地震保険損害調査システムの不備による過去事案での支払保険金計算誤りについて

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：石川 耕治、以下「当社」）は、一般社団法人日本損害保険協会（会長：城田 宏明、以下「損保協会」）のニュースリリース※の通り、地震保険の支払保険金の計算等を行う損害調査システム（以下、「地震アプリ」）で保険金を計算してお支払いした保険金請求事案の一部において、支払保険金の計算誤りが発生していたことを確認しましたので、以下のとおりお知らせします。

お客さまおよび関係者の皆さまには大変なご心配とご迷惑をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。

※一般社団法人日本損害保険協会のニュースリリース

URL : https://www.sonpo.or.jp/news/release/2025/g3410i0000007o2y-att/250624_01.pdf

1. 地震アプリの概要

地震保険の損害調査の効率化・ペーパーレス化の観点から、地震保険の損害調査要員が、立会調査の結果（建物や家財の損傷量や状況等）を入力すると、その結果をもとに建物や家財の支払保険金を自動計算する損害調査システムを業界で整備しており、2016年から各保険会社が任意で使用しています。当社も2017年から使用しています。

2. 発生した事象とシステム対応

地震アプリにおける支払保険金の計算プログラムの一部に不備が存在しており、地震アプリで保険金を計算してお支払いした保険金請求事案の一部で支払保険金の計算誤りが発生していたことを確認しました。

損保協会と連携の上、計算プログラムの全量を確認し、特定した不備に関するシステム改修と計算誤りを発生させないよう、運用面での対処を実施しました。今後は、同一の事象により保険金の支払誤りが発生することはありません。

3. 過去事案の支払保険金誤りに関する対応状況

地震アプリを用いて損害調査を行った過去事案の全量調査を実施し、保険金の支払誤りが発生した事案を全件特定しました。

保険金の支払誤りが発生していた事案については、お客さまとの連絡が不通となっている1件を除いてお客さまにご連絡を行い、お支払いを完了しました。なお、1件については継続して対応を進めています。

4. 影響程度（当社分）

保険金の支払誤り発生件数 (過払いはなく、いずれも保険金を過少にお支払いしていたもの)	25件
お支払いが完了した件数	24件
保険金の変動金額（総計）	87,692千円

5. お問い合わせ窓口

お客さまが本件に関する照会等を行っていただく際のお問い合わせ窓口を設置しています。ご心配やご不明な点がございましたら、ご連絡くださいますようお願い申し上げます。

<お問い合わせ先>
【電話番号】0120-285-210（通話料無料）
【受付時間】平日9:00～17:00

以上