案で明らかになった不正請求の類型等を参考に、査定時に留意すべきポイントを周知。

以上