

自動車保険「車対車自己負担なし特約」等における保険金の追加支払について

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：西澤 敬二）は、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対応方針

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「車対車自己負担なし特約」（※1）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、2020年4月から2020年12月末までにお支払いを完了した3,676件について、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、72件に誤りがあったことが判明いたしました。

また、本件と類似の事例がないかという観点で調査を実施し、「ファミリーバイク特約」（※2）を付帯されているお客さまの原動機付自転車運転中の事故について、対物賠償責任保険金の「自己負担額」の適用を誤り、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可能性があることが判明しましたが、2020年4月から2020年12月末の間の支払いを保険金支払データおよび保管書類による調査したところでは誤りはありませんでした。

これらをふまえ、当社は可能な限り調査を実施することが必要だと認識し、「車対車自己負担なし特約」および9ヵ月間の調査では誤りの無かった「ファミリーバイク特約」も含めて2013年度に遡って調査を実施する方針としました。

第一段階として保険金支払データを検証したところ、「車対車自己負担なし特約」における追加支払件数は約1,100件、追加支払金額は約5,500万円を見込んでおります。

また、「ファミリーバイク特約」についても同様に、保険金支払データで抽出した50件を調査いたします。

今後は、お支払いすべき保険金よりも少なくお支払いしている可能性のあるすべてのご契約（※3）について書類の確認を実施し、追加で保険金のお支払いが必要なお客さまへのご説明とお支払いを実施してまいります。

(※1) 車対車自己負担なし特約

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) ファミリーバイク特約

原動機付自転車をご契約の自動車とみなして対人賠償責任保険金・対物賠償責任保険金などをお支払いする特約です。ご契約の自動車の対物賠償責任保険の「自己負担額」が5万円を超える場合は、「自己負担額」の限度を5万円とします。

(※3) すべてのご契約

社名変更前の損害保険ジャパン日本興亜株式会社、その前身である株式会社損害保険ジャパン、日本興亜損害保険株式会社のご契約を含みます。

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。該当のお客さまには速やかに調査をさせていただいたうえで、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に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】0120-018-863 (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】平日・土日祝日 午前9時～午後5時

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が、さらに2021年度中に保険金支払システムを改定し、新たなチェック機能を導入いたします。

また、システム改定が完了するまでの間はもちろんのこと、システム改定後も当面の間は当該特約が付保された保険金のお支払いについて全件モニタリングを実施いたします。

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。

以上