

2023年9月8日

SOMPOホールディングス株式会社
損害保険ジャパン株式会社

ビッグモーター社の不正事案に関する調査状況について

SOMPOホールディングス株式会社（以下、「SOMPOホールディングス」）およびSOMPOホールディングスの子会社である損害保険ジャパン株式会社（以下、「損保ジャパン」）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の3社をいいます。）による自動車保険金の不正請求につきまして、お客さま、代理店の皆さま、株主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。

このたび、SOMPOホールディングスおよび損保ジャパンがこれまでに把握している主な事実を別紙のとおりお知らせいたします。

なお、現在第三者からなる社外調査委員会による調査を継続しており、今後、新たな事実が判明する可能性があります。SOMPOホールディングスおよび損保ジャパンは社外調査委員会による調査結果を受領後、あらためて調査結果を踏まえた記者会見の開催を検討いたします。

以上

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対応

(1) 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

① お客さまのお車の安全性点検

- ビッグモーター社（以下、「BM社」）に入庫され、実際に修理を受けられた損保ジャパン（以下、「SJ社」）のご契約者さま、事故のお相手の方のうち、お車の走行にご不安なお客さまを対象に、法定24か月点検相当の項目とその他お客さまから申し出がなされた車両異常箇所について、車両の走行機能の安全性等の確認に要する点検費用をSJ社が負担いたします。
- BM社に入庫され、実際に修理を受けられたSJ社ご契約者さま、事故のお相手の方のうち、お車の調査を希望されるお客さまを対象に、SJ社社員等がお車の事故損害箇所（修理箇所）および事故と相当因果関係があると思われる箇所について、原則訪問し、見積どおり作業されているのかを調査いたします。

② SJ社自主調査に基づく等級訂正

- BM社による調査をふまえた正しい修理代金が確定するまでにはお時間をいただくことが予想されるため、SJ社による調査が完了した時点で、お客さまにご案内をする方式へ変更し、速やかな等級訂正手続き等をご案内してまいります。

③ 専用フリーダイヤルの開設

- BM社による不正請求の被害にあわれた可能性のあるお客さまからのお問い合わせ専用窓口を設置しております。

(2) BM社を取扱代理店として保険にご加入されているお客さま

- SJ社は、BM社との代理店委託契約の終了を決定していますが、お客さまの自動車保険等のご契約は満期日まで有効に継続しております。また、委託契約終了前であっても、お客さまのご希望による取扱代理店の変更手続きに対応しております。
- これらの事項につきまして、お客さまにご安心いただけますように、書面でのご案内を順次開始いたします。

