

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（その7）

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（旧社名・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および株式会社ビーエムハナテンの3社、現社名・株式会社BALM、以下「BALM社」）による自動車保険金の不正請求に関する当社対応につきまして、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改めまして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を極めて厳粛に受け止め、同社で修理をされたお客さまのご不安の解消と不正請求にあわれたお客さまの被害からの回復を最優先として、2015年4月以降に同社に入庫した事案（約11.5万件）の自主調査を行い、その結果に基づいた不正請求有無のご案内や等級訂正意向の確認といったお客さま対応を2024年8月に完了させました^{※1}。

11月20日にBALM社がお客さまの被害回復に関する今後の対応について公表^{※2}しましたが、当社といたしましては、BALM社と当社の自主調査結果に基づいた修理内容・費用の再協定を実施し、以下の対応を開始しますのでお知らせいたします。

※1 自主調査の結果に基づいた当社フリート契約のお客さまへの対応については、損保各社との情報連携も必要となり、BALM社との修理内容・費用の再協定の結果を踏まえ、順次お客さまにご案内する予定です。

※2 11月20日 BALM社 ニュースリリース（以下「BALMの社ニュースリリース」）
https://balm-info.jp/assets/pdf/document_241120.pdf?force_isolation=true

1. BALM社からお客さまに返金がなされるケース

（1）対象となるお客さま

2018年1月から2023年8月までの間^{※3}に自動車事故にあわれビッグモーター社で修理をされたお客さまのうち、以下の不正により、BALM社から不正請求額が返金されるお客さま。

- ① ビッグモーター社が必要な修理についてお客さまや当社と合意した内容の通り修理を実施していない^{※4}
- ② ビッグモーター社が必要のない修理に関する費用を過剰に請求し、お客さまから直接修理費用の支払を受けている^{※5}

※3 2015年4月から2017年12月までの間に自動車事故にあわれビッグモーター社で修理をされたお客さまにつきましては、当社の自主調査の結果、上記①②の不正が判明している場合において、当社が保有する資料等をBALM社に提供し、お客さまの被害回復に向けて対応します。

※4 BALM社のニュースリリースにおける「2 被害回復に向けた対応方法について」の「①修理未施工事案」を指します。

※5 BALM社のニュースリリースにおける「2 被害回復に向けた対応方法について」の「②作業費不適切請求事案」を指します。

(2) 当社によるBALM社からお客さまへの返金先口座等の確認

BALM社は、不正請求額を返金するお客さまに対して、順次ご連絡すると公表していますが、修理完了以降、お客さまの住所等のご連絡先が変更となっている場合、BALM社からお客さまに連絡がつかない可能性が想定されます。当社は、お客さまの一日も早い被害回復を実現するため、該当するすべてのお客さまに対し、当社が把握する最新の住所へ返金先口座等を確認する書面を順次送付します。確認したお客さまの返金先口座情報等は当社からBALM社へ提供し、BALM社からお客さまに不正請求額を返金します。

2. BALM社との再協定により新たな不正が確認されたケース

(1) 対象となるお客さま

2018年1月から2023年8月までの間^{※6}に自動車事故にあわれビッグモーター社で修理をされたお客さまのうち、ビッグモーター社が過剰に請求した修理費用の支払に保険を使用^{※7}されたお客さま。

※6 2015年4月から2017年12月までの間に自動車事故にあわれビッグモーター社で修理をされたお客さまにつきましては、当社の自主調査の結果、上記不正が判明している場合において、当社が保有する資料等をBALM社に提供し、お客さまの被害回復に向けて、改めて修理内容・費用についてBALM社と協議する予定です。

※7 BALM社のニュースリリースにおける「2 被害回復に向けた対応方法について」の「③保険金不適切請求事案」を指します。なお、この不正においては、BALM社から当社への保険金不正請求額の返金が発生するため、具体的な返金額についてBALM社と協議を継続していきますが、当社はお客さまの被害回復を最優先として対応していきます。

(2) 当社による等級訂正対応

お客さまには、既に当社の自主調査の結果に基づいて、自動車保険の等級訂正などのご連絡を行っていますが、BALM社との修理内容・費用の再協定の結果、当社の自主調査では判明しなかった新たな不正が確認された場合は、仮に保険金を請求されなかったことによりお返しできる保険料、等級訂正に関して今後必要となる手続き等について、別途個別にご案内いたします。

引き続き、当社はお客さまの一日も早い被害回復を目指し、対応してまいります。

【ご連絡先】

損害保険ジャパン株式会社 ビッグモーターお客さま対応室
【電話番号】0120-018-215（通話料無料）
【受付時間】平日 午前9時から午後6時まで

以上