

2015年2月26日  
セゾン自動車火災保険株式会社

## 自動車保険の適用等級誤りの発生について

セゾン自動車火災保険株式会社（社長：西脇 芳和）は、当社の自動車保険（注1）にご加入のお客さまに車両保険金をお支払いした場合に、一部の継続契約（注2）において「等級別料率制度」（注3）にもとづき適用される等級（割増引率）に誤りが発生したことにより、正当な保険料より高い保険料を頂いているケースがあることが判明しましたので、お詫びとともにお知らせ申し上げます。

これまでの当社調査により、適用される等級を誤ってご契約いただいた可能性のあるお客さまは特定できており、今後は個別にご連絡を差し上げ、契約情報および事故情報にもとづく正当な適用等級（割増引率）への訂正方法をご案内させていただきます。

このような事態を招き、お客さまおよび関係者の皆さまに多大なご迷惑、ご心配をおかけすることとなり、深くお詫び申し上げますとともに、保険金支払業務における事務の適正化に努めてまいります。

### （注1）当社の自動車保険

過去に当社が販売していた「セゾン自動車総合保険」等の商品が対象であり、現在販売している通販型自動車保険「おとなの自動車保険」は対象外です。

### （注2）一部の継続契約

2001年7月1日から2010年1月11日までの期間に事故のご連絡を受け付け、保険金の支払いを完了した契約の継続契約の一部が対象となります。

### （注3）等級別料率制度

自動車保険において、所有・使用する自動車の総契約台数が9台以下の場合に、事故の有無、事故の内容などによって保険料の割増引率を決定する制度です。

## 1. 概要

当社が使用している保険金支払システムの一部チェック機能の不備に起因し、2001年7月1日から2010年1月11日までの期間に、保険金支払いシステムにおいて、本来入力すべき「事故の形態」を未選択のまま保険金の支払いを完了してしまった結果、継続契約のご案内時に、当該「事故の形態」により判定される等級とは異なる等級（注4）が自動的に適用され、お客さまから頂いた保険料と正当な等級にもとづき算出された保険料との間で差異が発生していたケースが判明しました。

### （注4）「事故の形態」により判定される等級とは異なる等級

本来「等級すえおき」とすべきところ、「3等級ダウン」とカウントしてしまった。

## 2. 判明の経緯

昨年12月に、損害保険ジャパン日本興亜株式会社において判明した自動車保険の適用等級誤りを受けて、当社にて類似の事象が発生していないか調査を行ったところ、保険金支払システムの一部チェック機能の不備に起因した同様のケースが一定数発生していたことが確認されたものです。

## 3. 対象契約

以下の条件をいずれも満たし、かつ、保険金支払システムのチェック機能の不備に起因して適用等級誤りが発生した契約が対象となります。これまでの調査により、訂正対象の可能性のあるお客さまは最大121名であることが確認されています。

- ①当社の車両保険付きの自動車保険にご加入
- ②2001年7月1日から2010年1月11日までの期間において、当社が事故のご連絡を受け、車両保険金の支払いを完了

## 4. 再発防止策

既に2010年2月に保険金支払システムに「事故の形態」の未選択を防止するチェック機能を導入しています。あわせて、損害サービス部門の社員への教育・指導を徹底し、保険金支払業務における事務の適正化に努めてまいります。

## 5. お客さま対応

適用等級誤りが発生した可能性のあるお客さま（現在は他社でご契約のお客さまも含みます。）に、3月上旬以降、個別にご連絡を差し上げ、契約情報および事故情報に基づく正当な適用等級（割増引率）への訂正方法をご案内させていただきます。転居や改姓などにより、現在のご連絡先が異なるお客さまは、以下の問合せ窓口にご照会ください。

<お問い合わせ窓口> お客様相談室

【電話番号】 0120-281-389（通話料無料）

※携帯電話からもご利用いただけます

【受付時間】 午前9時から午後5時30分（12/31～1/3は休業）