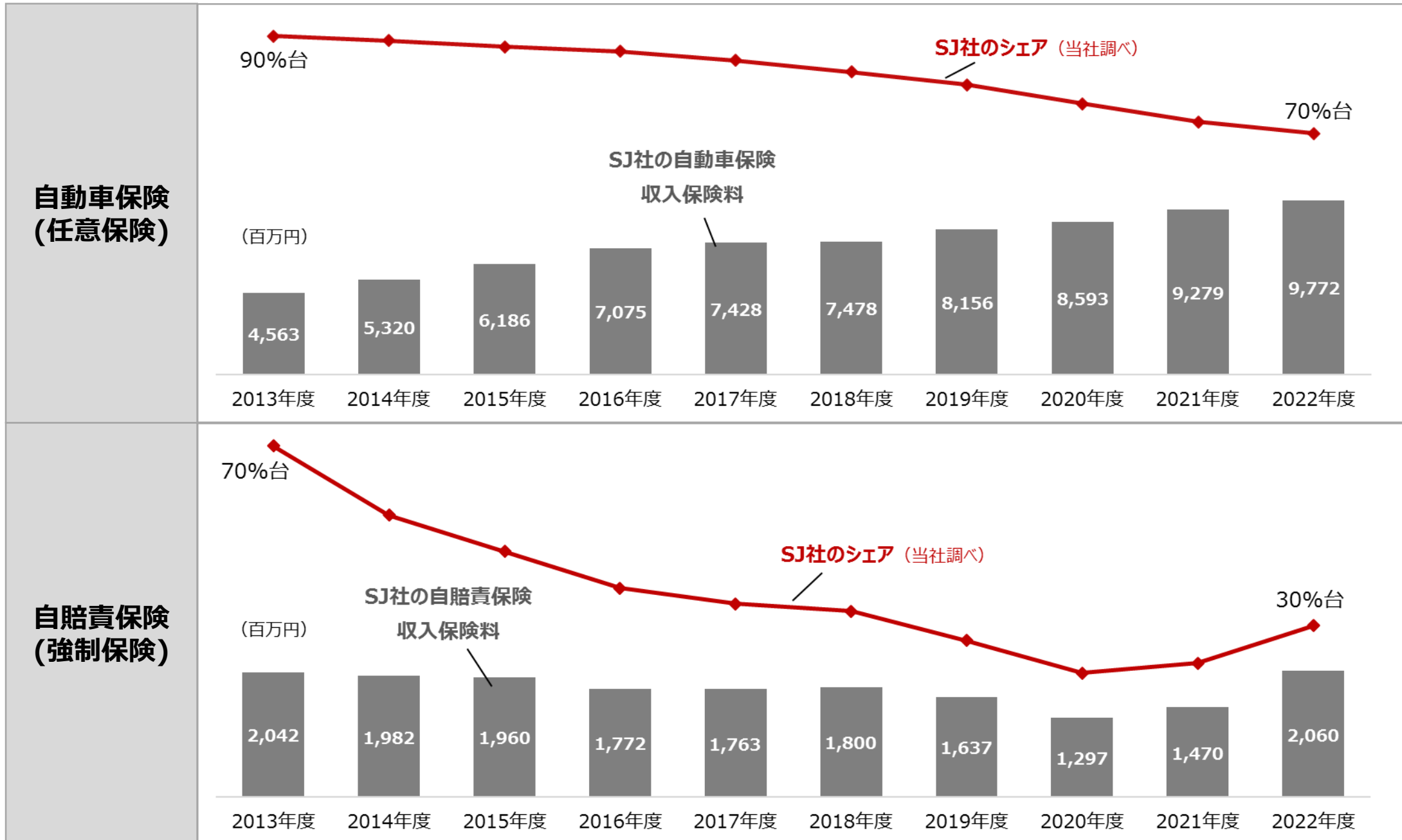
ビッグモーター社との取引経緯

1988年7月	旧安田火災社がBM社との取引を開始（乗合）、翌1989年に旧日本火災が乗合い、1991年には旧日本火災を代申会社に変更
1997年3月	BM社からの要請により同社株式5,000株を購入、以降要請に応じて15,500株まで買い増したが、2016年にBM社からの要請により全株式を売却
2004年	店舗数拡大に伴う保険部門の強化を目的に、BM社から代申社である旧日本興亜に出向者派遣の要請があり、営業部門への出向を開始※1
2011年4月	BM社前副社長が旧日本興亜に入社。経理部門に所属し、翌2012年6月末に退社
2014年	BM社が入庫紹介台数1台あたり自賠責保険5件を他損保に発券するルールを導入
2015年5月	板金・塗装の見積技能や修理品質向上の支援を目的として、BM社からの要請を受けて板金・塗装部門への出向を開始※1
2016年	SJ社提案により「BMパートナー制度※2」を導入。SJ社と連携した継続的な品質向上の取り組みにより、多くの工場が簡易調査対象工場へ到達
2019年4月	BM社の全工場に対する「簡易調査」を導入し、損害調査業務を東京保険金サービス部に集中化
2020年9月	BM社がPT（プライシングチーム）を新設し、修理見積の作成を一拠点で集中して行う体制を導入、12月にPTの対象を全工場に拡大
2022年1月	BM社員による通報をきっかけに同社の不正請求疑義を認識

