

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

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。

セゾン自動車火災保険株式会社（以下「当社」）は、ビッグモーター社による保険金不正請求の防止・発見ができなかったこと、そして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提携修理工場としてビッグモーター社を紹介していたことを極めて厳粛に受け止めております。

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進めておりますが、これまでの対応状況や今後の対応について、ご案内いたします。

1. 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

当社は、8月17日に車両損害調査の専門知識を有する職員による専門チームを設置し、ビッグモーター社による修理が行われた事故について、当時提出された写真や見積書等による修理内容の再調査を開始しております。

当社による調査の結果、当時の修理内容に疑義が認められなかった場合について、書面にてお客さまへの調査結果のご案内を開始いたしました。

また、修理内容に疑義が認められた場合には、ビッグモーター社側での確認を待ってお客さまに正しい修理金額と当時の保険使用に関するご案内を差し上げることにしておりましたが、今後、ビッグモーター社側の調査、確認の状況に応じて、当社による再調査が完了した時点でお客さまにご案内を差し上げる方式を導入するなど、被害にあわれたお客さまの早期の被害回復に全力で取り組んでまいります。

なお、引き続き、当社はビッグモーター社に対して、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まいります。

2. お客さま向けの専用窓口の開設

当社はビッグモーター社による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からのご相談やお問い合わせを受け付ける専用窓口を8月28日より設置しております。

<ビッグモーター社による不正請求に関するお客さま専用窓口>

◆電話相談窓口

【電話番号】0120-163-665（通話料無料）

【受付時間】平日 午前9時から午後5時30分まで（土日祝日を除く）

◆メール相談窓口

【メールアドレス】customer@ins-saison.co.jp

3.本件をふまえた当社の取組

(1) 損害調査体制の強化

不正請求を防止・発見できなかったことをふまえ、当社の損害調査にかかる体制や仕組みの見直しを進めています。また、職員のスキルアップに努めるとともに、デジタル技術の導入・活用を進めることで、より一層の適切性の確保に努めてまいります。

(2) 提携修理工場制度の見直し

多くのお客さまに提携修理工場をご利用いただいておりますが、過去にビッグモーター社を提携修理工場に選定していたことをふまえ、提携修理工場の選定基準や選定した工場のチェック体制の見直しを行うなど、お客さまにより安心してご利用いただける提携修理工場制度を構築してまいります。

なお、当社は2022年4月をもってビッグモーター社への入庫紹介を停止しております。

以上