

三井住友海上火災保険株式会社 御中

# 調査報告書

2023年11月28日

三井住友海上火災保険株式会社調査委員会

委員長 中原健夫

委員 大東泰雄

委員 井口直紀

# 目次

第 1 本調査の概要.....	1
1 当委員会設置の経緯.....	1
2 当委員会への委嘱事項.....	1
3 当委員会の構成及び調査体制.....	1
(1) 当委員会の構成.....	1
(2) 当委員会の独立性.....	2
4 本調査の概要.....	2
(1) 調査期間.....	2
(2) 調査対象期間.....	2
(3) 調査方法.....	2
ア デジタル・フォレンジック調査.....	2
イ 資料の精査.....	3
ウ 当社役職員に対するヒアリング.....	3
エ 当社役職員を対象とするアンケートの実施.....	3
オ BM 社への協力要請.....	3
5 本調査の限界.....	3
第 2 当社と BM の取引概要等.....	4
1 当社と BM の取引概要.....	4
(1) 保険代理店としての BM との取引.....	4
(2) 修理業者としての BM との取引.....	4
(3) BM への事故車両の紹介と自賠責保険の割当て等.....	4
2 SKS の概要.....	4
3 当社から BM への出向状況.....	5
(1) 当社による大型中販代理店に対する営業体制・取組みの強化.....	5
(2) 出向開始の経緯・出向状況.....	5
第 3 保険金請求フロー及び不適切な保険金請求に対して保険金が支払われた場合の影響と当該請求に対する各種対策等.....	5
1 BM により修理が行われた場合における保険金請求フロー.....	5
2 不適切な保険金請求に対して保険金が支払われた場合の影響.....	5
3 不適切な保険金請求に対する各種対策（適切な修理費の認定を行うための各種対策を含む。）.....	6
第 4 工場ランク及び SKS 工場評価の概要.....	6
1 工場ランク及び SKS 工場評価の概要.....	6
(1) 工場ランク.....	6
(2) SKS 工場評価.....	6
2 BM の各修理工場の工場ランク及び SKS 工場評価の推移等.....	7
(1) BM の各修理工場の工場ランク及び SKS 工場評価の推移.....	7

(2) BM の修理工場の特徴 .....	7
第 5 本調査によって確認された事実 .....	7
1 はじめに .....	7
(1) 本調査によって確認された事実の概要 .....	7
(2) 本報告書における「不適切な保険金請求」等の用語の意味 .....	9
2 本調査によって確認された事実 .....	10
(1) 出向者にかかる事実経緯 .....	10
ア a1 氏 .....	10
(ア) 出向時の業務内容 .....	10
(イ) 不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する認識 .....	10
(ウ) 当社への情報共有の状況 .....	11
イ a2 氏 .....	11
(ア) 出向時の業務内容 .....	11
(イ) 不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する認識 .....	11
(ウ) 当社への情報共有の状況 .....	12
ウ a3 氏 .....	12
(ア) 出向時の業務内容 .....	12
(イ) 不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する認識 .....	13
(ウ) 当社への情報共有の状況 .....	14
(2) 出向者以外の当社役職員にかかる事実経緯 .....	14
ア 損サ部門（本社機能を有する損サ業を含む。） .....	14
(ア) 損サ部門 .....	14
(イ) BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求と損サ部門の対応 .....	14
イ 営業部門（本社機能を有する営業推進部門を含む。） .....	16
(ア) 営業部門 .....	16
(イ) 2016 年 3 月からの営業推進策 .....	17
(ウ) 2018 年 4 月～2021 年 3 月まで（PT 設置前） .....	17
(エ) 2021 年 4 月～2021 年 9 月 .....	17
(オ) 2021 年 10 月の営業主管による社内調整と BM に対する工場品質改善の申入れ .....	17
ウ 損サ部門及び営業部門以外の部門 .....	18
(ア) コンプライアンス部 .....	18
(イ) 企業品質管理部 .....	20
(ウ) 内部監査部 .....	20
(3) 本件内部告発を踏まえた対応 .....	20
ア 本件内部告発及び初期対応（2022 年 1 月～4 月頃） .....	20
イ BM への申入れ事項の検討、BM への申入れ等（2022 年 4 月～6 月頃） .....	21
ウ 営業部門に対する b1 氏や H1 社からの問い合わせ等（2022 年 6 月頃） .....	22
エ b4 氏らとの面談、BM による自主検証結果の報告及び追加調査の実施等（2022 年 6 月～9 月頃） .....	23
オ 当社の追加検証を踏まえた BM 調査委員会による調査の実施等（2022 年 10 月～） .....	24

第 6	原因分析 .....	25
1	BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報集約及び活用体制が十分ではな かったこと（かかる保険金請求への対応が各 SC に任されていたこと） .....	26
2	不適切な保険金請求等に関する判断基準等の不存在又は不明確性.....	27
3	SKS が営業推進目的でも活用されていたこと .....	29
4	営業部門に対して BM から相当程度の圧力がかけられており、それが損サ部門にも伝わっていた こと .....	29
5	SKS 工場からの除外等の判断基準の不明確性 .....	30
6	コンプライアンス部門に対する情報連携が行われなかったこと .....	30
	(1) 法令等遵守規程等に基づくコンプライアンス部門への情報連携について .....	31
	(2) コンプライアンス部門による情報収集について .....	31
第 7	再発防止策を含む今後の取組みに関する提言.....	32
1	SKS 工場に関する不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報集約及び活用体制を構築 すること .....	32
2	不適切な保険金請求等に関する判断基準等を策定・周知すること .....	32
3	SKS を営業推進から切り離すこと.....	32
4	SKS 工場からの除外等の判断基準を策定・周知すること等 .....	33
5	当社の保険代理店でもある修理工場による不適切な又はその疑義のある保険金請求についてコン プライアンス部門への情報連携の仕組みを強化すること .....	33
6	修理工場による不適切な又はその疑義のある保険金請求についての情報収集の仕組みを強化する こと .....	33
第 8	結語 .....	33

## 法人名等一覧

表記	名称等
当社	三井住友海上火災保険株式会社
BM 社	株式会社ビッグモーター
BMHD 社	株式会社ビーエムホールディングス
BM ハナテン社	株式会社ビーエムハナテン
BM	BM 社、BMHD 社及び BM ハナテン社の総称
H1 社	損害保険会社
H2 社	H1 社の親会社である持株会社
H3 社	損害保険会社
H4 社	損害保険会社
H5 社	損害保険会社
H6 社	損害保険会社
H7 社	損害保険会社
H8 社	損害保険会社
損保協会	一般社団法人日本損害保険協会

## 人名一覧

### 1 当社役職員（出向者、退任者・退職者含む。所属部署・役職名等は本報告書で登場する時期のもの）

表記	所属部署・役職名等
a1 氏	元 BM 社出向者（アジャスター）
a2 氏	元 BM 社出向者（アジャスター）
a3 氏	元 BM 社出向者（アジャスター）
a4 氏	損サ業 部長（アジャスター）
a5 氏	損サ部 部長
a6 氏	損サ業 課長代理
a7 氏	営業部門 課長代理
a8 氏	営業推進部 部長 兼 自動車営業推進部 部長
a9 氏	営業部門 課長
a10 氏	損サ業 部長
a11 氏	営業部門 課長
a12 氏	損サ部 課長（アジャスター）
a13 氏	損サ部 部長（アジャスター）
a14 氏	営業部門 課長
a15 氏	営業部門 支店長
a16 氏	常務執行役員 損害サポート本部長
a17 氏	執行役員 損サ業部長
a18 氏	取締役社長

a19 氏	執行役員 営業部門 本部長
-------	---------------

## 2 その他（当社役員以外）

氏名	所属会社・役職名等
b1 氏	BM 社 BP 本部長
b2 氏	BM01 店工場長
b3 氏	BM 社取締役兼 BP 本部長
b4 氏	BM 社代表取締役社長
b5 氏	BM 社取締役副社長

## 主要な略語等一覧

略語等	内容
BM 社調査報告書	BM が 2023 年 7 月 18 日に公表した同年 6 月 26 日付け調査報告書公表版
当委員会	2023 年 7 月 27 日に当社が設置した本調査委員会
本調査	当委員会が実施した調査
不適切な保険金請求	本来であれば保険金が支払われないことを認識し又は認識しうるにもかかわらず保険金を請求している事例
不適切な疑義のある保険金請求	不適切な保険金請求に当たる可能性があると思われる事例
不正な保険金請求	不適切な保険金請求のうち欺罔の意思をもって不正に保険金を取得しようとしている事例
損サ部門	損害調査その他の損害サポート業務を担う部門（本社機能を有する損害サポート業務部を含む。）
営業部門	営業を担う部門（本社機能を有する営業推進部門を含む。）
損サ部	当社損害サポート部。全国各地に設置されており、本調査開始時点において、25 の損サ部が存在する。
損サ業	当社損害サポート業務部。全国に存在する損サ部の本社部門としての機能を有する。
技術支援チーム	当社損害サポート業務部技術支援チーム
SC	当社損害サポート部内に設置されている各保険金お支払センター
相對 SC	各地で発生する保険金請求対応や、各地の修理工場対応等を行う当該地域の SC
MD1 部	当社 MD1 部
MT1 チーム	当社 MD1 部 MC1SC MT1 チーム
SKS	当社の整備工場紹介サービス。なお、他の保険会社においても同様の紹介制度を採用しており、かかる制度についても各社における社内の名称如何を問わず、本報告書においては SKS と呼称することがある。
SKS 工場	当社に対し、SKS の趣旨に賛同し当社が定める「提携基準」の遵守を確約した修理工場
自動車保険	任意保険である自動車保険

自賠償保険	強制保険である自動車損害賠償責任保険
指名	BM において、ある店舗が特定の保険会社一社のみを推奨販売する方針とすること
大型中販代理店	大型中古車販売業者兼保険代理店
本件内部告発	BM01 店の従業員が行った、BM01 店において、車両修理費請求に関する不正な保険金請求が行われている旨の内部告発
協定	当社と修理工場間で締結する修理費にかかる合意
PT	BM が 2020 年 8 月頃に設置した、各保険会社との協定対応等を行う部署（なお、「PT」は Pricing Team の略称である）
見積り	修理工場から当社に送付された修理費にかかる見積書（初期見積り、精算見積りを含む。）
SKS 工場評価	当社が、毎年度第 3 四半期中に、前年度（前年 4 月～当年 3 月まで）に 20 台以上の紹介実績のあった SKS 工場について行う提携工場評価
アジャスター	損保協会にアジャスター登録された技術アジャスター。自動車事故が発生した際に、自動車の損傷状況と事故状況との整合性等を確認し、修理内容の妥当性判断や適切な損害額の算出を行い、修理工場との協定を担当する。
フロント担当者	BM の修理工場において、顧客への対応、保険会社に提出する見積書の作成、保険会社との協定等を行うサービスフロント担当者
作業員	BM の修理工場において、自動車の修理作業を行う作業員
損傷の作出	物理的に修理車両の車体を傷付ける等して、入庫時には存在しなかった損傷を新たに作出して修理範囲を拡大させる行為（拡大した修理範囲の作業に要する工賃を請求する行為も含む。）
偽装パテ	実際には塗装を必要とする損傷がないにもかかわらず、塗装作業を行ったように装うために、修理車両にパテを塗って写真を撮影し、塗装作業を行うことなく塗装工賃を請求する行為
偽装サフ	実際には塗装を必要とする損傷がないにもかかわらず、塗装作業を行ったように装うために、修理車両にサフェーサーを塗って写真を撮影し、塗装作業を行うことなく塗装工賃を請求する行為
未取替部品の取替計上	実際には部品の交換を行っていないにもかかわらず、交換を行ったものとして当該費用を請求する行為
タワー牽引の偽装	実際にはタワー牽引を行う必要がない又は実施していないにもかかわらず、タワー牽引を行ったとして当該費用を請求する行為
不要なタワー牽引の実施	人力での内板牽引修正が可能であるにもかかわらず、あえて不要なタワー牽引を行い、当該費用を請求する行為
リサイクル部品の新品請求	実際には新品部品よりも安価なりサイクル部品を使用しているにもかかわらず、新品部品を使用したとして保険金を請求する行為。
不要な作業の実施	钣金又は塗装作業が不要と考えられる部位について、あえて钣金又は塗装作業を行い、若しくは钣金作業で修理可能な部位について、あえて部品交換を行い、当該費用を請求する行為

