

No.23-17

2023年11月30日

「損害保険の保険金支払いに関するガイドライン」の改定について

～ 「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、「損害保険の保険金支払いに関するガイドライン」（以下、「ガイドライン」）の改定を行いましたので、以下のとおり状況をご報告いたします。

1. 改定経緯

今般のビッグモーター社による不正請求事案に関する会員会社の調査結果から、保険金支払業務における「入庫紹介」および「損害調査の手法」について次の状況を確認しました。

（1）入庫紹介

- ・保険会社が自動車修理工場を紹介する行為は、お客さまへの入庫・修理・支払までの迅速な損害サービスの提供といった付加価値提供の観点を基軸として、お客さま・保険会社・自動車修理工場にそれぞれメリットがあるビジネス慣行です。
- ・しかし、今般のビッグモーター社による不正請求事案の発生の背景として、一部保険会社において、お客さまの利益よりも保険契約の獲得を優先したと受け止められる特定の自動車修理工場との関係性が確認されました。

（2）損害調査の手法

- ・保険金支払実務では、損害の発生原因、損害の状況、必要な修理金額等を確認のうえ、適正な保険金の支払いに向けた損害調査を実施しています。損害調査にあたっては、適時・適切な保険金支払を実現する観点から、適正性および効率性のいずれも考慮のうえ、事案の特性に応じた手法を採用する必要があります。
- ・また、保険会社が入庫紹介を行う自動車修理工場との関係においては、当該自動車修理工場の専門性、技術水準等に応じた効率的な調査態勢を構築することがあり、迅速な保険金支払いにもつながっています。
- ・しかし、ビッグモーター社による不正請求事案においては、一部保険会社において、不正請求が疑われた後も十分な調査を行わず、保険金不正請求に対する牽制機能が発揮されていない事象が確認されました。

2. 改定内容の概要

今般のビッグモーター社による不正請求の発覚により、お客さまの意向や要望に沿った入庫紹介の実施や、事案に応じた適切な損害調査の手法が採用されるよう、必要な考え方の明確化を図りました。主な改定内容は別紙のとおりです。

3. 今後の取り組みについて

当協会は、今後、次の取り組みを進めてまいります。

(1) 会員会社におけるガイドラインに則った実務運営の実施

- ・今般の改定経緯および改定内容について、改めて当協会の委員会組織を通じて会員会社に説明を行い、ビッグモーター社と同様の不正請求事案が発生しないよう認識を共有します。

(2) 会員会社における取り組みの推進とフォローアップの実施

- ・今般のガイドラインの改定を踏まえ、会員会社において、自動車修理工場との関係で損害調査を一律に省略するといった、ビッグモーター社と同様の被害が発生するおそれのある事案を点検するなど、ガイドラインの趣旨を踏まえた対応を実施するよう求めます。
- ・また、会員会社による取り組みが適切に実施されたかどうかについて当協会によるフォローアップを実施します。
- ・なお、フォローアップを通じて、会員会社と考え方を共有すべき新たな事情を把握した場合には、ガイドラインの更なる改定を検討する予定です。

「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」の掲載先

【ガイドライン全文】

https://www.sonpo.or.jp/about/guideline/ev7otb0000000cjp-att/shiharai_guideline.pdf

【新旧対照表】

https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/shiharai_taisho.pdf

「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」の主な改定内容

1. 入庫紹介に関する考え方

自動車修理工場などの業者を保険会社が紹介する場合、お客さまの意向や要望に沿った紹介にする必要があることから、業者の紹介にかかる態勢の整備、紹介にあたっての留意事項に関する記載を追記した。

【該当箇所】 赤字が追記箇所

・適切な保険金支払のための態勢整備

4. 保険金支払に関連する態勢の整備

(3) 業者の紹介にかかる態勢の整備

業者を紹介する場合には、保険金支払担当部門と関連部門が密接に連携のうえ、お客さまの意向や要望を優先した紹介となるよう態勢を整備する必要がある。

この態勢の整備にあたっては、よりよいお客さまサービスを提供する観点から、定期的に業者の業務状況などの確認を通じて紹介先としての適切性の確認や、適宜、当該業者の紹介の適否を見直すなど必要な対応を実施することも重要である。

・事故発生から保険金の支払に至るまでの留意事項

1. 基本的な留意事項

(12) 業者の紹介

保険金支払業務に関連して業者を紹介する場合、契約者等の意向・要望および事案の特性等を正確に把握し、紹介の実施適否を判断することや業者の選定を行う必要があることに留意する。

2. 損害調査の手法に関する考え方

(1) 事案に応じた調査の実施

効率的な損害調査態勢を構築する場合でも、牽制機能を発揮する態勢の構築や事案に応じた調査手法を選択することが必要であることから、効率的な損害調査を行う場合の態勢の整備、損害調査の手法の決定等に関する留意事項に関する記載を追記した。

