

ビッグモーター社による保険金の不正請求に関する対応について（その2）

ビッグモーター社（※1）による保険金の不正請求につきまして、お客さまおよび関係者の皆さまに、多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

当社では、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遭われたお客さまの被害回復を最優先事項とし、2023年8月4日付で公表いたしました対応（※2）に加え、以下の対応を行ってまいります。

（※1）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。

（※2） [「ビッグモーター社による保険金の不正請求に関する対応について」](#)

1. 自動車保険金の不正請求の被害に遭われた可能性のあるお客さまへの対応

（1）調査対象とする事案

当社は、以下に該当する事案について、不正請求の有無を調査しております。

①事故に遭われたお客さまに対し、当社がビッグモーター社をお車の修理工場として紹介し、修理を行った事案

②事故に遭われたお客さまご自身がビッグモーター社の修理工場を選択しお車の修理を行い、当社からビッグモーター社へ保険金をお支払いした事案

※①・②いずれも、当社自動車保険のお客さま、および、当社自動車保険のお客さまの事故によってお車に被害を受けられた事故のお相手の方の事案となります。

（2）現在の調査状況およびお客さまへの対応状況

現在、当社では2019年8月から2022年8月を調査期間とし、上記1.（1）に該当する事案について、当社およびビッグモーター社双方にて不正請求への該当事案の調査を行っております。

調査は概ね完了しており、不正請求と認定した事案より順次お客さまへご案内を行っております。

また、現時点での調査では不正請求の事実が確認されなかった事案につきましては、その旨を9月中旬頃より、順次書面でお客さまへご案内する準備を進めております。

### (3) 調査期間の拡大およびお客さまへの対応

現時点では2019年8月から2022年8月の事案の調査を概ね完了しておりますが、この期間以外でも不正請求が発生している可能性があり、ビッグモーター社に対し、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。

しかしながら、ビッグモーター社による全量調査には一定の時間を要する見込みであることから、当社では2018年4月から2023年7月までの事案について、自主的な調査による不正請求事案の特定を進めていく方針としております。

自主的な調査の対象となるお客さまにつきましては、今後調査を実施していく旨を9月中旬頃より、順次書面でご案内する準備を進めております。

また、自主調査の結果、不正請求と認定した事案についてはお客さまに「正しい支払保険金」などのご案内を進めていくとともに、不正請求の事実が確認されなかった事案につきましては、その旨を書面でお客さまへご案内する予定です。

### (4) 不正請求の被害に遭われたお客さまの自動車保険の等級訂正

2019年8月から2022年8月の期間の調査において不正請求と認定された事案につきましては、ビッグモーター社による不正請求がなければ、お車の修理にあたって自動車保険を使用しなかった可能性のあるお客さまへ、自動車保険の等級訂正の手続き等をご案内しております。

なお、今後の当社による自主調査によって不正請求と認定された事案につきましては、当社による自主調査が完了した時点で、ビッグモーター社による調査結果を待たずに、お客さまに速やかに等級訂正の手続き等をご案内してまいります。

### (5) 当社負担によるお車の点検の検討

ビッグモーター社でのお車の修理内容に不安を感じているお客さまへの対応として、当社の費用負担にてお客さまのお車の安全性の点検を実施する仕組みを現在検討しております。対象となるお客さま、点検の方法などの詳細につきましては改めてご案内いたします。

## 2. ビッグモーター社を取扱代理店として当社自動車保険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との代理店委託契約の終了をビッグモーター社と合意しておりますが、お客さまの自動車保険等のご契約は満期日まで有効に成立しており、補償等への影響はございませんのでご安心ください。

代理店委託契約の終了日につきましては現在検討を行っていますが、お客さまのご契約は、お客さまのご意向も踏まえてビッグモーター社以外の損害保険代理店でお取り扱いさせていただきます。

詳細につきましては、当社からお客さまに順次書面にてご案内いたします。

### 3. 専用お問い合わせ窓口

当社は、8月2日より、不正請求の被害に遭われた可能性のあるお客さまからのお問合せに対応する窓口を開設しております。

ビッグモーターグループの不適切な自動車保険金請求に関するお問い合わせ窓口

電話番号：0120-311-585（通話料無料）

受付時間：平日 午前9時～午後5時

以上