BM ガイドライン	当社損害サポート業務部が 2019 年頃に作成した BM 専用の「高品質な SKS 工場ガイドライン」
不祥事件のおそれ	保険代理店の行為に関し、法令等に違反する事実又は違反するおそれのある事実
不祥事件のおそれ 登録	コンプラ情報システムに不祥事件のおそれを登録すること
H2 社中間報告書	H2 社が設置した「自動車保険金不正請求に関する社外調査委員会」が 2023 年 10 月 10 日に公表した同日付け中間報告書（公表版）



## 第1 本調査の概要

### 1 当委員会設置の経緯

2023年7月18日、BM社は、利害関係を有さない弁護士により組成された調査委員会による同年6月26日付けBM社調査報告書を公表し、BMが過去に不適切な保険金請求【1】を多数行っていたことを明らかにした。

これを受け、当社において、BMが不適切な保険金請求【2】を行っていたことについての当社役職員の認識の有無及び程度や、不適切な保険金請求を見抜けなかった原因等を調査すべく、2023年7月27日、当委員会を設置した。

### 2 当委員会への委嘱事項

当委員会に対する委嘱事項は、以下の①～④のために必要な事実関係の調査、事実認定及び評価等を行い、当社に対してその結果を報告することである。

- ① 当社の役職員（BM社への出向者を含む。）のBMによる当社に対する不適切な保険金請求にかかる認識の有無及び程度
- ② 当社としてBMによる当社に対する不適切な保険金請求を見抜くことができなかった原因
- ③ 再発防止策の策定に必要となる骨子等の提言等
- ④ その他、上記に関連・付随して、当委員会が必要と判断した事項

### 3 当委員会の構成及び調査体制

#### (1) 当委員会の構成

当委員会の構成は、以下のとおりである。

委員長	中原 健 夫	弁護士法人ほくと総合法律事務所	弁護士
委員	大 東 泰 雄	のぞみ総合法律事務所	弁護士
委員	井 口 直 紀	当社取締役常務執行役員	

当委員会は、本調査の実施に当たり、下記の弁護士7名を調査補助者として任命し、本調査に当たらせた。また、デジタル・フォレンジック調査等の支援のために株式会社 foxcale に所属する専門家数名の補助を受けた。

弁護士法人ほくと総合法律事務所	弁護士	関 秀 忠
	弁護士	中 野 雅 文
	弁護士	奥 津 啓 太
	弁護士	塚 本 弥 石
	弁護士	鈴 木 裕 也
	弁護士	又 吉 重 樹
のぞみ総合法律事務所	弁護士	白 水 裕 基

<sup>1</sup> BM社調査報告書は、「不適切な保険金請求」を定義していないものの、「損傷がないと考えられる部位への修理作業にかかる請求や、修理作業を行っていないのに行ったように偽装した写真による修理費の水増し請求等の不適切な保険金請求事案」（同報告書1頁）と記述するほか、「本調査で判明した不適切な保険金請求の態様」として、損傷の作出、損傷の存在・範囲を誤認させる写真撮影、タワー牽引の偽装、不要なタワー牽引の実施、偽装サフ・偽装パテ、不要な钣金作業や部品交換の実施、高機能塗装（耐スリ）施工の偽装、不要な塗装作業の実施、実際に施工された修理と異なる内容で協定見積りが行われて協定に至るケース（同報告書11～15頁）を挙げている。なお、BM社調査報告書にいう「不適切な保険金請求」は、当委員会が設定した用語ではないため、本報告書にいう「不適切な保険金請求」（後記第5・1（2）参照）とは、厳密に言えば同じ範囲を指す用語ではない可能性がある。

<sup>2</sup> 後記第5・1（2）参照。以下、BM社調査報告書にいう「不適切な保険金請求」を指す場合を除き、「不適切な保険金請求」は、後記第5・1（2）記載の意味をいう。

## (2) 当委員会の独立性

当委員会は、独立性を確保しつつ実効的に本調査を行うため、当社との間で、概略、以下の事項について合意した。

- ① 当社は、以下のとおり、本調査に対し全面的に協力する。
  - ・ 当社が所有するあらゆる資料、情報、役職員等へのアクセスを保証すること
  - ・ 当社は、役職員等に対し、本調査の遂行に対する優先的な協力をすることを業務として命令すること
  - ・ 当社は、当委員会の求めがある場合には、当委員会の業務の遂行を補助するために適切な人数の役職員等による事務局を設置すること
- ② 当委員会の委員及び調査補助者の選解任権については当委員会の委員の過半数の決定による。
- ③ 当委員会は、必要があると判断する場合には、捜査機関、監督官庁、自主規制機関等公的機関及び当社の会計監査人等の外部機関と適切なコミュニケーションを行うことができる。
- ④ 本調査の報告書の起案に関する権利は当委員会に専属し、調査により判明した事実及びその評価については、当社に不利になると考えられる場合であっても、報告書に記載する。
- ⑤ 当委員会の委員及び調査補助者は、当社に対し、当社及びその関係者の利益を図る義務という趣旨での忠実義務を負わない。

なお、井口直紀委員は、当社取締役常務執行役員ではあるが、当社コンプライアンス部、企業品質管理部、内部監査部及びリスク管理部の担当役員であり、今まで BM を担当した経験がなく、また、当委員会の事務局も、当社コンプライアンス部等に所属し、今まで BM を担当した経験がない従業員により構成されている。

## 4 本調査の概要

### (1) 調査期間

本調査の調査期間は、当委員会が設置された 2023 年 7 月 27 日から同年 11 月 27 日までの期間であり、当委員会は、当該期間中、合計 28 回にわたり当委員会を開催するとともに、合計 40 回にわたり弁護士のみによる打合せを実施した。

### (2) 調査対象期間

本調査の調査対象期間は、原則として、当社が BM 社への出向を開始した 2017 年 4 月 1 日から出向を終了した 2022 年 11 月 13 日までとし【3】、後記第 5・2 (3) との関係では、当委員会設置日である 2023 年 7 月 27 日までとした。

### (3) 調査方法

当委員会は、以下に述べる各調査方法により本調査を実施した。

#### ア デジタル・フォレンジック調査

当委員会は、当社役職員のコミュニケーション関連データ及びドキュメントデータの解析を行う

---

<sup>3</sup> 後述のとおり、2022 年 1 月 5 日に当社に本件内部告発が行われたことが共有され、それを端緒として当社、H1 社及び H3 社による BM 社からの保険金請求に関するサンプル調査が行われたこと、同年 6 月 9 日には当社として BM の 33 の修理工場のうち 25 の修理工場について SKS 紹介を停止したこと等から、後記第 5・2 (3) 以外の委嘱事項との関係では、本文に記載した調査対象期間を設定することが合理的であると判断した。

ため、当社役職員 7 名のメールアドレス（添付ファイルを含む。以下同じ。）の保全を実施した。保全したデータに対し、削除データの復元処理を実施した後、メールアドレスを抽出した。これらのデータはレビュー環境においてインデックス処理（全文検索のための下処理）を施した上で、対象期間においてキーワード等による検索を行い、該当したメールアドレス 24,747 件をレビュー対象として、分析及び検討を行った（詳細は別紙 1 参照）。

## イ 資料の精査

当委員会は、当社の組織図、社内規程類、保険金支払業務に関する資料、BM との取引に関する資料、メールアドレス、議事録その他の関連資料を入手して分析及び検証した。

## ウ 当社役職員に対するヒアリング

当委員会がヒアリングを実施した当社役職員の氏名及び実施日等は、別紙 2 のとおりであり、ヒアリングの対象者は延べ 100 名である。当委員会はこれらの者に対し、本調査の対象となった事項等についてヒアリングを実施した。

## エ 当社役職員を対象とするアンケートの実施

当委員会は、当社役職員のうち、業務上、BM による保険金請求に携わる可能性のある者及び BM を担当した可能性のある者合計 2,260 名【4】に対し、アンケートを実施した。

当委員会は、前記アンケートの対象となった 2,260 名全員から回答を回収し、そのうち、追加確認等が必要であると判断した 132 名につき、適宜の方法で連絡を取って確認を行った。

## オ BM 社への協力要請

当委員会は、BM 社に対し、BM 社が設置した外部調査委員会を通して、BM 社が当社からの出向者 3 名に対して出向時に貸与していたスマートフォン端末の保全への協力、及び、当社からの出向者 3 名及び BM の営業主管である M2 支店（元 M1 支店）ME1 課が主に業務上のやりとりを行っていたとされる BM 社の b1 氏に対するヒアリングの機会の提供を依頼し、2023 年 9 月 14 日及び同年 10 月 12 日【5】、BM 社から委任を受けた弁護士同席の下で、b1 氏のヒアリングを実施した。

一方で、BM 社より出向者が貸与されていたスマートフォン端末については、利用終了とともに初期化されており、データが残っていないとして、提供を受けることはできなかった。

## 5 本調査の限界

本調査は、強制的な調査権限ないし捜査権限に基づく調査ではなく、あくまで関係者の任意の協力が前提であり、かつ、時間的制約がある中での調査であったこと、当社からの BM 社に対する出向者 3 名が出向時に貸与されていたスマートフォン端末については、利用終了とともに初期化されておりデータが残っていないとして提供を受けることができなかったこと等もあり、これらに起因する調査の限界が存在する。

当委員会の事実認定は、このような限界がある中で行った本調査の結果に基づくものであって、当委員会が収集した資料以外の資料等が存在し、新たな事実関係が発覚した場合等には、本調査におけ

---

4 退職者及び休職者を除く。

5 金融庁の BM への立入検査後については、当社から金融庁担当者にあらかじめ連絡した上で、ヒアリングを実施したものである。

る認定が変更される可能性があることに留意されたい。

## 第2 当社と BM の取引概要等

### 1 当社と BM の取引概要

BM は、いずれも、中古車・新車販売及び車両買取業務、車検・一般整備及び钣金塗装業務、損害保険代理店及び自動車関連業務等を行う株式会社である。

BM と当社の取引は、当社との間で締結された代理店委託契約書（これに付随する各種契約書等を含む。）に基づく保険代理店としての取引と、修理業者としての取引がある。

#### (1) 保険代理店としての BM との取引

BM は、いわゆる乗合保険代理店として、当委員会設置当時、代申会社である H1 社をはじめ、当社、H3 社、H4 社、H5 社、H6 社及び H7 社等の自動車保険並びに自賠責保険を取り扱っていた。

BM が保険代理店として取り扱う当社の自動車保険及び自賠責保険に関して当社が得た収入保険料、収入保険料の当社シェア推移及び当社が BM に支払った代理店手数料の推移は、別紙 3 のとおりである。

