

自動車保険の適用等級誤りの発生について

損害保険ジャパン日本興亜株式会社（社長：二宮雅也）は、当社自動車保険ご加入のお客さまが車両保険金をご請求された場合に、一部の継続契約において「等級別料率制度（*1）」に基づき適用される等級（割増引率）に誤りが発生し、正当な保険料よりも高い保険料を頂いていたケースがあることが判明しましたので、お詫びとともにお知らせ申し上げます。

これまでの当社調査により、適用される等級を誤ってご契約いただいた可能性のあるお客さまは特定できており、今後は個別にご連絡を差し上げ、契約情報および事故情報に基づく正当な適用等級（割増引率）への訂正方法をご案内させていただきます。

また、正当な保険料と過去にお支払い頂いた保険料の差額保険料の返戻手続きなどをご案内いたします。

このような事態を招き、お客さまおよび関係者の皆さまに多大なご迷惑、ご心配をおかけすることになり、深くお詫び申し上げますとともに、今後、同様の事態を生じさせないよう、再発防止に努めてまいります。

（*1）等級別料率制度

自動車保険において、所有・使用する自動車の総契約台数が9台以下の場合に、事故の有無、事故内容などによって保険料の割増引率を決定する制度

1. 概要

当社の前身である安田火災海上保険株式会社が2001年10月から利用を開始し、現在当社で使用している自動車保険の保険金支払システムの一部チェック機能の不備に起因し、1等級ダウン事故（2012年9月30日以前始期契約においては、「等級すえおき事故」をいいます。以下同様とします。*2）に該当する車両事故の受付時に、当社職員が本来選択すべき「事故状況図」を未選択とした結果、継続契約のご案内時に、3等級ダウンが自動的に適用され、正当な保険料よりも高い保険料をお客さまから頂いていたケースが判明しました。

（*2）1等級ダウン事故

盗難、火災・爆発、台風・竜巻・洪水・高潮、落書き・いたづら、物の飛来・落下などにより生じた車両単独事故

<例> 10等級のご契約の場合

（注）割引率は2014年12月現在



2. 判明経緯

2014年9月中旬に当社保険金支払部門において、自動車事故に遭われたお客さま対応時に適用等級誤りの可能性を認識し、サンプリング調査したところ、保険金支払システムのチェック機能の不備に起因した同様のケースが一定数発生していたことが確認されたものです。その後、全社的に調査を実施しました。

3. 対象契約

以下の条件をいずれも満たし、かつ、保険金支払システムのチェック機能の不備に起因して適用等級誤りが発生した契約が対象となります。これまでの調査により、訂正対象となる可能性があるお客さまは最大6,478名(*3)であることが確認されております。

- ①株式会社損害保険ジャパン(*4)の車両保険付きの自動車保険にご加入
- ②1等級ダウン事故に該当する車両事故に遭われて、2001年10月以降に当社が事故のご連絡をお受けし、保険金のお支払いを完了

(*3) 訂正が確定しているお客さま：908名、訂正の可能性のあるお客さま：5,570名

(*4) 株式会社損害保険ジャパン

安田火災海上保険株式会社、日産火災海上保険株式会社、大成火災海上保険株式会社および第一ライフ損害保険株式会社のご契約を含みます。

4. 再発防止策

既に2014年10月に保険金支払システムに「事故状況図」の未選択を防止するエラーチェック機能を導入しております。あわせて、全国の保険金支払部署の職員への教育・指導を徹底し、今後、同様の事態を生じさせないよう、再発防止に努めてまいります。

5. お客さま対応

適用等級誤りが発生した可能性のあるお客さま(現在は他社でご契約のお客さまも含まれます。)に、1月中旬以降、個別にご連絡を差し上げ、契約情報および事故情報に基づく正当な適用等級(割増引率)への訂正方法をご案内させていただきますが、転居や改姓などにより現在のご連絡先が異なるお客さまは以下の問い合わせ窓口にご照会ください。

<お問い合わせ窓口>

【電話番号】0120-352-122 (通話料無料)

※携帯電話からもご利用いただけます。

【受付時間】平日 午前9時～午後6時

土日・祝日 午前9時～午後5時(12/31~1/3は休業)

以上