

No. 23-14

2023年11月24日

自動車保険の等級訂正を円滑に進めるための方策について ～「ビッグモーター社による保険金不正請求」に対する損保協会の取組み①～

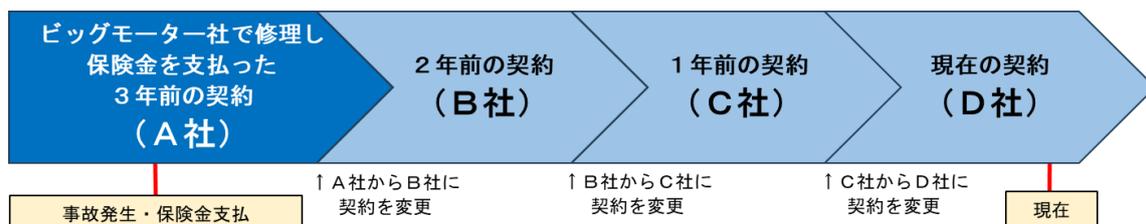
一般社団法人 日本損害保険協会（会長：新納 啓介）は、ビッグモーター社（株式会社ビッグモーター、株式会社ビーエムホールディングス、株式会社ビーエムハナテン）による保険金不正請求に対し、現在、業界として被害に遭われたお客さまの被害回復や再発防止策など各種課題の検討を進めています。

今般、当該課題の一つである「自動車保険の等級訂正を円滑に進めるための方策」について、対応を整理し会員会社に共有しました。概要は以下の通りです。

1. 検討事項の概要

お客様が等級訂正の手続きを円滑に行うことができるよう、「継続契約が他の保険会社に移行しており、複数の保険会社をまたいで等級訂正を行う必要がある場合」の対応方法等について、整理・検討を進めておりました。

【イメージ1】複数の保険会社をまたぐ事例（継続契約の保険会社が全て異なるケース）



※3年前の契約（A社）で、3等級ダウン事故が発生した前提。

2. 継続契約が複数の保険会社をまたぐ場合の一般的な等級訂正の流れ（上記イメージ1の前提）

(1) ビッグモーター社による不正請求が判明した場合は、当時保険金をお支払いした保険会社（A社）が、「不正請求があった事実」と「本来の修理費（不正がなかった場合にA社がお支払いするはずだった保険金の額）」をお客様にご案内します。

(2) 「本来の修理費（不正がなかった場合にA社がお支払いするはずだった保険金の額）」と「保険金を請求することで等級がダウンした継続契約（B、C、D社での契約）において保険金請求をしなかった場合の差額保険料」を比較して、お客様が保険金の請求を取り下げると判断される場合は、「支払済の保険金」をお客様から当時保険金をお支払いした保険会社（A社）に返還いただき、継続契約の等級を訂正することに伴い発生する「差額保険料」を各保険会社（B、C、D社）からお客様に返金します。

※ 【イメージ2】の＜a. 一般的な案内＞ご参照。

このように、従来は、「保険金を請求することで等級がダウンした継続契約の差額保険料」をお客様ご自身で継続契約の各保険会社（B、C、D社）にご確認いただく必要がありました。

<用語の解説>

保険料：保険の加入にあたり、お客様からお支払いいただく金額

保険金：事故があった際に、修理代金等として保険会社がお支払いする金額

差額保険料：等級訂正前後の保険料の差額

3. 自動車保険の等級訂正を円滑に進めるための方策

(1) 概要

お客様の負担を軽減するため、当時保険金をお支払いした保険会社（A社）がお客様に代わって他の保険会社（B、C、D社）に対して、保険金の請求を取り下げた場合の保険料等の情報を取得し案内する方法（以下、本方策といいます。）を検討しました（【イメージ2】の<b. 本方策に基づく案内>ご参照）。

また、本方策を利用する場合に、各社共通で必要になると考えられる事務処理の考え方（標準的な事務フロー・標準フォーマット）や本件対応に関する保険会社間の連絡窓口を損保協会で整理し、会員会社に共有しました。

(2) 検討の背景等

通常、等級訂正の必要が生じた場合は、各保険会社が個別に対応していますが、今回は各保険会社において過去複数年にわたって一定数の契約を等級訂正することが想定されるため、手続きが円滑に進むよう、損保協会において考え方を整理しました。本方策により、以下の効果が得られるものと考えています。