#### (2) 修理業者としての BM との取引

後記 2 のとおり、当社は、2011 年 2 月以降、当社に報告された自動車事故の事故車両の入庫先が決まっていない場合に、顧客（事故の相手方を含む。以下同じ。）に修理工場を紹介するサービス（SKS）を実施しており、順次、BM の各修理工場を SKS 工場と認定していった。

また、BM は、SKS 紹介の対象であるか否かにかかわらず、修理業者として事故車両の修理を行うことによってその対価を当該事故車両の顧客から收受することになるが、当社の自動車保険が利用される場合、その対価は当該事故車両に関して当社から支払われる保険金が直接 BM に対して支払われることにより賄われる構図となっている。

#### (3) BM への事故車両の紹介と自賠責保険の割当て等

BM のような大型中販代理店は、自賠責保険に加入しなければならない多数の顧客を有していることから、保険会社にとって重要な得意先といえる。また、自賠責保険は保険料及び契約内容が法定されているため、大型中販代理店にとっても契約内容や代理店手数料により保険会社を選択する意向が生じない。

そのため、BM は、事故車両の紹介という BM にとってのメリットを多くもたらす保険会社に対し、より多くの自賠責保険を割り当てることとしていた。

なお、BM のような大規模な修理工場を兼業する保険代理店の場合、保険代理店部門と修理部門が分かれており、修理工場に募集人が配置されることは少ないという意識の下、修理工場による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報が、修理工場を担当する SC から保険代理店を担当する営業部門に対して常に連携される状況ではなかった。

## 2 SKS の概要

当社は、2011 年 2 月以降、SKS を実施している。SKS とは、当社に報告された自動車事故の事故車両の入庫先が決まっていない場合に、当社が顧客に修理工場を紹介するサービスである。当社による SKS 紹介は、事故車両を修理する必要がある顧客に対する優良な修理工場の紹介を通じて、「顧客の利便性向上」「修理費の適正化」「SC 業務の効率化」を目的としたものであり、詳細は別紙 4 のとお

りである。

### 3 当社から BM への出向状況

#### (1) 当社による大型中販代理店に対する営業体制・取組みの強化

BM では、自賠責保険の保険募集について、各保険会社の事故車両の紹介台数に応じて各保険会社の自賠責保険の割当て件数を調整していたところ、2016 年当時、当社は、BM の複数の修理工場を SKS 工場としていたものの、事故車両の紹介台数が他の保険会社と比べて少なく、SKS 紹介による BM からの自賠責保険の割当てが特に H1 社と比べて劣っている状況であった。そこで、2016 年 4 月 1 日以降、営業部門が連携して、各 SC に対し、BM への SKS 紹介の推進によるメリット等を確認してもらう取組みを進めていった（当社による大型中販代理店に対する営業体制・取組みの強化の詳細は別紙 5 のとおりである。）。

#### (2) 出向開始の経緯・出向状況

そのような中で、営業部門は、自動車保険の営業推進の観点から、当社の従業員を BM 社の保険代理店部門に出向させることを検討したが、BM 社の要望により、BP 部門（Body&Painting の略称）にアジャスターを出向させることとなった。そこで、人事部と損サ業が人選を進めた結果、a1 氏が出向者として選任され、2017 年 4 月 1 日、BM 社への出向を開始し、BM の業務に従事するようになった。その後、BM 社より追加のアジャスターの出向要請を受けたため、2019 年 4 月 1 日から、a2 氏が追加で BM 社へ出向することになった。2020 年 3 月 31 日、a1 氏の出向期間が満了し、a1 氏が当社に復職したため、出向者が a2 氏のみとなり、2021 年 3 月 31 日、a2 氏の出向期間も満了し、a2 氏が当社に復職した。他方で、2021 年 4 月 1 日、a2 氏と入れ替わる形で a3 氏が BM 社へ出向することになった。2022 年 11 月 13 日、a3 氏は、出向期間の途中で BM 社への出向を終了し、同年 11 月 14 日、当社に復職した（出向開始の経緯・出向状況の詳細は別紙 5 のとおりである。）。

### 第 3 保険金請求フロー及び不適切な保険金請求に対して保険金が支払われた場合の影響と当該請求に対する各種対策等

#### 1 BM により修理が行われた場合における保険金請求フロー

当社は、修理工場により事故車両の修理が行われた場合、社内マニュアルに基づき、保険金請求への対応を行っている。同マニュアルに基づく保険金請求フローの概要は、別紙 6 のとおりであり、当社は、協定に基づき、被保険者の了承の下、原則として修理工場に対して修理に要した費用を保険金として支払うこととなる。

保険金請求フローは、BM により修理が行われた場合においても、おおむね同様であり、これを図示すると別紙 7 のとおりである。

#### 2 不適切な保険金請求に対して保険金が支払われた場合の影響

不適切な保険金請求に対して保険金が支払われた場合、自動車保険を利用することによって、自動車保険の等級が下がることで割引率が縮小し、保険契約者の総保険料負担の増加額が適正な修理費の場合よりも高くなるという経済的な不利益が生ずる可能性がある。

また、不適切な保険金請求に対して相当額の保険金が支払われた場合には、その分自動車保険の収支が悪化し、自動車保険の保険料率自体を押し上げてしまう可能性も否定できない。

かかる事態を防ぐためにも、不適切な保険金請求に対して保険金を支払わないことが重要であり、当社は、後記 3 のとおり、各種対策を講じている。

### 3 不適切な保険金請求に対する各種対策（適切な修理費の認定を行うための各種対策を含む。）

当社においては、BM の事案に限らず、SC 所属のアジャスターが、修理工場から送付された見積書について、画像調査や立会調査の結果等を踏まえてその妥当性を精査した上で修理工場のフロント担当者等との間で協議し、修理費について協定を締結している。アジャスターにおいて見積書の妥当性を精査している過程で、不適切な又はその疑義のある保険金請求が行われていることが発覚した場合、アジャスターは、当該フロント担当者等に対して都度申入れを行って見積書の内容を是正させた上で協定を締結していたが、その他、適切な修理費の認定を行うための対策として、次のようなものが存在していた。

すなわち、SC による対策としては、不適切な又はその疑義のある保険金請求が行われていることが窺われる場合の個別事案にかかる見積書の精査を厳格化すること、不適切な又はその疑義のある保険金請求を行う懸念のある修理工場に対するけん制として立会調査の頻度を増やすこと等を行っており、その詳細は別紙 8-(1)のとおりである。

また、損サ部内での組織的対応が困難と判断した場合には、SC 所長が技術支援チームに対し、支援要請を行うこととされており、その詳細は別紙 8-(2)のとおりである。もっとも、技術支援チームへの要請は、整合性の判断に当たり鑑定書が必要な場合や事故車両が外国製であって損サ部では情報が不足している場合等に用いられていたのが実情であって、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求について技術支援チームへ支援要請が行われた事例は見られなかった。

さらに、損サ部における保険金の「不正請求」への対応等をまとめた社内マニュアルにおいては、「不正請求疑義事案」としての対応や、重点調査事案としての対応を行う仕組みも設けられているところ、当該社内マニュアルにおいて「不正請求」は「保険契約者・被保険者、被害者が欺罔の意思をもって保険会社から不正に保険金を取得しようとする」と定義されているものの【6】、不適切な保険金請求は定義されていなかった。そのため、事案担当者は、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求について、BM は修理工場であって被害者ではない等の理由から、当該社内マニュアルによる「不正請求疑義事案」として登録の対象に含まれるとの認識を有しておらず、現に「不正請求疑義事案」として登録されたものは存在せず、重点調査事案として調査が行われたものも存在しなかった（その詳細は別紙 8-(3)(4)のとおりである。）。

## 第 4 工場ランク及び SKS 工場評価の概要

### 1 工場ランク及び SKS 工場評価の概要

#### (1) 工場ランク

当社は、遅くとも 2001 年 10 月頃以降、過去に複数回修理費を請求されたことのある修理工場（SKS 工場に限らない。）について、ランク付けしている。

工場ランクが低いほど、立会により（事故車両を現認調査する方法により）損害調査を実施しなければならない場合が増えるところ、その詳細は別紙 9-1 のとおりである。

#### (2) SKS 工場評価

当社は、2016 年度以降、毎年度第 3 四半期中に、一定の SKS 工場について、「提携工場評価」（SKS 工場評価）を行っている。なお、SKS 工場評価の結果は、SKS 工場における業務改善を動機

<sup>6</sup> 本報告書の「不正請求」という用語は、この定義と同じ意味で使用している。

付けるため、SKS 工場に対してフィードバックしている。

この点、2017年9月13日以降においては、一定の評価以上のSKS工場は「高品質な工場」とされ、そのうち、各相対SCが特に高品質であるとして損サ業に推薦し、損サ業がこれを認めたものは「特品工場」とされ、2022年8月までは、特品工場とそれ以外という2分類であった。ただし、特品工場以外のSKS工場であっても、そのような工場への紹介は妨げられていなかった。

他方で、2022年9月以降は、特品工場、優品工場、それ以外という3分類になった。優品工場とは、相当の品質があると評価されたSKS工場であり、各地のSCは、SKS工場を紹介する際、特品工場又は優品工場とされたSKS工場を優先的に紹介しなければならないルールとなった。なお、SKS工場評価の詳細は、別紙9-1のとおりである。

## 2 BMの各修理工場の工場ランク及びSKS工場評価の推移等

### (1) BMの各修理工場の工場ランク及びSKS工場評価の推移

BMは、全国に修理工場を有していて広範な地域で事故車両を受け入れることが可能であり、代車の車種・台数が豊富であったこともあり、BMの各修理工場は順次SKS工場となっていくた。

BMの各修理工場の工場ランク及びSKS工場評価の推移等は、別紙9-2のとおりであるが、BMによる不適切な又はその疑義のある保険金請求が相当数発生したことから、立会調査の機会を増やし、このような請求を可及的に防止する目的で、2021年9月以降、BMの各修理工場の工場ランクは一律一定ランク以下に引き下げられた。また、BMによる不適切な保険金請求が行われている疑義が高まったことを受け、当社は、2022年6月9日、H1社、H3社及び当社のサンプル調査において不適切な疑義のある保険金請求が確認されたBMの25の修理工場へのSKS紹介を停止し、さらには、同年8月30日、全てのBMの修理工場へのSKS紹介を停止した。

### (2) BMの修理工場の特徴

BMの修理工場は、他のSKS工場と比較して、用意されている代車の車種（新車を含む）・台数が豊富なため、事故に遭い代車が必要となった顧客の満足を得ることができた旨を多くの当社従業員が述べており、また、事故車両の引き取りが迅速であったという声も複数あった。

## 第5 本調査によって確認された事実

### 1 はじめに

#### (1) 本調査によって確認された事実の概要

当委員会が本調査によって確認した事実について要約すると、以下のとおりである。

まず、当社からBM社への3名の出向者との関係では、以下のとおりである。

当社は、a1氏（2017年4月1日～2020年3月31日）、a2氏（2019年4月1日～2021年3月31日）及びa3氏（2021年4月1日～2022年11月13日）の3名をBM社に出向させていた。3名の出向者は、出向期間中、BM社のb1氏の指示に基づき、全国の修理工場を巡回し、修理工場の工場長やフロント担当者に対し、損傷診断、写真撮影、見積作成等の作業に関する技術的な観点からの指導を行う等していたが、BMと保険会社との間の協定にかかる手続に関与することはなく、直接作業員に指導する立場にはなかった。

3名の出向者は、出向期間中、BM内のLINEグループへの投稿内容の確認を通じて他の保険会社に対する不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識したり、特品工場認定を目指すためのプレチェックを通じて当社に対する不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識したり、巡回指導時