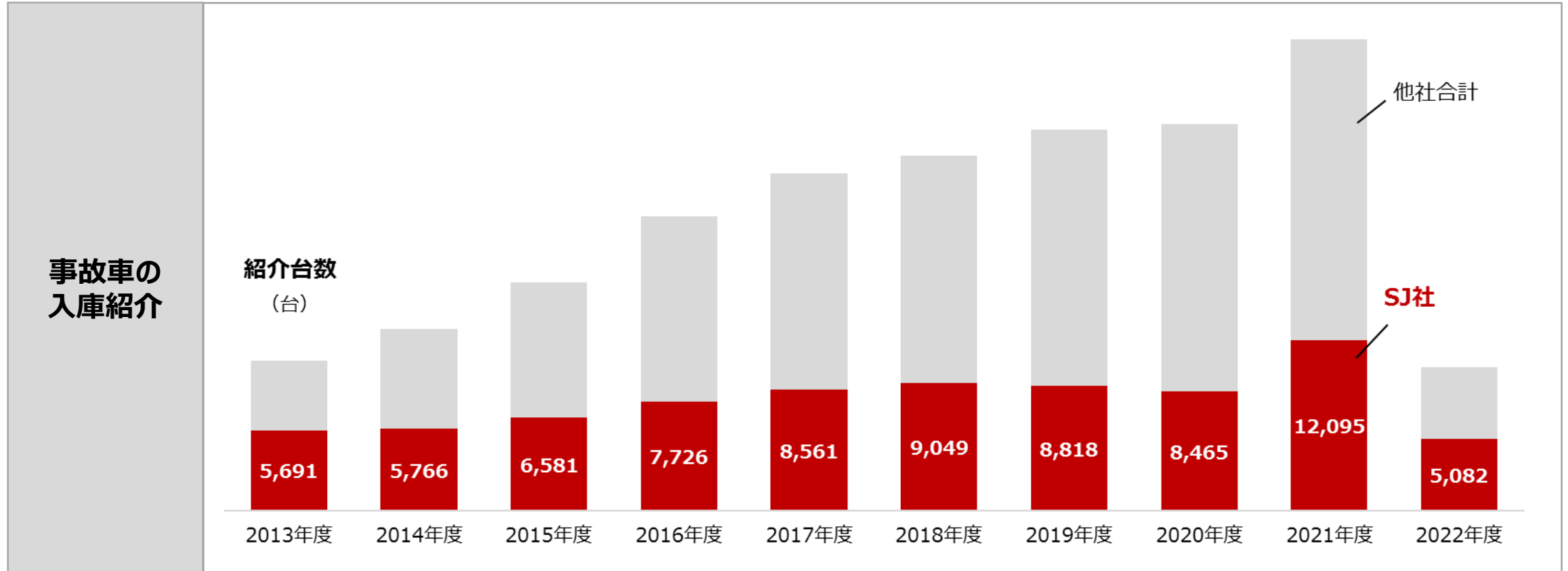
※1 BM社への出向者数の推移

部門	2004-2005	2006-2010	2011	2012	2013-2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
													4-8月	9-12月	12-3月
営業	1	2	3	4	6	5	4	4	5	5	14	9	9	9	9
板金・塗装	-	-	-	-	-	2	2	1	1	1	2	2	4	2	-
品質コンプライアンス	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-
出向者の業務内容	営業 ：店舗訪問、自動車保険の販売促進と募集品質向上に向けた指導・支援、 板金・塗装 ：店舗訪問、修理品質およびお客さま対応品質向上に向けた支援 品質コンプライアンス ：再発防止に向けたコンプライアンス研修、板金・塗装部門への牽制およびモニタリング業務、苦情の分析とBP本部・保険会社連携														

※2 「BMパートナー制度」とは、DRS工場はSJ社基準を満たす工場品質の確保を大前提としている中、BM社の工場数の急拡大により人材育成が追いついていないなどの課題を踏まえ、SJ社が教育・技術支援等を行うことで、高品質かつ均質なサービスを提供するための制度



ビッグモーター社に対する事故車の入庫紹介件数の推移



2022年 1月14日	BM社員による通報をきっかけにSJ社の保険金サービス部門（以下、「保サ部門」）が BM社の不正請求疑義を認識 同日、ビッグモーター社（以下、「BM社」）を担当する 営業担当役員 および 保サ担当役員 にも報告
3月	SJ社にて自主調査をした結果、損傷偽装や損傷のない箇所の塗装作業など、不適切な保険金請求の疑義事案を確認
5月17日	営業担当役員・保サ担当役員からSJ社長に初回報告 <ul style="list-style-type: none">通報内容、SJ社自主調査の結果、今後の対応方針（BM社への自主調査を要請し、自主調査の結果をもって入庫停止を判断）を報告
6月15日	BM社への入庫紹介を停止
6月30日	BM社から「不適切な保険金請求の疑義事案は組織的な指示によるものではなく作業ミスである」旨の社内調査結果を受領
7月6日	SJ社長を含めた関連役員によるBMに対する今後の対応方針を協議 <ul style="list-style-type: none">他損保社の動向、BM社の調査結果、調査結果が修正された事実、お客さま保護の観点も踏まえ、追加調査の要否などを議論これらを受け、SJ社長が、「追加調査を行っても、厳しい調査を求めるスタンスを示していくことでBM社と当社との関係がさらに悪化し、元の状態に戻れない可能性が高く、それであれば、厳しい再発防止策の導入を条件に、当社単独で入庫を再開し、再発防止策を着実に実行させ、将来に亘って不正を発生させないようにすることが、BM社との関係を維持しつつ、お客さまの保護も早期に図れる方法である」と判断し、入庫紹介の再開を決定
7月11日	BM社長（当時）との面談 （SJ社からは 営業担当役員 が参加） <ul style="list-style-type: none">SJ社営業担当役員からBM社に対して、再発防止策の策定を促し、その内容を確認したうえで入庫再開する方針であることを伝達BM社長からは再発防止に向けた強い意思表示とともに、新設2拠点における保険取引についての話があった
7月25日	BM社から提示された再発防止策を確認したうえで、 BM社への入庫紹介を再開
8月31日	経済雑誌での報道を受け、SOMPOホールディングスのグループCEO、グループCOOに初回報告 <ul style="list-style-type: none">グループCEOからは、「組織的関与がないといっても社内風土がそうさせているのであれば組織的関与がないとは言い切れない。コンプライアンス部門に出向者を送る程度では効果が期待できず、社外取締役を置くなどガバナンスを強化し、カルチャーを変えるようなサポートをすべき」とSJ社へ指示
9月9日	「不適切な修理について工場長から指示を受けた」とBM社作業員が証言しているとの情報を確認
9月14日	BM社への入庫紹介を再停止