ア. お客様の負担軽減

お客様に代わって、保険会社が保険料確認の手続き等を進めることにより、お客様の負担が軽減されます。

イ. 必要な手続きの明確化

等級訂正に必要な手続きが明確化され、お客様や代理店等にとって、対応方法が分かりやすくなります。

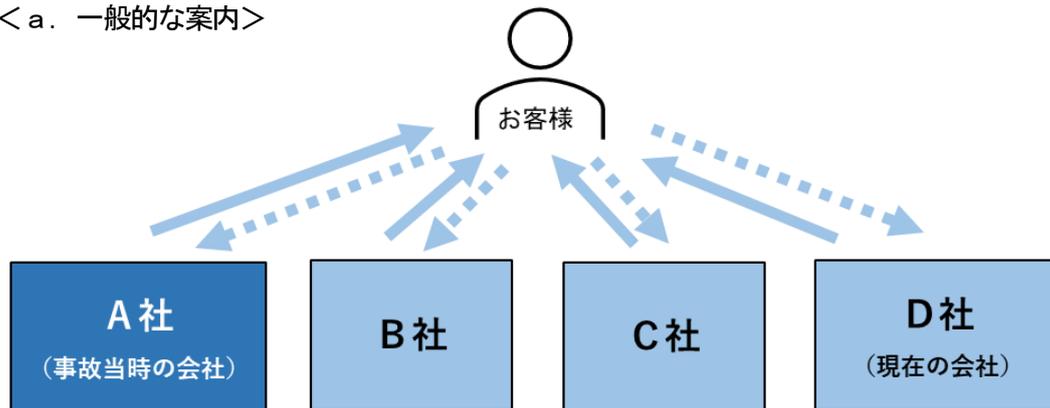
ウ. 確認作業等の迅速化

保険会社間で連携する際の窓口を整理・共有することで、保険会社間の確認作業がスムーズになり、手続きの迅速化が期待できます。

本方策の整理に当たっては、お客様情報を他社から入手することに関する個人情報保護法の問題等を考慮する必要や、各社で異なる既存の実務を踏まえたくうえで実施できる方法を検討する必要がありました。こうした点に対応するため、お客様に代わって保険会社が対応する際に「お客様情報を取得するための同意やお客様の契約を特定するための情報の取得方法等」を整理するなど、一定の要件を整備しました。

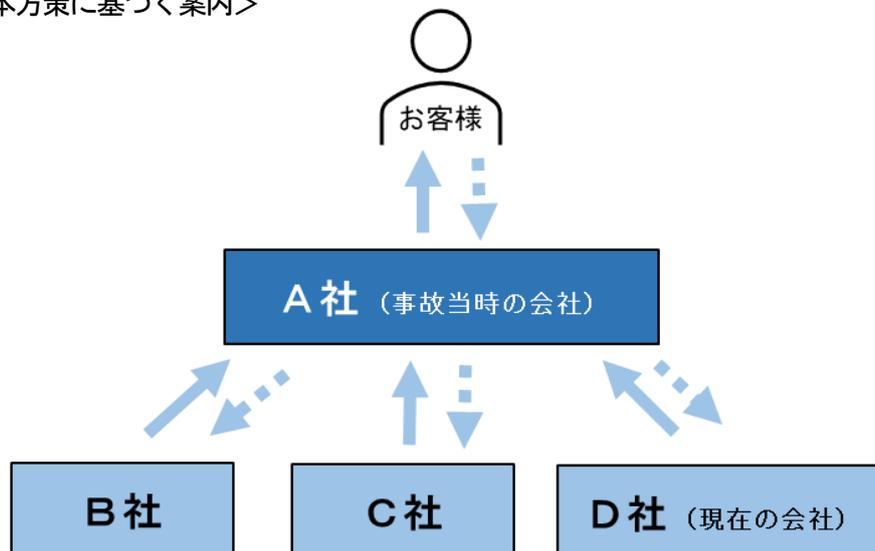
【イメージ2】本方策に基づく案内のイメージ

< a. 一般的な案内 >



「不正請求がなかった場合の本来の修理費」はA社から、「保険金を請求することで等級がダウンした継続契約の差額保険料」はB、C、D社からそれぞれご案内

< b. 本方策に基づく案内 >



「不正請求がなかった場合の本来の修理費」と「保険金を請求することで等級がダウンした継続契約の差額保険料」を、A社からまとめてご案内

(3) 各保険会社における今後の対応

今回整理した内容をもとに、会員会社において実務的な対応を整理し、準備ができた会社から順次、複数の保険会社をまたいだ契約の等級訂正対応を進めていく予定です。

自動車保険・共済を取扱う非会員の保険会社や共済団体にも、本取組みへの連携をはたらしかけています。

その他の検討課題についても引き続き検討を進め、業界としての取組みの実効性を高めてまいります。