に損傷箇所以外の場所に損傷の存在を示す付箋が貼られている場面や新品部品が廃棄されている場面を目撃したりすることがあった。

しかし、3名の出向者が認識した不適切な又はその疑義のある保険金請求の件数は、組織的又は恒常的にBMがかかる保険金請求を行っていたと認識できるほど多くはなく、また、3名の出向者が認識した不適切な保険金請求に繋がりうる場面の中には、不適切な保険金請求以外の理由によっても生じうるものも含まれていたこと等から、3名の出向者は、BM社調査報告書において認定されたようなBMにより組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態を見抜くまでには至らず、かかる実態のおそれを察知するまでに至らなかった（以上について、後記第5・2(1)参照）。

次に、3名の出向者以外の損サ部門の当社役職員との関係では、以下のとおりである。

BMに関する画像調査がMT1チームに集約される前の2021年3月までに、各SCによる見積書の精査の過程でBMによる不適切な又はその疑義のある保険金請求が複数発覚した。主な事案としては、2019年7月にBM02店において発覚したリサイクル部品の新品請求事案（BM社から「調査報告兼改善報告書」が提出されている。）、2020年5月にBM03店において発覚したリサイクル部品の新品請求（BMの修理工場の作業員が故意に当該請求を行ったことを自認している。）、2020年6月にBM04店において発生したリサイクル部品の新品請求（BM社から顛末書が提出されている。）、2020年10月にBM05店において発生した見積りに計上されていた部品が使用されていないこと等の発覚（BM社から「再発防止策についての報告書」が提出されている。）、2020年11月頃以降にBM02店において、遠目の写真を撮影して損傷があるように見せかけた画像を送付し、本来であれば不要な塗装等の費用請求（同様の事案が高頻度で発生していた。）が挙げられる。これらの事案の一部については、各SCから損サ業のa4氏らに対して情報が連携される場合もあったが、損サ業に対して全ての情報が連携されることはなく、また、具体的な対応は各SCに委ねられていたこともあり、3名の出向者以外の損サ部門の当社役職員においても、BM社調査報告書において認定されたようなBMにより組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態を見抜くまでには至らず、かかる実態のおそれを察知するまでもに至らなかった。

そして、BMに関する画像調査がMT1チームに集約された2021年4月以降、BMによる不適切な又はその疑義のある保険金請求が散見されるようになったことから、MD1部は、2021年9月、各損サ部技術副部長ないし技術部長に対し、BM各店舗の工場ランクを一律一定ランク以下に引き下げるよう依頼し、これを受けて、各地の損サ部は、BM各店舗の工場ランクを一律一定ランク以下に引き下げた。もっとも、具体的な対応は各SCに委ねられ、各SCから損サ業に対して全ての情報が連携されることもなかったため、3名の出向者以外の損サ部門の当社役職員においても、BM社調査報告書において認定されたようなBMにより組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態を見抜くまでには至らず、かかる実態のおそれを察知するまでもに至らなかった（以上について、後記第5・2(2)ア参照）。

さらに、営業部門の当社役職員は、不適切な又はその疑義のある保険金請求への対応は各SCが行っており、その情報連携を受けても独自に調査等を行う立場になかったため、BM社調査報告書において認定されたようなBMにより組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態を見抜くまでには至らず、かかる実態のおそれを察知するまでもに至らなかった（以上について、後記第5・2(2)イ参照）。また、それ以外のコンプライアンス部門等の当社役職員は、BMにより行われていた不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報連携を受けることもなかった（以上について、後記第5・2(2)ウ参照）。

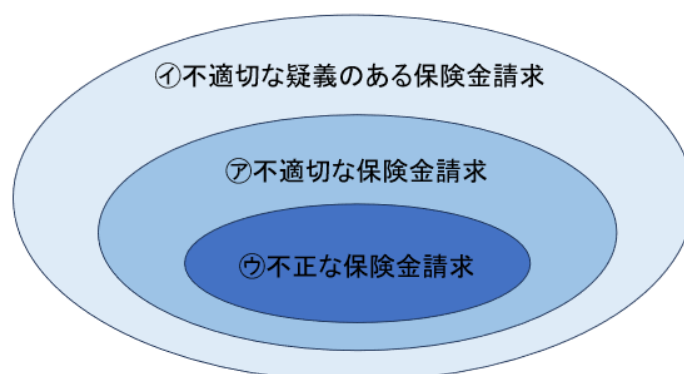


なお、本件内部告発が当社に情報連携された2022年1月以降（特にサンプル調査の結果、不適切な疑義のある保険金請求が相当数検出された以降）、当社役職員は、一貫してBMに対し強固な姿勢で改善を申し入れており、H1社及びBMに対し、これと異なる姿勢を示したという事実は認められなかった（以上について、後記第5・2（3）参照）。

## （2）本報告書における「不適切な保険金請求」等の用語の意味

約款上、支払うべき保険金を支払い、支払うべきでない保険金を支払わないことは、保険会社としての根幹をなすといっても過言ではなく、保険会社においては不正な保険金請求に対して毅然とした対応を行うために各種対策を講じており、前記第3・3のとおり、当社においても当該対策を講じている。もっとも、どのような事例を不正な保険金請求と理解すべきかについて法令上の定義が設けられていないところ、当社は、社内マニュアルにおいて、「欺罔の意思をもって不正に保険金を取得しようとしている」事例を「不正請求」と定義づけている。しかし、保険会社にとって修理工場を含む保険金請求を行う側の「欺罔の意思」「不正取得目的」を認定することは容易ではなく、本来であれば保険金が支払われないことを認識しうるにもかかわらず、保険金請求が行われた事例についても毅然とした対応を行わなければ、不正な保険金請求への対策は奏功しないと考えられる。そこで、本報告書では、保険会社にとって「欺罔の意思」「不正取得目的」を認定できる保険金請求に限らず、本来であれば保険金が支払われないことを認識しうるにもかかわらず行われた保険金請求についても検討対象とするため、本報告書における「不適切な保険金請求」等の用語の意味は、特段の説明のない限り、以下のとおりとする。

用語	本報告書における意味
㉞不適切な保険金請求	本来であれば保険金が支払われないことを認識し又は認識しうるにもかかわらず保険金を請求している事例
㉟不適切な疑義のある保険金請求	不適切な保険金請求に当たる可能性があると思われる事例
㊱不正な保険金請求	不適切な保険金請求のうち欺罔の意思をもって不正に保険金を取得しようとしている事例



なお、本報告書では、「㉞不適切な保険金請求」と「㉟不適切な疑義のある保険金請求」を合わせて「不適切な又はその疑義のある保険金請求」と表現することがある。

また、本報告書では、「㉞不適切な保険金請求」であると認識していたものの、「㊱不正な保険金請求」であるとまで認識できていなかったケースについて、例えば「不正であるとまでは認識できず、不適切な保険金請求にとどまると認識していた」又は「不正であるとまでは認識できず、不適切な又

はその疑義のある保険金請求にとどまると認識していた」等と表現することがある。

## 2 本調査によって確認された事実

当社から BM 社への 3 名の出向者が出向時に行っていた業務の内容、同人らの不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する認識等は以下のとおりであり、その詳細は別紙 10 のとおりである。

### (1) 出向者にかかる事実経緯

#### ア a1 氏

##### (ア) 出向時の業務内容

a1 氏は、BM 社に PT が設置される前の 2017 年 4 月から 2020 年 3 月までの間、BM 社に出向していた。

出向中、a1 氏は、修理工場の工場長やフロント担当者に対して技術的な観点からの指導を行う等していたが、保険金の請求を巡る保険会社との交渉等、BM と保険会社との間の協定にかかる手続に関与することはなく、直接作業員に指導する立場にもなかった。

##### (イ) 不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する認識

a1 氏は、出向中の業務を通じ、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関して、以下のとおり認識した。

#### a BM 内の LINE グループを通じて認識した他の保険会社に対する不適切な又はその疑義のある保険金請求

a1 氏は、出向期間中、BM 内の LINE グループへの投稿を目にすること等により、BM が他の保険会社に対して行った 5 件の不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識したが、当該 5 件はいずれも当社に対する保険金請求ではなかったこともあり、いずれの事案についても具体的な対応を行わなかったため、詳細な内容を把握できなかった。

#### b 2019 年 7 月に実施した特品工場認定を目指すためのプレチェックを通じて認識した当社に対する不適切な又はその疑義のある保険金請求

BM は、全修理工場が当社から特品工場の認定を受けることを目指すに当たり、2019 年 7 月、社内のプレチェックとして、a1 氏及び a2 氏に対し、全修理工場（29 工場）について、同年 4 月から 6 月までの間に当社との間で協定が完了した事案をそれぞれ 5 件程度点検させた。

当該プレチェックにおいて、a1 氏及び a2 氏は、5 つの修理工場にて、提出した見積書の記載と実際の修理内容に乖離がある当社協定済み事案を発見した。

#### c 巡回指導時に目撃した未使用の新品部品の廃棄

上記のほか、a1 氏は、出向期間中に 4～5 件ほど、修理工場にて未使用の新品部品が廃棄されている場面を目撃したことがあった。a1 氏は、このような場面を目にする都度、当該修理工場の工場長に理由を確認したが、その都度、「注文したけど使わなかったので廃棄することになった」旨の回答を受けたため、今後同様の事態を生じさせることのないよう注意した。

もともと、a1 氏は、保険会社との協定にかかる手続に関与する立場になく、具体的な保険金請求の内容を確認していなかったため、不適切な又はその疑義のある保険金請求が行われていると認識するまでには至らなかった。

#### **d BMによるその他の不適切な又はその疑義のある保険金請求にかかる認識**

a1氏は、BM社調査報告書に記載されている損傷の作出等による不適切な保険金請求の存在を含め、前記a～cで述べた以外のBMによる当社に対する不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識していなかった。

前記a及びbのとおりa1氏が認識した不適切な又はその疑義のある保険金請求の件数及び頻度は、組織的又は恒常的にBMがかかる保険金請求を行っていたことを疑わせるほど多くはなかったこと、BM社のb1氏がBMの全修理工場の従業員（出向者を含む。）向けのLINEグループにてリサイクル部品を使用していたのに新品を使用したとして協定した事案について再発防止に関する注意喚起を行っていたこと等から、a1氏は、BMが組織的又は恒常的に不適切な又はその疑義のある保険金請求を行っていると認識するまでには至らなかった。

#### **(ウ) 当社への情報共有の状況**

a1氏は、前記(イ)a～cで述べた事象について、当社に対して定期的な報告を行っていなかったが、事象により、適宜、損サ業のa4氏、a6氏、営業部門のa7氏、a8氏らへの報告を行うことがあった。

### **イ a2氏**

#### **(ア) 出向時の業務内容**

a2氏は、2019年4月から2021年3月までの間、BM社に出向していた。

PT設置前（2019年4月から2020年8月まで）、a2氏は、一部の期間を除いて修理工場の工場長やフロント担当者に対して技術的な観点からの指導（保険会社に提出する見積作成作業の指導を含む。）を行う等していたが、保険金請求を巡る保険会社との交渉等、BMと保険会社との間の協定にかかる手続に関与することはなく、直接作業員に指導する立場にもなかった。

PT設置後（2020年8月から2021年3月まで）のa2氏の業務内容は、基本的には前記と同様であったが、保険会社に提出する見積作成作業について指導を行うことはなくなった。

