

自動車保険「車両保険の免責金額に関する特約」における 保険金の追加支払いについて

セゾン自動車火災保険株式会社（取締役社長：佐藤 史朗）は、2019年7月に合併した旧そんぽ24損害保険株式会社の自動車保険の一部のご契約において、お客さまの「自己負担額」を誤って適用し、お支払いしているケースがあることが判明しました。

今後、ご契約について詳細な調査を行ったうえで、対象となるお客さまに保険金の追加支払を行ってまいります。

お客さま並びに関係者の皆さまには多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。今後、同様の事態が発生することのないよう、再発防止に努めてまいります。

1. 判明した経緯および調査状況

保険金支払いの一部業務を委託していた損害保険ジャパン株式会社において、2021年2月中旬にお客さまからいただいた「自己負担額を誤って控除しているのではないか」とのお問い合わせをきっかけに、自動車保険（車両保険）の特約である「車両保険の免責金額に関する特約（※）」を付帯しているご契約の保険金のお支払い時に、本来お支払いすべき保険金よりも少なくお支払いしている事例があることが判明いたしました。

本件をきっかけとして、2013年以降、損害保険ジャパン株式会社に保険金支払いの一部業務を委託していた旧そんぽ24損害保険株式会社のご契約について保険金支払データおよび保管書類による調査を実施したところ、最大で6件のご契約に誤りがある可能性があることが判明いたしました。「車両保険の免責金額に関する特約」における追加支払件数は最大で6件、追加支払金額は約30万円を見込んでおります。

なお、弊社の「おとなの自動車保険」にご契約中のお客さまについては、該当の特約の販売がないことから影響はございません。

（※）車両保険の免責金額に関する特約

車両保険に「自己負担額」が設定されている場合でも、相手自動車との衝突・接触事故に限り、「自己負担額」を0円とする特約です。

2. お客さまへのご対応

保険金の追加支払対象となるお客さまには、大変ご心配・ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。速やかに調査を実施したうえで、該当のお客さまには、正当な保険金、お支払方法、当時のご契約保険料への影響等について個別にご連絡を差し上げます。

ご心配な点・ご不明な点などがございましたら、以下のお問い合わせ窓口までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

<お問い合わせ窓口>

【電話番号】 0120-010-775（通話料無料）

※携帯電話からでもご利用いただけます。

【受付時間】 平日 午前9時～午後5時30分

3. 再発防止策

本件発覚後、すでに全国の保険金支払部署の社員への教育、指導を再徹底しております。また、保険金支払後のモニタリングを実施するとともに、今後、同様の事態が発生することのないよう、再発防止に努めてまいります。

以上