

No.23-15

2023年11月30日

## 不正請求対策の点検・総括およびレベルアップについて

～「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～

ビッグモーター社（株式会社ビッグモーター、株式会社ピーエムホールディングス、株式会社ピーエムハナテン）による保険金不正請求につきましては、お客さまおよび関係者の皆様にご迷惑とご心配をおかけしておりますこと、心よりお詫び申し上げます。

一般社団法人 日本損害保険協会（会長：新納 啓介）では、2023年9月19日付のニュースリリースに基づき、「保険金不正請求対応」に関する各種取り組みを進めることとしておりました。このうち、「これまでの不正請求対策の点検・総括およびレベルアップ」に関する現時点の取組み状況を以下のとおりご報告いたします。

### 1. 当協会における不正請求対策事業の概要（ ）と検証結果

不正請求対策	概要	検証結果
情報交換制度	不正請求対策を目的とした保険会社間の情報交換や、保険金不正請求に関する一般消費者からの通報を情報交換する保険金不正請求ホットラインの運営	制度自体は有効に機能しているものの、現在当協会でも運用している不正請求を検知するシステムの検知精度を上げるなどの改善の余地がある。
知見共有	不正請求防止を目的とした損害保険会社社員向けセミナーの開催	損害保険会社社員から不正請求対策に有効であるとの評価を多数受けており、有効に機能している。
啓発活動	現在は実施事業無し 現在は、悪質業者の消費者トラブルに関する注意喚起活動を重点的に行っている。	2020年11月以降、新規の啓発活動を実施しておらず、継続した啓発活動を行う観点で改善の必要がある。
警察との連携強化	損害保険を悪用した犯罪の排除に必要な情報交換、警察への捜査協力等	警察との連携の維持・強化を図れており、有効に機能している。実効性を一層高められるよう、対話を継続する。

（ ）当協会における保険金不正請求対策事業の詳細と検証内容は別紙のとおりです。

### 2. 今後の対応

上記1のとおり当協会による不正請求対策事業の検証結果として、改善の余地・必要がある事業と判断した「情報交換制度」「啓発活動」について、2024年3月までに改善施策を取りまとめます。

## 別紙 日本損害保険協会における不正請求対策事業の詳細と検証内容

No	カテゴリ	不正請求対策事業	事業の内容	主な評価理由	検証結果
1	情報交換制度	保険金請求歴および不正請求防止に関する情報交換制度	損害保険会社等の中で、保険金等の請求歴、保険金不正請求およびその疑いのある事案について情報交換を行うことにより、公平・公正な損害額算定および適正な保険金等の支払いに資することを目的として、本制度を運営している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>損害保険会社等の中で情報交換を行うことができる点は有効。</li> <li>現在当協会で運用している不正請求を検知するシステムの検知精度が必ずしも高くない。</li> </ul>	制度自体は有効に機能しているものの、現在当協会で運用している不正請求を検知するシステムの検知精度を上げるなどの改善の余地がある。
2		保険金不正請求通報制度 (保険金不正請求ホットライン)	損保協会に寄せられた保険金不正請求またはそのおそれに関する一般消費者からの通報を、損害保険会社等に共有するために本制度を運営している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険金不正請求ホットラインへの通報を契機に組織的な不正請求が明らかになった事案もある。</li> </ul>	
3	知見共有	保険犯罪防止セミナー	損害保険会社等の社員を対象に、不正請求への対応力強化を目的として、弁護士や調査会社等を講師に招いたセミナーを開催している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>損害保険会社社員に対するアンケートの結果、回答者の87%が不正請求対策に有効と回答。</li> </ul>	損害保険会社社員から不正請求対策に有効であるとの評価を多数受けており、有効に機能している。

No	カテゴリ	不正請求対策事業	事業の内容	主な評価理由	検証結果
4	啓発活動	<現在は実施事業無し>	<p>2020年11月に、一般消費者の方に保険金不正請求防止に関する理解を深めていただくとともに、保険金不正請求ホットラインを周知することを目的として、保険金不正請求防止を訴える動画を作成し、YouTubeに公開した。</p> <p>現在は、悪質業者の消費者トラブルに関する注意喚起活動を重点的に行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般消費者に損保協会の不正請求対策事業が認知されれば、不正請求の抑止に繋がるとの意見あり。</li> </ul>	<p>2020年11月以降、新規の啓発活動を実施しておらず、継続した啓発活動を行う観点で改善の必要がある。</p>
5	警察との連携強化	損害保険防犯対策協議会	<p>地域の警察と損害保険会社等の中で、損害保険を悪用した犯罪の排除に必要な情報交換、警察への捜査協力等を行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>損害保険会社社員に対するアンケートの結果、回答者の87%が不正請求対策に有効と回答。</li> </ul>	<p>警察との連携の維持・強化を図れており、有効に機能している。実効性を一層高められるよう、対話を継続する。</p>
6	警察との連携強化	保険金不正請求防止事案担当者表彰制度	<p>警察と連携を図り保険金不正請求防止に貢献した損害保険会社の担当者を、業界として表彰している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>損害保険会社の担当者のモチベーションアップ、警察との連携における好取組の共有の観点から有効。</li> </ul>	