#### **(イ) 不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する認識**

a2氏は、出向中の業務を通じ、BMによる不適切な又はその疑義のある保険金請求に関して、以下のとおり認識した。

##### **a BM内のLINEグループへの投稿を通じて認識した不適切な又はその疑義のある保険金請求**

a2氏は、出向期間中、BM内のLINEグループ内で、当社を含む保険会社が不適切な又はその疑義のある保険金請求を発見し、保険会社からBMに改善要求が行われ、BMが顛末書や再発防止に関する書面を送付するという一連のやり取りが行われていたことを確認することがあった。頻度としては月に1回程度であったとのことである。a2氏としては、BM社のb1氏がBMの従業員（出向者含む。）向けのLINEグループにて、保険会社から指摘を受けた事案を取り上げて、再発防止に関する注意喚起を行っていたことから、少なくともBMが組織的に不適切な又はその疑義のある保険金請求を行っていると認識するまでには至らなかった。

##### **b 2019年7月に実施した特品工場認定を目指すためのプレチェックを通じて認識した当社に対する不適切な又はその疑義のある保険金請求**

a2氏は、a1氏と同様、前記ア（イ）bのプレチェックにおいて、5工場にて、見積りの記載と実際の作業内容との間に相違がある事案が複数存在するとの点検結果を得た。

**c BM社のb1氏からの指示を通じて認識したリサイクル部品の新品請求等**

a2氏は、出向期間中、SCがBMの修理工場によるリサイクル部品の新品請求等の不適切な又はその疑義のある保険金請求を発見し、BMに対して指摘をした場合に、b1氏の指示を受け、該当の修理工場へ赴き、適切な保険金請求となるように是正する等の対応をとっていた。a2氏によれば、b1氏から情報共有を受けたリサイクル部品の新品請求等の不適切な又はその疑義のある保険金請求は、出向期間中に4～5件ほどあったとのことである。

**d 巡回指導時に認識した損傷箇所以外への付箋の貼付**

a2氏は、出向期間中、全国の修理工場への巡回指導を行っていたところ、BMのフロント担当者が車両の損傷していない箇所に損傷の存在を示す付箋を付けて写真を撮影しているところを発見することがあり、その都度、当該フロント担当者に指摘して是正させていた。

a2氏は、多くのBMの修理工場において意図的に車両の損傷箇所以外への付箋の貼付が行われている可能性があるとの認識を有していたとのことであるが、保険会社との協定にかかる手続に関与する立場がなく、実際に不適切な保険金請求が行われていたか否かまでは確認できていなかったこと等から、かかる付箋の貼付やその後の不適切な保険金請求が組織的に行われていると認識するまでには至らなかった。

**e 巡回指導時に目撃した未使用の新品部品の廃棄**

a2氏は、出向期間中、巡回先の修理工場において、BMの従業員が未使用の新品部品の廃棄している場面を目撃したことがあった。その際、a2氏は、当該修理工場の工場長に対して部品が無駄にならないようにフロント担当者に適切な発注をするようにさせなければならない旨を指摘していた。

また、a2氏は、未使用の新品部品が廃棄されているという事情があったとしても、直ちに未取替部品の取替計上やリサイクル部品の新品請求といった不適切な保険金請求に繋がるわけではないことから、BMによる不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識するまでには至らなかった。

**f BMによるその他の不適切な又はその疑義のある保険金請求にかかる認識**

a2氏は、BM社調査報告書に記載されている損傷の作出等による不適切な保険金請求の存在を含め、前記a～eで述べた以外のBMによる不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識していなかった。

**(ウ) 当社への情報共有の状況**

a2氏は、前記（イ）a～eで述べた事象について、当社に対して定期的な報告を行っていなかったが、事象により、適宜、損サ業のa6氏、a4氏、営業のa9氏らへの報告を行うことがあった。

**ウ a3氏**

**(ア) 出向時の業務内容**

a3氏は、2021年4月1日から2022年11月13日までの間、BM社に出向していた。

2022年3月までの間、a3氏は、修理工場の工場長やフロント担当者に対し、技術的な観点からの指導を行う等していたが、保険金請求を巡る保険会社との交渉等、BMと保険会社との間の協定にかかる手続に関与することはなく、直接作業員に指導する立場にもなかった。

その後、本件内部告発後の2022年4月11日にH8社から、同年6月6日にH1社、H3社及び当社から、さらにはH8社以外のダイレクト系保険会社や外資系保険会社からも、過去の保険金請求について自主検証するようBMに対して申入れがなされたことを受け、a3氏は、同年4月11日頃から同年11月13日までの間、保険会社の申入れにかかる自主検証に関与するようになり、技術指導等の業務にはほとんど携わらなくなった。

#### (イ) 不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する認識

a3氏は、出向中の業務を通じ、BMによる不適切な又はその疑義のある保険金請求に関して、以下のとおり認識した。

##### a 2022年3月までの認識

###### (a) 巡回指導時に目撃した未使用の新品部品の廃棄等

a3氏は、各修理工場を巡回して指導している際、未使用の新品部品が大量に残っている状況、また、未使用の新品部品が廃棄されている状況を目撃し、若しくは、未使用の新品部品が転売されている状況を見聞きしていた。a3氏によれば、これらの状況を目撃し、または見聞きした際には、このような状況が生じないように、都度、工場長等を指導していたとのことである。

a3氏は、これらの状況から、リサイクル部品の新品請求又は未取替部品の取替計上といった不適切な保険金請求が行われている可能性があるのではないかとの疑いを持ったものの、保険会社との協定にかかる手続に関与する立場になく、不適切な又はその疑義のある保険金請求が実際に行われていたか否かを確認することはできなかった。

###### (b) 巡回指導時に目撃した損傷箇所以外への付箋の貼付

a3氏は、各修理工場への巡回指導を行う際、車両に損傷箇所を示すための付箋が貼られている状況を目撃していた。a3氏によれば、数十回程度は損傷が存在するかどうか不明瞭な箇所に付箋が貼られている状況を目撃し、数回程度（a3氏の感覚としては、損傷が存在するかどうか不明瞭な箇所に付箋が貼られているのを目撃した回数10分の1程度）は損傷が明らかに存在しない箇所に付箋が貼られている状況を目撃していたところ、保険会社との協定にかかる手続に関与する立場になく、実際に不適切な又はその疑義のある保険金請求が行われていたか否かを確認することはできなかった。もっとも、a3氏は、各修理工場が売上を増やすために意図的に車両の損傷していない箇所に付箋を貼り付ける行為を行っており、不適切な又はその疑義のある保険金請求が行われている可能性があるとの疑いを持っていた。

なお、a3氏によれば、損傷が明らかに存在しない箇所に付箋が貼られている状況を目撃した際には、工場長及びフロント担当者に対し指摘を行い、是正を行っていたとのことである。

###### (c) BM内のLINEグループを通じて認識した他の保険会社に対する不適切な又はその疑義のある保険金請求事案

a3氏は、a3氏が参加していたBM内のLINEグループに投稿されていたメッセージを通じ、

当社以外の保険会社から PT が作成した見積りと実際の車両修理の内容が異なる旨の指摘を受けているやり取りが行われていることを認識したことがあった。

**(d) BM によるその他の不適切な又はその疑義のある保険金請求にかかる認識**

a3 氏は、BM 社調査報告書に記載されている損傷の作出等による不適切な保険金請求の存在を含め、前記 (a) ～ (c) で述べた以外の BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識していなかった。

**b 2022 年 4 月以降の認識**

a3 氏は、前述の保険会社からの申入れにかかる自主検証に関する調査業務を通じて、前記 a (a) ～ (c) 以外の不適切な保険金請求の存在を認識した。当該自主検証にかかる調査業務の中で認識した不適切な保険金請求の内容は、BM 社調査報告書に記載されているタワー牽引の偽装、不要なタワー牽引の実施、偽装パテ・偽装サフ、不要な作業の実施等であったが、他方で、損傷の作出については、当該自主検証における BM 役職員へのヒアリングの中でも検出されることはなく、依然として認識していなかった。

**(ウ) 当社への情報共有の状況**

a3 氏は、前記 (イ) a (a) ～ (c) で述べた事象について、当社に対して定期的な報告を行っていなかったが、事象により、適宜、損サ業の a10 氏、a4 氏、営業の a9 氏らへの報告を行うことがあった。

**(2) 出向者以外の当社役職員にかかる事実経緯**

**ア 損サ部門（本社機能を有する損サ業を含む。）**

**(ア) 損サ部門**

損サ部門は、事故発生時に保険金の支払いを行う役割を担っており、組織構造として、本社機能を有する損サ業のほか、全国各地域に損サ部があり、各損サ部の下に SC が設置されている。

損サ業、各損サ部及び SC の主な業務内容は、別紙 11 のとおりである。

**(イ) BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求と損サ部門の対応**

本調査によって確認された BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求と損サ部門の対応は、以下のとおりである。

**a MT1 チーム集約前（2017 年 4 月～2021 年 3 月）**

本調査によって確認された MT1 チーム集約前の事案は以下のとおりで、各事案の詳細は別紙 12 のとおりである。

**(a) 2017 年 5 月頃から 2019 年 9 月頃までに発生した BM にかかる他社に対する保険金請求**

前述のとおり、a1 氏は、BM 社への出向期間中、他社への保険金請求ではあるが、不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識し、その概要について当社へ報告したところ、それを受けた当社の対応状況は、概ね、BM に限らず発生しうるものであるから事案ごとに個別に対応する、というものであった。

**(b) 2019 年 7 月に BM02 店において発生した事案**

2019年7月、BM02店において、ステアリングギアボックス及びホイールについて、リサイクル部品の新品請求が発生した。

BM社は、当社からの指摘を受けて、「調査報告兼改善報告書」と題する報告書を提出した。もっとも、同報告書においては、悪意のないヒューマンエラーが原因である旨が記載されていた。

**(c) 2019年7月に実施したBMにおけるプレチェック及びプレチェックの結果を踏まえた損害業の対応**

2019年頃、BMは、全ての修理工場について特品工場に認定されることを目指していた。ここで、前述のとおり、BMは、各修理工場の状況を分析して必要な改善策を検討すべく、2019年7月、社内のプレチェックとして、a1氏及びa2氏に対し、全29店舗について、同年4月から6月までの間に当社との協定が完了した事案をそれぞれ5件程度点検させた。

その結果、複数のBMの店舗において、リサイクル部品の新品請求等が判明した。

当該モニタリング点検の結果を受けて、a4氏は、2019年9月18日、BMに対して注意を促すべく、a9氏及びa11氏とともにBM社のb1氏と面談し、改善を求める旨を口頭で注意した。これに対し、b1氏は、意図的に行ったことではない旨を説明し、内部の点検フローの作成を検討するとともに、徹底的に厳しくチェックしていく旨を述べた。

**(d) 2020年5月にBM03店で発生した事案**

2020年5月頃、BM03店において、リサイクル部品の新品請求が発生した。BMは、当社からの指摘を受けたことに対し、謝罪とともに、以後絶対に同様のことをしない旨の発言を繰り返した。もっとも、BMは、工場長の指示はなく作業員の出来心であるとの説明に終始した。

**(e) 2020年6月にBM04店において発生した事案**

2020年6月、BM04店において、バックドアの交換に当たってのリサイクル部品の新品請求が発生した。

BM社は、当社からの指摘を受けて、b1氏名義の2020年9月30日付け顛末書を提出した。もっとも、同顛末書には、悪意のないヒューマンエラーが原因である旨が記載されていた。

**(f) 2020年10月にBM05店において発生した事案**

2020年10月、BM05店において、見積りの内容と実際の作業内容とに相違がある事案が発生した。BM社は、当社からの指摘を受けて、「再発防止策についての報告書」と題する報告書を提出した。もっとも、同報告書には、工場と現場とのコミュニケーション不足が原因である旨が記載されていた。

