

## ビッグモーター社を代理店として自動車保険等にご加入のお客さまへの当社の対応

損害保険ジャパン株式会社（以下「当社」）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。

今回の自動車保険金の不正請求において、当社は、不正請求を防げなかったこと、事故にあわれました大切なお車の修理に際してお客さまにビッグモーター社の自動車修理工場を紹介していたこと、お客さまの大切なお車に損傷が加えられていた可能性があったことを極めて厳粛に受け止めており、当社として至らぬ点が多々ありましたことを重ねてお詫び申し上げます。

8月3日に公表しておりますとおり、当社は、ビッグモーター社との代理店委託契約を終了することについて同社と合意しております。現在、同社との間で代理店委託契約終了時期に関して協議を進めておりますが、ビッグモーター社で自動車保険等にご加入いただいているお客さまのご契約の今後の取扱いについて、以下のとおりお知らせいたします。

<8月3日ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20230803\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20230803_1.pdf)

### 1. 取扱代理店の変更に関するビッグモーター社との合意

当社は、ビッグモーター社を取扱代理店として自動車保険等にご加入いただいているお客さまの保険契約について、代理店委託契約終了時期にかかわらず2023年12月1日付で取扱代理店をビッグモーター社から変更させていただくことに同社と合意いたしました。

現在お客さまがビッグモーター社を取扱代理店としてご加入されている保険契約は、2023年12月1日以降、ビッグモーター社以外の代理店でのお取扱いとなります。

なお、お客さまと当社との自動車保険等のご契約は引き続き有効に成立しており、保険契約の内容（補償など）への影響はございません。

### 2. 取扱代理店の変更に関するお客さまへの対応

当社からお客さまへ取扱代理店の変更に関するご案内書面を10月中旬より順次発送いたします。

なお、自動車保険にご加入のお客さまにつきましては、お客さまの取扱代理店の変更に関するご希望を確認させていただくために、専用サイトをご用意いたしました。ご案内書面に記載の二次元コードをスマートフォン等で読み取ることで、専用サイトにアクセスいただくことが可能です。また、当社が新たに設置する「ビッグモーター取扱代理店変更デスク」より、11月1日以降にお電話によるお客さまへのご連絡もあわせて実施いたします。

### 3. 各種お問い合わせ先

①	代理店変更やその他のご連絡先	<b>&lt;ビッグモーター社による不適切な自動車保険金請求に関する専用相談窓口&gt;</b> 【電話番号】0120-018-863（通話料無料） 【受付時間】平日 午前9時から午後6時まで 土日祝 午前9時から午後5時まで
②	自主調査の内容や等級訂正のご相談に関するご連絡先	<b>&lt;ビッグモーターお客さま対応室&gt;</b> 【電話番号】0120-018-215（通話料無料） 【受付時間】平日 午前9時から午後6時まで 土日祝 午前9時から午後5時まで
③	自動車保険にご加入のお客さまで事故にあわれた際のご連絡先	<b>&lt;事故サポートセンター&gt;</b> 【電話番号】0120-256-110（通話料無料） 【受付時間】24時間365日
④	自動車保険にご加入のお客さまでご契約内容の変更 <sup>※1</sup> がある際のご連絡先  ※1 お車の買い替え、ご住所の変更、証券（継続証）の再交付など	<b>&lt;カスタマーセンター&gt;</b> 【電話番号】0120-888-089（通話料無料） 【受付時間】平日 午前9時から午後8時まで （12月31日～1月3日は休業） 土日祝 午前9時から午後5時まで
⑤	自動車保険にご加入のお客さまでレッカー手配などお車のトラブル <sup>※2</sup> のご連絡先  ※2 事故・故障またはトラブルにより走行不能となった場合	<b>&lt;ロードアシスタンス&gt;</b> 【電話番号】0120-365-110（通話料無料） 【受付時間】24時間365日

以上