

ビッグモーター社による一連の不正事案に関するお客さまへの当社の対応

損害保険ジャパン株式会社（以下「当社」）は、ビッグモーター社（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）による自動車保険金の不正請求につきまして、お客さま、代理店の皆さまおよび関係者の方々に、大変なご迷惑とご心配をおかけしておりますことを心からお詫び申し上げます。

当社は、保険金不正請求を防げなかったこと、事故にあ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、お客さまの大切なお車に損傷が加えられていた可能性があったことを極めて厳粛に受け止めております。

現在、当社は、ビッグモーター社で修理をされたお客さまのご不安の解消と不正請求の被害にあわれたお客さまの被害からの回復を最優先として、各種取組を全力で進めておりますが、直近の対応状況やお客さまからお問い合わせの多い内容について、改めてご案内いたします。

また、当社は、ビッグモーター社との代理店委託契約を終了することを既に決定しております。ビッグモーター社で自動車保険等にご加入されているお客さまへの今後の対応につきましても、あわせてご案内いたします。

1. 自動車保険金の不正請求被害にあわれた可能性のあるお客さまへの対応状況

(1) 当社による過去の修理事案の再調査

当社は、ビッグモーター社が過去修理した事案を再調査する「ビッグモーターお客さま対応室」を設置し、車両損害調査の専門知識を有する職員が、当時提出された写真や見積書等の詳細な調査をしております。

不正請求の疑いがある事案については、順次、ビッグモーター社に再確認を行い、不正請求の事実が判明した場合、当社からお客さまに直接ご案内を差し上げており、お客さまが使用した自動車保険の保険金請求を取りやめることをご希望される場合は、自動車保険の等級の訂正と返金手続きを実施しております。

なお、不正請求の全容の解明には、ビッグモーター社による全量調査が必要になるため、当社はビッグモーター社の新経営陣に対して、改めて、独立性をもった第三者で構成される調査委員会による過去の修理事案の全量調査の実施を強く要請しております。

(2) 当社による専用相談窓口の開設

当社は、8月1日より、不正請求被害にあわれた可能性のあるお客さまからのお問い合わせに対応する専用相談窓口を開設しております。

<ビッグモーター社による不適切な自動車保険金請求に関する専用相談窓口>

以下のお問い合わせを受け付けております。

- ・ビッグモーター社の保険金不正請求の被害のご連絡とご相談
- ・取扱代理店の変更（ビッグモーター社以外の代理店への変更）

【電話番号】 0120-018-863（通話料無料）

【受付時間】 平日 午前9時から午後6時まで

土日祝 午前9時から午後5時まで

(3) 当社によるお客さまへのご連絡

現在、上記(1)のとおり調査を進めておりますが、ビッグモーター社による不正請求の被害にあわれた可能性のあるお客さまの全容解明には、一定の期間がかかることが想定されております。

そのため、当社は、8月下旬より、ビッグモーター社で過去に修理をされた以下のお客さまに対して、専用相談窓口や今後の調査の進め方等を記載した書面を、順次送付し、お客さまとのコンタクトを開始いたします。

< 8月下旬からご連絡を開始するお客さま >

- ①過去3年間に、当社自動車保険のご契約者さまで、事故にあわれてビッグモーター社でお車を修理された方
- ②過去3年間に、当社自動車保険のご契約者さまの事故のお相手となり、ビッグモーター社でお車を修理された方

2. ビッグモーター社を取扱代理店として自動車保険等にご加入されているお客さまへの対応

当社は、ビッグモーター社が行ったお客さまの大切なお車を損壊する行為や自動車保険金の不正請求は、社会全体に影響を与える事件であったと極めて厳粛に受けとめ、ビッグモーター社との代理店委託契約の終了を決定しており、このたび、合意いたしました。

今後、一定の期間をもって、ビッグモーター社との代理店委託契約は終了となりますが、お客さまの自動車保険等のご契約は、満期日まで引き続き有効に継続しており、お客さまからの事故のご連絡、住所変更や契約条件の変更等のご連絡は、以下のお問い合わせ窓口にて、当社が直接受付をいたします。

・自動車保険にご加入のお客さまで事故にあわれた際のご連絡先

< 事故サポートセンター >		
【電話番号】	0120-256-110	(通話料無料)
【受付時間】	24時間365日	

・自動車保険にご加入のお客さまでご契約内容の変更※がある際のご連絡先

※お車の買い替え、ご住所の変更、証券(継続証)の再交付などが対象となります。
※取扱代理店の変更は「1. (2) 専用相談窓口」まで、ご連絡をお願いします。

< カスタマーセンター >		
【電話番号】	0120-888-089	(通話料無料)
【受付時間】	平日	午前9時から午後8時まで (12月31日～1月3日は休業)
	土日祝	午前9時から午後5時まで

・自動車保険にご加入のお客さまでレッカー手配などお車のトラブル※の際のご連絡先

※事故・故障またはトラブルにより走行不能となった場合が対象となります。

< ロードアシスタンス >		
【電話番号】	0120-365-110	(通話料無料)
【受付時間】	24時間365日	

現在、お客さまへの不利益が生じないよう、適切なお客さま対応体制の構築を進めており、データ整備等の準備が整い次第、お客さまがご契約されている自動車保険等のビッグモーター社以外の取扱代理店への変更等について、当社から順次書面でご連絡いたします。

なお、当社からのご連絡前に、ビッグモーター社以外の代理店への変更をご希望されるお客さまにつきましては、「1. (2) 専用相談窓口」にて、随時受付をいたします。

3. 今後の対応

当社は、ビッグモーター社で修理をされたお客さまの一日も早い被害回復を目指して、今後も、あらゆる手段を検討して、実行してまいります。

また、ビッグモーター社から取扱代理店を変更されるお客さまにつきましては、ご意向を十分に踏まえたうえで、変更による不利益が発生しないよう、お客さま保護を最優先とした対応をしてまいります。

以上