**(g) 2020年11月頃以降にBM02店において発生した事案**

2020年11月頃以降、BM02店において、損傷がない部分にマーキングをし、あるいは、遠目の写真を撮影して損傷があるように見せかけた画像を送付し、本来であれば不要な塗装等の費用を請求する事案が高頻度で発生した。

MC2SC技術課長において、BM02店に対して改善を求めたものの、改善が見られなかったことから、MC2SC所長は、BM02店へのSKS紹介を停止する又は紹介台数を大幅に減らす措置を講じることとした。

このような当社の対応等を受けて BM 社の b1 氏は、a9 氏に対し、BM の全店舗において当社への自賠責保険の割当てを停止する対抗措置を講じる旨を伝え、2021 年 1 月 28 日、MC2SC を所管する損サ部長、M3 支店長らにおいて、BM 社の b1 氏と面談した結果、当社は SKS 紹介の再開をする旨を伝えるとともに、自賠責保険の割当ての再開を依頼するなどした。これを受け、BM 社の b1 氏は、MC2SC を所管する損サ部長らに対し、BM から当社への自賠責保険の割当てを再開する旨を述べた。

このような経緯の後、BM02 店による保険金請求については、原則として MC3SC にて画像調査を行い、修理額が高額の場合や整合性に疑義がある場合には MC2SC において立会調査を行うこととなった。

#### **(h) 2021 年 3 月頃に発生した BM06 店におけるリサイクル部品の新品請求**

2021 年 3 月頃、BM06 店において、リサイクル部品の新品請求が発生した。BM 社は、当社からの指摘を認め、「弊社■■店対応経緯ならびに再発防止策について」と題する顛末書を提出した。もっとも、同顛末書においては、連携不足・確認不足が原因である旨が記載されていた。

### **b MT1 チーム集約後（2021 年 4 月～）**

#### **(a) 2021 年 4 月、BM にかかる画像調査の MT1 チームへの集約**

BM が画像調査事案の協定窓口を PT に集約したことに伴い、2021 年 4 月 1 日、当社の画像調査についても、MT1 チームに集約され、その旨が各 SC に周知された。

MT1 チームは、技術課長であった a12 氏の下、a12 氏を含むアジャスター 5 名体制で、1 か月約 800 件の BM による保険金請求の画像調査を処理することとなった。

#### **(b) BM に対する申入れ・指摘事項の集積と BM の工場ランクの一斉引下げ**

MT1 チームは、協定窓口が PT に集約された 2021 年 4 月 1 日以降、BM に対する申入れあるいは指摘をして協定に至った事案について把握するため、事故日、修理工場、申入れ・指摘事項をエクセル表に入力し、情報を集積していた。BM に対して申入れ・指摘が行われた事案は、事故日を基準に 2021 年 1 月 25 日から 2022 年 5 月 20 日までの間で少なくとも合計 310 件に上った。

そこで、a12 氏は、BM については立会調査の割合を増やす必要があると考え、その旨を MD1 部技術部長である a13 氏へ相談した。これを受けた a13 氏においても、全件画像調査のみで協定に至るレベルにはなく、立会調査の割合を増やす必要があると考え、BM の全店舗の工場ランクを一律一定ランクへ引き下げを全国のアジャスター管理者に打診し、全国の損サ部において、BM の各店舗の工場ランクが引き下げられた。

### **c その他事案**

前記 a 及び b のほか、本調査の結果、明らかとなった BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求及び損サ部門の対応は、別紙 13 のとおりである。

## **イ 営業部門（本社機能を有する営業推進部門を含む。）**

### **(ア) 営業部門**

営業部門は、全国における SKS 紹介の台数増を達成することによる自賠責保険のシェアアップ、BM の関心事である BM 店舗の新規出店の用地紹介及び当社の自動車保険を一社推奨する



BM 店舗の拡大による自動車保険の収入保険料増大を企図して活動していた。他の大型中販代理店と異なり、自前で大型修理工場を多数保有している BM との関係では、M1 支店 ME1 課に BM の営業主管として相対課支社を統括させるとともに、それぞれの BM 店舗に対応する相対課支社を定めていた。

また、本社の営業推進部門は、M1 支店（現・M2 支店）ME1 課の営業主管業務を支援するとともに、全国の相対課支社向け営業推進を担っていた。

#### (イ) 2016 年 3 月からの営業推進策

2016 年 3 月 1 日から、BM に対する営業推進策として、BM からの自賠責保険の割当てによる売上を M1 支店に一括計上し、そこから事故車両の紹介台数に応じて相対課支社に業績を分配するという全社的なルールを設定した。その結果、当社内では、BM に対して事故車両の紹介を行うことにより自賠責保険の業績を増やせるという流れが徐々に定着することとなった。

#### (ウ) 2018 年 4 月～2021 年 3 月まで (PT 設置前)

BM の修理工場の相対 SC が BM による不適切な疑義のある保険金請求を確認したときは、損サ業並びに相対課支社及び営業主管である M1 支店に対して報告されることがあった。

もっとも、M1 支店としては、同報告について、損サ部門の事案と認識していたため、コンプライアンス部に対する報告を検討することはなかった。

#### (エ) 2021 年 4 月～2021 年 9 月

BM より当社が指名を受けていた他の BM 店舗同様、BM07 店は、当社が指名を受けていたところ、SKS 紹介台数が指名時に約束した月間台数を大きく下回っている状況にあったことを b1 氏から指摘されており、早急に改善できなければ指名を取り消す旨を通告された。a9 氏は、2021 年 4 月に着任した M1 支店 ME1 課長である a14 氏と相談の上、営業主管として、2021 年 4 月 17 日、M4 支店の担当営業に対し、BM からかかる通告を受けたことと、このままでは BM からの自賠責保険の割当てに甚大な影響が出る上、信頼失墜により、BM07 店の指名の取消しにとどまらず、今後、BM 店舗からの指名が行われなくなり、全店の店舗獲得がストップしかねないことを知らせた。

これに対し、M4 支店の担当営業は、同月 20 日、営業主管及び全国の営業に迷惑を掛けられないよう、従前に約束した SKS 紹介台数を確保する旨を述べた。

なお、a9 氏は、BM の修理工場の品質を改善すべく、2021 年 3 月、営業主管が BM のトラブル等を把握し、SC の不安・不満を取り除き早期解決を図るための支援を行う「SKS 投書箱」を設置し（別紙 14 参照）、同年 4 月、BM 向けの SKS 対応マニュアルを改善する目的で担当者から広く意見を募る「意見 BOX」を設置した（別紙 15 参照）。これらの投稿について、a9 氏は、SC と BM の修理工場とのトラブル解決支援を行うとともに、必要に応じ、b1 氏に対し、BM におけるトラブル情報として提供し、注意喚起及び品質改善要請等を行っていた。

#### (オ) 2021 年 10 月の営業主管による社内調整と BM に対する工場品質改善の申入れ

a9 氏は、BM の営業主管として、全国の相対 SC からの声と、BM からの自賠責保険の割当てを減らす旨の圧力との板挟みとなっていた。そこで、a9 氏は、2021 年 10 月頃から a14 氏と協議の上、BM との交渉の末、最悪の場合、BM から自賠責保険の割当てを止められたり、BM 店

舗の指名が取り消され他の保険会社の一社推奨に変更（いわゆる「テリ変」）されたりするといった事態に陥る可能性があることを覚悟した上で、BM に対して正式に改めて修理工場の品質改善を申し入れることとした。

a9 氏は、a14 氏からの指示を受け、営業主管に収集されていた情報をもとに、BM の現状、BM と当社との間における課題及び交渉による影響等をまとめ、a14 氏にメールで報告した。これを受けた a14 氏は、当該メールを、M1 支店長である a15 氏に対して転送した。

これを受けた a15 氏は、a14 氏に対し、BM の修理工場の品質を改善させるべく他の保険会社の動向も確認して対応する方向で考えるよう示唆した。

2021 年 11 月 4 日、a14 氏及び a9 氏は、b1 氏と面談し、b1 氏に対し、立会事案で対応した現地アジャスターから、実施していない作業やリサイクルと新品の取り違い等が見つかることあるとの声が上がってきていること、本社（損サ業）にも要注意先として見られてきていること、かかる認識の地域が全国に広がれば必ず BM に対する SKS のブレーキになること、このまま続くと紹介台数も増やせないし、関係を維持していくことが困難となること等を指摘した。

これに対し、b1 氏は、BM の修理工場の品質改善が急務である旨を理解していること等を述べた一方で、SKS が他社との比較で低調な状況であり、このままの状況では、自賠責保険や新店舗の推奨保険会社を当社に割り当てることできない旨を述べた。

2022 年 1 月 25 日、a14 氏及び a9 氏は、b1 氏に対して改めて BM の修理工場の品質改善を申し入れたが、b1 氏は、自賠責保険の割当てを止めることや BM 店舗の指名取消を示唆してきた。

2022 年 3 月 4 日、a14 氏及び a9 氏は、3 時間にわたり、b1 氏と面談し、BM の修理工場の品質改善の必要性を訴えた。これに対し、b1 氏は、BM 内で強く品質改善の指示を出すためには、定量的な目標と目標達成時のインセンティブが必要であるとして、特品工場化等を求めた。

もっとも、その直後である 2022 年 3 月上旬から中旬頃、本件内部告発を受けた後の動きとして、BM に対する事故車両の紹介を止めていく方針となったことが M1 支店 ME1 課に情報共有された。

## ウ 損サ部門及び営業部門以外の部門

当委員会は、当社の損サ部門及び営業部門以外の部門において、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識し又は認識しうる可能性がなかったかという観点から、以下の部署における BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求の認識等について調査を行った。

### (ア) コンプライアンス部

#### a 業務内容

コンプライアンス部の主な業務内容は、別紙 16-1 のとおりである。以下、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求がコンプライアンス部へ情報連携される可能性のある仕組みや制度について言及する。

#### b スピークアップ制度（内部通報制度）

当社のスピークアップ制度（内部通報制度）は、別紙 16-2 のとおりであるところ、本件において、スピークアップ制度（内部通報制度）を利用して、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する通報が行われることはなかった。

#### c 不祥事件のおそれ登録による地域コンプライアンスチームへの情報連携

当社においては、別紙 16-3 とおり、社内規程等により、当社役職員が、保険代理店の行為に関し、法令等に違反する事実又は違反するおそれのある事実、すなわち、不祥事件のおそれを発見した場合には、コンプラ情報システムに登録すべきものとされ、不祥事件のおそれ登録が行われることにより、不祥事件のおそれが発生した部支店の役職員だけではなく、地域コンプライアンスチームも当該事案について照会可能となる仕組みがとられている。

もっとも、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求は、本件内部告発後に登録された 1 件【7】を除いて、不祥事件のおそれ登録が行われていない。BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に接した当社役職員は、不祥事件のおそれ登録を行わなかった理由として、証拠や裏付けをもって不正な保険金請求と判断するまでには至らなかったこと、当社から BM に対して指摘をすると、直ちに是正が行われたこと、あくまで個別の修理工場の個々の事案であるとの認識に留まっていたこと（BM が組織的に不正な保険金請求を行っているとの認識がなかったこと）等の事情を挙げている。また、これらの理由以外に、当社役職員が認識した BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求の多くは（本件内部告発後のサンプル調査により発見された 1 件を除く。）、BM が保険代理店として取り扱う保険契約にかかる保険金請求ではなかったため（あくまで修理工場の行為であるとの認識であったため）、不祥事件のおそれ登録が必要な事案と判断されなかったことも理由の 1 つと考えられるとの意見も聞かれた。

