

2025年6月24日

地震保険損害調査システムの不備による 過去事案での支払保険金計算誤りについて

一般社団法人 日本損害保険協会(会長：城田 宏明)では、地震保険の支払保険金の計算等を行う損害調査システムにおける計算プログラムの一部に不備が存在しており、当該システムで保険金を計算してお支払いした木造建物の保険金請求事案の一部において、支払保険金の計算誤りが発生していたことを確認しましたので、以下のとおりお知らせします。

地震保険のご契約者様をはじめ、関係者の皆さまにはご心配とご迷惑をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。

今後は、このような事態が発生しないよう再発防止に努めてまいります。

1. システム概要

・地震保険の損害調査の効率化・ペーパーレス化の観点から、地震保険の損害調査要員が、立会調査の結果（建物や家財の損傷量や状況等）を入力すると、その結果をもとに建物や家財の支払保険金を自動計算する損害調査システムを業界で整備し、2016年から各保険会社が任意で使用しています。

2. 不備と過去事案の支払保険金誤りの判明経緯

- ・保険会社における損害調査業務の中で、当該システムにおける支払保険金の計算プログラムの一部に不備があることが判明しました。
- ・不備の判明を受け、計算プログラムの総点検を行い、当該システムに存在する不備を全て特定し、当該不備に起因する保険金の支払誤りが発生していないか、当該システムの利用保険会社で過去事案の全量調査を実施しました。
- ・全量調査の結果、当該システムで保険金を計算してお支払いした木造建物の保険金請求事案の一部で支払保険金の計算誤りが発生していたことを確認しました。

3. 過去事案の支払保険金誤りに関する対応状況

- ・当該システムの利用保険会社において、過去事案の全量調査を実施し、保険金の支払誤りが発生した事案は全件特定しています。
- ・保険金の支払誤りが発生していた事案（計122件）のうち、121件（※）については保険金の支払が完了しています。

（※）保険金支払いが完了していない1件は、損害保険ジャパン株式会社において、お客さまとの連絡が不通となっており、継続して対応を進めています。

4. 影響程度

保険金の支払誤り発生件数 (過払いはなく、いずれも保険金を過少にお支払いしていたもの)	122件
保険金の変動金額(総計)	389,108千円

※当該システム利用開始後の主要地震（熊本地震(2016)、大阪北部地震(2018)、北海道胆振東部地震(2018)、福島県沖地震(2021、2022)、能登半島地震(2024)）の合計支払件数は1,157,077件、合計支払保険金額は12,005億円。なお、上記件数・金額には地震アプリを利用していない事案も含まれます。

5. 不備への対応

- ・当該システムについては、計算プログラムの総点検で全ての不備を特定し、システム改修と計算誤りを発生させないための運用面での対応を実施したため、今後同一の事象により保険金の支払誤りが発生することはありません。

6. 今般の事象により保険金のお支払対応を実施した会社

会社名	電話番号
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	0120-150-180
A I G損害保険株式会社	0120-958-457
共栄火災海上保険株式会社	0120-769-519
損害保険ジャパン株式会社	0120-285-210
東京海上日動火災保険株式会社	0120-627-170
三井住友海上火災保険株式会社	0120-559-343