【該当箇所】 赤字が追記箇所

．適切な保険金支払のための態勢整備

2．保険金支払態勢の整備

(1) 損害調査態勢の整備

保険事故について、被保険者・事故の相手方・事故現場・警察・病院などから公平・公正に事実関係を確認できるよう留意する必要があるほか、損害額の算定にあたっては、火災保険の場合には鑑定人等、自動車保険の場合にはアジャスター等の専門家による十分な調査を行うことのできる態勢を整備する必要がある。

また、画像・映像等を活用した効率的な損害調査態勢を構築するにあたっては、必要に応じて事案の特性を踏まえた追加調査を実施する態勢を整備することも重要である。

．事故発生から保険金の支払に至るまでの留意事項

1．基本的な留意事項

(6) 損害調査の手法の決定

損害調査にあたっては、適時・適切な保険金支払を実現する観点から、適正性および効率性のいずれも考慮のうえ、事案の特性に応じた手法を採用する。

(2) 不当・不正な保険金請求への対応

不当・不正な保険金請求事案に対しては、保険制度の健全な運営や社会正義の実現に大きな影響を与えることから、不当・不正な保険金請求に対する態勢の整備、不当・不正な保険金請求に対応する場合の留意事項に関する記載を追記した。

【該当箇所】 赤字が追記箇所

．適切な保険金支払のための態勢整備

2．保険金支払態勢の整備

(4) 不当・不正な保険金請求に対する態勢の整備

不当・不正な保険金請求事案に対しては、厳正な対応を行うことが求められることから、不当な請求に応じない態勢を整備すること、および不

正の事実の立証可否を慎重に判断し適切な調査を実施できる態勢を整備することが必要である。

・事故発生から保険金の支払に至るまでの留意事項

1. 基本的な留意事項

(7) 不当・不正な保険金請求事案への対応

不当な保険金請求は、事実関係や法的整理に基づく主張をするなどしながら、毅然とした態度で対応する。

また、不正な保険金請求が疑われる事案は、事故状況、事故と損害の因果関係、修理・治療内容等を特に精査する必要があることから、不正な保険金請求の立証に必要な損害調査手法を採用する。

さらに、不当・不正な保険金請求事案への対応にあたり必要な場合には、関連部門と密に連携を取るとともに、弁護士・医師・鑑定人等の専門家の関与の下で損害調査を行う。

3. 具体的事例の考え方の追記

苦情事例として今般のビッグモーター社の事例を掲載し、保険契約の獲得を優先するあまりお客さまの意向・要望に合致しないような紹介を控えるべき旨の記載、効率的な調査態勢を構築している場合であっても、一律に損害調査を省略するのではなく必要に応じて専門的な確認を実施すべき旨の記載、不正請求が疑われた場合には当該事案の精査などの対応や、不正請求が判明した場合には紹介行為の停止を含めた厳正な対応を行うことが重要である旨の記載を追記した。

【該当箇所】 赤字が追記箇所

(別紙2) 苦情事例と改善対応例

苦情事例	原因	改善策
【業者の紹介】 複数の保険会社が紹介先として選定している自動車修理工場(兼業代理店)における保険金不正請求が判明したことを受け、自動車修理工場の紹介を受けたお客さまから「自身	当該自動車修理工場は、保険会社と同等の損害調査態勢を有していることを前提に、保険会社による損害調査が簡易的に実施されていたが、それを逆手に取るなどの不正請求を行っていた。	紹介先の自動車修理工場に入庫した事故車両の損害調査にあたっては、当該自動車修理工場の専門性、技術水準等に応じた効率的な調査態勢を構築している場合であっても、一律に損害調査を省略するのではなく必要に応じて専門

<p>も被害に巻き込まれているのではないかとのご不安の表明があった。</p>	<p>不正請求が疑われた後も、一部保険会社において、当該自動車修理工場に対する十分な調査を行わず、保険契約の獲得の観点から営業協力を優先して当該自動車修理工場の紹介が行われていたことが確認された。</p>	<p>的な確認を実施するなど、適正な保険金支払を確保するための損害調査を実施すべきである。会員会社は、お客さまが不利益を被らないよう、不正請求を未然防止する牽制機能を発揮するための態勢の整備や、事案に応じた必要な損害調査を行うことが重要である。</p> <p>また、不正請求が疑われた場合には当該事案の精査を行うこと、運営状況のモニタリングを強化すること、不正請求が判明した場合には紹介の停止を含めた厳正な対応を行うことも重要である。</p> <p>当該自動車修理工場が兼業代理店である場合、保険契約の獲得を優先するあまりお客さまの意向・要望に合致せず、結果としてお客さまが不利益を被るような紹介につながらないよう、関連部門と認識を合わせ、適切な紹介を行うことも重要である。</p> <p>{ - 4 - (3) }</p> <p>{ - 1 - (7) }</p> <p>{ - 1 - (12) }</p>
--	--	---