#### d 社内のマニュアルに基づく地域コンプライアンスチームへの情報連携

当社においては、別紙 16-4 のとおり、2021 年 4 月 1 日以降、損サ部門における保険金の「不正請求」への対応等をまとめた社内マニュアルにより、保険金の「不正請求」に保険代理店の関与が疑われると判断した場合、SC 所長が当該保険代理店を所管する地域コンプライアンスチームに対して情報連携しなければならないとされていた。

もっとも、2021 年 4 月以降に発生した BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求のうち、当該マニュアルに基づき地域コンプライアンスチームに対して情報連携されたものは存在しなかった。2021 年 4 月以降に発生した BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に接した当社役職員は、その主な理由として、当該マニュアルに定める「不正請求」に該当するまで判断できなかったことを挙げている。その他、当該マニュアルに基づく情報連携が行われなかった理由は、基本的に不祥事件のおそれ登録が行われなかった理由と同様である。

#### e 定例会議

損サコンプライアンス推進チームは、企業品質管理部とともに、損サ業との間で、月 1 回、定例会議を開催していたが、かかる定例会議は、不適切な保険金請求が議題とされるものではなかった。また、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求の端緒となるような苦情等が定例会議に共有されることもなかった。

#### f その他のコンプライアンス部への情報連携

---

<sup>7</sup> 本件内部告発後に不祥事件のおそれ登録が行われた 1 件は、本件内部告発を契機として発覚した BM による不適切な疑義のある保険金請求のうちの 1 件が、BM が保険代理店として取り扱う保険契約であったことによるものであった。もっとも、その後、当社は、2023 年 8 月 8 日、BM 社調査報告書を受領し、BM が全国の複数の修理工場において上長の指示等により組織的又は恒常的に不適切な保険金請求を多数行っていたことが明らかとなったため、保険業法施行規則第 85 条第 8 項第 6 号に定める事由に該当するとして不祥事件届出を行った。

上記 a～e 以外の方法により、本件内部告発以前にコンプライアンス部へ BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報が連携されたという事実は確認されなかった。

### (イ) 企業品質管理部

企業品質管理部の主な業務内容は、別紙 16-5 のとおりであり、企業品質管理部は、顧客からの苦情等である「お客さまの声」に関する対応態勢に関する事項を担っている。

別紙 17 は、企業品質管理部が所管する「苦情システム」に登録された顧客からの苦情等を対象として、合理的に可能な範囲で、BM の修理工場に関連する苦情等を抽出した一覧である。これによると、企業品質管理部には、BM の修理工場に関連して、少なくとも 38 件の苦情等が届いていたが、BM の修理工場における修理内容の相違や修理品質の問題、BM の修理工場や当社担当者の対応の問題を指摘するものが主であり、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に繋がるようなものは認められなかった。

### (ウ) 内部監査部

内部監査部の主な業務内容は、別紙 16-6 とおりであり、各地の損サ部及び SC に対する監査については、損サ部門チームが担当している。

損サ部門チームの事業年度ごとに監査項目は異なるものの、本調査対象期間の監査項目には、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求への対応を想定したものは含まれていなかった。実際にも、損サ部門チームによる監査においては、BM によるものに限らず、全ての保険契約者や保険代理店、修理工場等によるものを含めて不適切な保険金請求に関連する指摘は行われていなかった。また、内部監査部は、監査の一環として、各地の損サ部の SC 所長等の管理職に対するヒアリングも実施しているが、そのヒアリングにおいても、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報連携はなかった。

## (3) 本件内部告発を踏まえた対応

### ア 本件内部告発及び初期対応（2022 年 1 月～4 月頃）

当社は、2022 年 1 月 5 日、BM01 店において、工場長である b2 氏の指示で、修理不要箇所を故意に損傷させる等の手法により、日常的に不要な修理を行い、当該修理費用について保険金請求している旨の、同店の従業員による本件内部告発に関する情報提供を受けた。また、同時期に H1 社及び H3 社も同様の情報提供を受けており、H1 社及び当社にて、告発者らに対してヒアリングを実施したところ、告発者らから、工場長の指示を窺わせる具体的な資料等とともに具体的な手口や、本件内部告発に至った経緯、不適切な保険金請求に至った背景等が詳述され、BM01 店において、工場長の b2 氏の指示による不適切な保険金請求が行われている疑義が濃厚となった。

これを受け、H1 社、H3 社及び当社にて、本件内部告発に関する事案と同様の不適切な疑義のある保険金請求の有無・件数等を把握すべく、告発者らから聴取した具体的な手口等の情報を基に、過去に協定を締結した事案についてサンプル調査を実施し、2022 年 4 月 26 日の時点で、3 社合計で約 1,100 件のうち不適切な疑義のある保険金請求を 75 件検出した（その手口は、リサイクル部品を使用している可能性が高いにもかかわらず新品代金を請求している、損傷がない箇所の修理作業を行い又は修理作業を行ったかのように装って修理代金を請求している等であった。）【8】。

<sup>8</sup> なお、当社は、2022 年 3 月 22 日までに、約 300 件のサンプル調査を終え、うち約 25 件の不適切な疑義のある保険金請

## イ BM への申入れ事項の検討、BM への申入れ等 (2022 年 4 月～6 月頃)

上記のサンプル調査と並行して、当社は、BM に対する当該サンプル調査結果の通知、並びに、BM における自主調査の実施、不適切な保険金請求であることが確認できた事案にかかる修理費の返還、不適切な保険金請求の原因究明・具体的な再発防止の策定・徹底の要請等を内容とする、H1 社、H3 社及び当社連名の申入れ文書（案）を作成し、2022 年 4 月 7 日の 3 社協議にて、かかる申入れ文書（案）について、各社における社内協議を速やかに実施するよう促した。

かかる当社の提案を受け、H3 社は、概ね当社同様に BM に対して厳格な対応をとるべきという方向性で協議を進めていたものの、H1 社からは、2022 年 4 月 14 日の 3 社協議にて、当社が作成した申入れ文書（案）のトーンがかなり厳しいとの指摘が営業部門からなされている旨の報告とともに、他社が SKS 紹介を停止するのであれば、その分 H1 社と BM の取引を拡大すべきとの意見が営業部門から出される可能性がある旨の発言等がなされた。また、同月 26 日の 3 社協議にて、H3 社及び当社は、BM への 3 社連名での改善申入れ後、速やかに金融庁に報告を行うとともに、BM の全ての修理工場に対して SKS 紹介を停止すべきとの意見であったのに対して、H1 社からは、BM の自主検証結果が出た後に、金融庁に報告を行い、SKS 紹介停止の可否についても自主検証結果を踏まえて判断したい旨の意向が示された。

かかる H1 社の姿勢を踏まえ、当社は、H1 社に対し、不適切な疑義のある保険金請求が行われている認識がありながら、SKS 紹介を続けることは顧客の理解を得られないであろうことや、BM との取引が大事であるとしても、BM の不適切な保険金請求を止めさせることや顧客の利益を守ることが最重要視すべきではないか等の問題意識を示した。これに対し、H3 社も、当社の問題意識に同調し、BM の代申会社であり BM に対する事故車両の紹介台数としても最大のシェアを有する H1 社と協調できない場合、BM の体質改善が困難になるのではないかと懸念を示し、H1 社の方針転換を促すべく、その後も 3 社協議が継続されることとなった。そして、かかる 3 社協議の結果、遅くとも 2022 年 6 月初旬頃には、H1 社も、自主検証の申入れ後直ちに SKS 紹介を停止する（ただし、SKS 紹介を停止する範囲は、3 社のサンプル調査にて不適切な疑義のある保険金請求が確認された修理工場に限り。）方針に同意することとなった。

これを受け、2022 年 6 月 6 日、H1 社、H3 社及び当社は、BM 社取締役兼 BP 本部長である b3 氏及び BP 本部長の b1 氏と面談し、サンプル調査にて不適切な疑義のある保険金請求であることが確認された事案について BM 内で速やかに事実関係を把握し、同月中に報告すること等を要請し、遅くとも同月 8 日、BM は、まずは関東の修理工場（BM08 店、BM09 店、BM01 店及び BM10 店）の計 36 件を対象とした自主検証を行うことを同意することとなった。

また、当社は、2022 年 6 月 7 日、b3 氏及び b1 氏に対し、H1 社、H3 社及び当社のサンプル調査にて不適切な疑義のある保険金請求が確認された 25 の修理工場について、同月 9 日から SKS 紹介を停止すること、及び、BM にて修理を行っている全件について、原則として立会調査を行うことを通知し、実際に、25 の修理工場について、同月 9 日から SKS 紹介を停止するとともに、同月

---

求を確認していたところ、同日、当社常務執行役員損害サポート本部長である a16 氏及び当社執行役員損害サポート業務部長である a17 氏は、当社代表取締役である a18 氏らに報告し、今後の対応方針として、H1 社及び H3 社のサンプル調査の結果と合わせて BM に提示し、BM に他にも同様の保険金請求がないか自主調査を実施するよう要請し、不適切な保険金請求であることが確認できた事案にかかる保険金の返還、BM 全体の再発防止策の策定を求め、有効な再発防止策を実行していることが確認できるまで SKS 紹介を停止する考えであることを報告した。

かかる報告に対し、a18 氏は、今後の対応方針について、これらの対応は最低限必要な対応であるとしたうえで、より厳しい措置も視野に入れ、厳格に対応するよう促した。

10 日、金融庁に対し、本件内部告発があったこと、本件内部告発を踏まえたサンプル調査の実施、BM への自主検証の依頼及び SKS 紹介の停止等について、報告した【9】。

#### ウ 営業部門に対する b1 氏や H1 社からの問い合わせ等（2022 年 6 月頃）

前述のとおり、当社は、2022 年 6 月 9 日に BM の全 33 の修理工場中 25 の修理工場について SKS 紹介を停止していたところ、その直後頃から、b1 氏から直接、又は、b1 氏の発言を受けたとする H1 社から、複数回、問い合わせ等を受けた。

具体的には、まず、2022 年 6 月 11 日、b1 氏は、a9 氏に対し、同月 18 日にオープンする BM11 店の担当を当社にて引き受けてほしい旨を打診した【10】【11】。かかる打診を受け、a9 氏は、a14 氏や a15 氏に相談し、両名を通じて、損サ業や自動車営業推進部等の関係部署に相談する等し、同月 13 日、b1 氏に対し、BM11 店の担当を当社にて引き受けたとしても、SKS 紹介再開や紹介台数の見直し等を約束することはできず、現在 BM にて進めている自主検証も粛々と実施してもらう必要がある旨を念押ししたうえで、BM11 店の担当を当社に引き受けることは可能である旨を回答した。なお、a14 氏は、a9 氏による b1 氏に対する回答に先立ち、同月 12 日、H1 社及び H3 社に対し、BM11 店の担当を当社にて引き受けてほしい旨の打診があったことを伝えるとともに、かかる打診にかかわらず、当社としては、H1 社及び H3 社と協調して、不適切な疑義のある保険金請求にかかる調査を進める意向であることを伝えている（なお、これに対し、H1 社及び H3 社は、情報連携に対するお礼を述べるのみで、特段の反応はなかった。）。

