

各 位

過去の保険金請求に関する自主調査の経過報告

ならびにお客様専用相談窓口設置のお知らせ

当社の保険金の請求に関する報道について、お客様ならびに関係者の皆様にご心配をおかけし、大変申し訳ございません。当社は、2023年8月23日付け「当社に関する一部報道について」にて、損害保険会社から当社における過去の保険金の請求に関して、調査協力を求められていることとお知らせいたしましたが、本日時点で確認できております内容を、以下のとおり調査経過報告としてお知らせいたします。

1. 調査方法 : 当社による自主調査
2. 調査開始日 : 2023年7月20日
3. 調査対象 : 2023年4月1日～8月8日に保険金を請求した案件の一部
4. 調査した案件の請求先 : 損害保険会社4社
5. 調査した案件総数 : 1,051件
6. 5のうち再協定が必要な案件数・金額 : 30件 / 633,950円

7. 自主調査で、当社が再協定が必要な案件と判定し、損害保険会社に報告している主な案件の内容

- ・作業開始時に作成した「作業指示書」において予定していたバンパー内部の塗装作業について、実際の作業では塗装が不要と判断し、作業内容が変更になったにもかかわらず、当初「作業指示書」のとおりにより保険金を算定したことにより、結果として塗装作業代金が過大になっておりました。
- ・作業開始時に作成した「作業指示書」において予定していたリアフェンダーの取り換えの際に行うリアゲートの脱着について、実際の作業ではリアゲートの脱着の必要がないと判断し、作業内容が変更になったにもかかわらず、当初「作業指示書」のとおりにより保険金を算定したことにより、結果として脱着作業代金が過大になっておりました。

これらは「作業指示書」の作成ならびに作業後に保険金の算定を行う钣金塗装フロントスタッフと、実際に作業を行う钣金塗装士はそれぞれ別のスタッフであり、その確認作業の不足が発生していたことによるものです。現時点で実施している再発防止策としては、作業終了後に钣金塗装フロントスタッフによる、作業中に撮影した写真を目視確認した上で保険金の算定を行うこととし、この目視確認がなければ損害保険会社への請求額を確定できないフローに変更しております。また、このフローを業務マニュアルに反映し、当該業務に関わるすべてのスタッフへの教育を徹底してまいります。併せて、保険金請求の誤りを起こさないよう、当該業務に関わるスタッフへ定期的なコンプライアンス研修を実施し、モラル強化および評価制度への反映を図ってまいります。

8. お客様対応

再協定が必要な事案につきまして、損害保険会社と速やかに再協定を行い、お客様のご意向を最優先に修理費用の返金などの対応を行ってまいります。また以下のとおりお客様専用相談窓口を設置いたしました。

<過去の保険金の請求に関するお客様専用相談窓口>

【電話番号】 052-933-4097

【受付時間】 平日 10時00分から18時00分まで

9. 今後の予定

本日公表の経過報告は当社による自主調査であり、2023年8月24日17時00分現在のものです。引き続き、全容解明に向け調査を継続し、調査の進行に応じて経過を公表していく予定です。今後、社外の弁護士や専門家を起用した調査委員会の設置等を検討してまいります。

以上