

2024年7月22日
株式会社 BALM

顧客対応に係る弊社の今後の方針について

本日、一部報道機関において、保険金不正請求にかかる外部調査委員会による調査に関連し、「旧ビッグモーターは調査打ち切り通知」との見出しと記事が報道（以下「本件報道」といいます。）されております。

弊社は、旧株式会社ビッグモーター当時、大手損害保険会社からの要請を受け、保険契約者の被害回復のため客観性を担保すべく、外部有識者による「外部調査委員会」を2023年8月に発足させ、以降、保険金不正請求の疑義案件¹の全件調査を行ってまいりました。

しかし、外部調査委員会からの報告において、調査の過程で、書類の突合を行ったとしても実際に不正請求があったか真偽不明であるケースや、画像を見ても、当該損傷が、事故による損傷か、事故以前の損傷か、不適切行為による損傷か判断できないケースも相当数見受けられることが指摘され、弊社といたしましては、上記調査を継続したとしても、顧客の早期救済に繋がらないと判断するに至りました。

そのため、弊社は、より早期の顧客救済を実現すべく、全件調査に基づく再協定による対応を終結し、これまでの調査で得られた結果を基に、公正中立な裁判所での調停を通じて、損害保険会社と顧客対応の在り方やその費用の分担、保険金の返金範囲や割合について協議・解決することを提案し、現在損害保険会社との協議を開始しております。

弊社は、顧客の早期救済を最優先し、その方法につきましても、今後とも損害保険会社との間で真摯に協議してまいります。また、弊社において実施できる顧客対応につきましても、対象となるお客様に通知の上、早期に実施してまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

以上

¹ 当該調査においては、対象期間を2年8ヶ月（2021年1月～2023年8月）として、約7万5千件の書類及び画像の調査を行ってまいりました。当該調査の枠外で、別途調査を行い損害保険会社との間で再協定を締結した案件が約1,700件あります。なお、本件報道に記載のある保険金不正「6.5万件」という件数は、弊社が発表したものではありません。