また、a14 氏は、2022 年 6 月 29 日、H1 社より、前日（同月 28 日）に行われた b1 氏と BM 社への出向者の懇親会の席上で、b1 氏が今後は H4 社に対して自賠償保険を割り当てる予定である旨の発言をしたとの情報を入手したが、H1 社、H3 社及び当社が協調している中で、H4 社がかかる協調方針に反する動きをしているのではないかという旨の問い合わせを受けた【12】。かかる問い合わせを受け、a14 氏は、執行役員の a19 氏や営業推進部に情報を連携し、それぞれ H4 社に対する問い合わせを行い、かかる問い合わせ結果を踏まえ、同年 7 月 1 日、H1 社に対し、役員レベルでも H4 社に問い合わせたものの、H4 社の役員から H4 社が BM の自賠償保険の割当てを得るために動くことはあり得ない旨の回答があったことや、H4 社としても不適切な疑義のある保険金請求の有無を H4 社内で調査中であり、当該調査を同年 7 月末又は 8 月上旬までに完了し、BM に対して自主調査を求める方針であること等を伝えた（なお、これに対し、H1 社及び H3 社は、情報連携

<sup>9</sup> a17 氏によれば、a17 氏は、2022 年 6 月 10 日、H4 社に対し、当社が BM の全 33 の修理工場中、25 の修理工場について SKS 紹介を停止したこと及びそれに至る経緯を伝え、H4 社としても同様の対応をすべきではないかという旨を伝え、検討を促したとのことである。

<sup>10</sup> BM において、BM11 店は■■市内で 3 店舗目の出店となり、BM は、BM12 店の担当を H3 社に、BM13 店の担当を H1 社に割り当てていた。

<sup>11</sup> 当委員会が b1 氏に対し、当社が BM の 25 の修理工場について SKS 紹介を停止した直後に、BM11 店の担当を当社に引き受けてほしい旨を打診した理由についてヒアリングしたところ、b1 氏によれば、SKS 紹介停止等に至る前から継続していた話に則って打診したのみであり、SKS 紹介停止に踏み切られたからといって、従前の話を反故にして、突如、他社（H4 社・H6 社等）に打診することはできないという考えであったからである旨を述べていた。

<sup>12</sup> 当委員会が b1 氏に対してヒアリングしたところによれば、b1 氏としては、保険会社からの出向者との懇親会の席上で言及したかは記憶が定かではないものの、2022 年 7 月 1 日から自賠償保険の割当てを H4 社に対して行うことは、BM 内において正式な方針として決定していた事項であり、保険会社からの出向者を含め、BM 内に周知していたとのことであった。なお、b1 氏によれば、2022 年 7 月 1 日から自賠償保険の割当てを H4 社に対して行うこととした理由としては、先立って報道等されていた故意にタイヤに穴を空けるという態様でなされた不適切な保険金請求が H4 社の保険契約にかかるものであり、BM として H4 社のタイヤパンク保証を販売しない方針としたため H4 社に対して迷惑をかけたお詫びをする必要があると考えていたことによるものとのことであった。

に対するお礼を述べるのみで、a14 氏の回答に対し、疑念を有している様子や更なる確認を求める等の様子はなかった。)

## エ b4 氏らとの面談、BM による自主検証結果の報告及び追加調査の実施等 (2022 年 6 月～9 月頃)

H1 社、H3 社及び当社は、2022 年 6 月 27 日、BM 社代表取締役の b4 氏、BM 社取締役副社長の b5 氏及び BM 社取締役兼 BP 本部長の b3 氏との面談を実施し (なお、当該面談に、当社からは a19 氏及び a5 氏が参加している。)、同日時点の b4 氏の認識・見解の確認を行うとともに、自主検証において不適切な保険金請求であることが確認された場合には、今後さらに、調査範囲を拡大して調査してもらう必要があり、当該拡大調査においては、客観性・透明性を担保するため、弁護士等の有識者で構成された調査委員会の設置も視野に入れてもらいたい旨を要請した。これに対し、b4 氏は、かかる要請を了承するとともに、当該面談の最中に、b3 氏に対し、きちんと調査するよう改めて指示を出す等した。

他方、H1 社、H3 社及び当社が b1 氏と 2022 年 6 月 29 日に面談した際 (なお、当該面談に、当社からは a4 氏が参加している。)、b1 氏から、自主検証中の 36 件のうち一定数は不適切な保険金請求という評価となる見込みではあるし、調査をすれば、他の修理工場でも同様の事案は出てくるという認識はしているが、調査委員会の設置によって調査範囲が拡大・長期化することは避けたい旨の要請が行われた。かかる要請に対し、a4 氏は、そこまで認めているのであれば、自主検証結果を正直に提出し、全国的な問題であることも認め速やかに調査委員会を設置すべきではないか、保険会社として調査結果を信頼するためには公正な調査委員会による調査によって出された結果であることが重要であるし、早々に調査委員会を設置した方が早期解決に繋がるのではないかと述べ、調査委員会の設置を促す方向で b1 氏に働きかけ、H3 社も a4 氏に同調する趣旨の発言をしていた。もっとも、かかる協議の中で、H1 社が、b1 氏に対し、調査の長期化について懸念しているとのことだが、そもそも何年前からこういう不適切な保険金請求が起きているという認識なのかを確認したところ、同日の協議は急遽打ち切りとなった【13】。

その後、2022 年 6 月 30 日、H1 社、H3 社及び当社は、それぞれ b1 氏と面談し (なお、当該面談に、当社からは a4 氏が参加している。)、b1 氏から、BM における自主検証結果を受領した。かかる自主検証結果によれば、不適切でない保険金請求は 1 件もなかったものの、不適切な保険金請求となった原因については、外国人労働者による不適切な作業や PT 部門との連携不足である旨の説明にとどまり、特定の人物や部署が指示した事例や、不正な保険金請求を行った事例があるとまでの言及はないものであった。

<sup>13</sup> H2 社中間報告書には、2022 年 6 月 23 日頃に H1 社の従業員が「C3 取締役 (注：本報告書でいう b3 氏に当たる。) から、他の損保会社の中で、早期幕引きを希望している社があると聞き、C4 部長からも、同趣旨のことを聞かされていた」(同 21 頁)との記載がある。また、同報告書には、同月 29 日の面談に関して、「損保 3 社で C4 部長 (注：本報告書でいう b1 氏に当たる。) と面談した際、他の損保会社の担当者から抜け駆けとも受け取れる発言がなされた」(同 16 頁)、「C4 部長と 3 社保サ部門との面談において、BM が調査委員会の設置に難色を示した際、他の損保会社の担当者から BM におもねるかのような提案がなされ (た)」(同 21 頁)との記載がある。しかし、本調査によれば、H3 社又は当社が、他の保険会社と異なり「早期幕引きを希望」していたという事実や、「抜け駆けとも受け取れる発言」をしたという事実、「BM におもねるような提案」をしたという事実等を認めることはできなかった。この点、b1 氏も、当委員会が実施したヒアリングにおいて、H3 社又は当社が、他の保険会社と異なり「早期幕引きを希望している」旨の発言をしていることを聞いたことはないし、「抜け駆けとも受け取れる発言」や「BM におもねるような提案」をしたという認識もない旨を述べており、むしろ、2022 年 6 月 23 日や同月 29 日は、BM の自主検証にかかる報告書すら提出していない段階であったため、SKS 紹介の再開等について話ができる状況ではなく、どの保険会社も、単独で「早期幕引きを希望」したり、「抜け駆けとも受け取れる発言」や「BM におもねるような提案」をしたり、といった対応ができるような状況にはなかったはずである旨を述べていた。

かかる自主検証結果を受け、当初は、H1社、H3社及び当社のいずれにおいても、BMの調査結果は不十分である旨を指摘し、調査委員会設置を再提案する方向で、各社にて社内調整を行うという流れで進んでいた【14】。しかし、その後、唐突に【15】、H1社の動きが止まる事態となり、それに呼応するように、2022年7月14日、b1氏から、BM全店舗に対し、H3社及び当社に対する自賠責保険の割当てを停止するよう指示が出された【16】。また、H1社は、同月14日から15日にかけて、H3社及び当社に対し、b4氏から直接、再発防止への熱い思いを聞き、BMとの健全なパートナーシップ回復に重きを置くこととしたので、これ以上の調査拡大は行わず、BMの再発防止策策定の支援を行うこととし、本件内部告発以後行われていた3社協議から離脱する旨を通知した。

かかるH1社の翻意を受け、当社は、再度、H1社に対し、H1社、H3社及び当社の3社での協調を呼びかけたものの、H1社がこれに応じることはなかった。かかる事態を受け、当社は、2022年7月19日、改めて社内で協議したものの、BMの自主検証はやはり不十分と評価せざるを得ず、H1社の方針に迎合することは到底できないと判断し、a18氏とも協議の上、従前同様、BMに対して調査委員会の設置を求める等の方針を変更しないこととした。

そこで、2022年7月21日、当社は、b1氏と面談の上（なお、当該面談に、当社からはa4氏が参加している。）、BMにて実施した自主検証が不十分であり、作業ミスでは説明がつかない事案があることを指摘し、真因究明、不適切な保険金請求の返金及び顧客への説明、並びに、サンプル調査の結果検出されていた当社に対する不適切な疑義のある保険金請求に関する全事案（自主検証の対象となった事案を含む17の修理工場、計36件）について弁護士等の第三者を関与させた追加調査が必須という考えを示した。その後、当社は、同年8月12日、b3氏及びb1氏と面談の上（なお、当該面談に、当社からはa5氏、a4氏、a15氏及びa14氏が参加している。）、同年7月21日にb1氏に伝えた内容と同内容の事項を記載した書面を交付し、正式に追加調査等の要請を行った。かかる当社の要請に対し、当初は弁護士の関与した調査に消極的であったBMもこれを受け入れた。そして、同年8月24日、当社が委任した弁護士及び調査会社の関与の下、追加調査が開始された。

また、当社は、上記のBMに対する追加調査等の要請と並行して、2022年8月29日、上記の経過に関し、金融庁に対して2度目の報告を行うとともに、当社としての再発防止策の一環として、同月30日には、BMの全ての修理工場に対するSKS紹介を停止し、同年9月1日より、前述の優品工場の制度を開始した。

## オ 当社の追加検証を踏まえたBM調査委員会による調査の実施等（2022年10月～）

当社は、2022年10月3日、当社が委任した弁護士らから追加調査にかかる中間報告を受けた。かかる報告によれば、自主検証の対象となった修理工場やその他複数の修理工場の工場長・担当者、PTメンバー、保険会社からの出向者へのヒアリングを実施し、組織的な不正な保険金請求の指示・関与が推察されることが明らかになったとのことであった。

かかる調査結果を踏まえ、BMは、2022年10月24日、当社の追加調査の結果の全てを認め、顧

<sup>14</sup> 当社内においては、2022年7月8日、a18氏に対し、同年6月27日のb4氏らとの面談結果や、同月29日のb1氏との面談にてBMが調査委員会の設置を避けたい意向であることが伝えられたこと等の報告とともに、BMの自主検証結果を検討したものの、作業ミスだけでは説明がつかない事案もあるため、調査委員会設置を再提案する考えであることが報告され、a18氏の了承を得ている。

<sup>15</sup> 当委員会が実施したヒアリングにおいて、b1氏は、BMとしても、H1社からSKS紹介を再開すると言われるまでの間、H1社がSKS紹介を再開するとは想像していなかったため、驚いた旨を述べていた。

<sup>16</sup> なお、当委員会がb1氏にヒアリングしたところによれば、かかる指示は、H1社への「お礼」の趣旨であったとのことである。



客対応を早急に進めるとともに、PT 設置以降の事案について遡及調査を行い、構造的要因の早期改善と再発防止を進める旨を回答した。また、当社から BM に対し、遡及調査においても、BM の社内調査ではなく第三者の弁護士等の関与が必須である旨を指摘したところ、かかる指摘を踏まえ、BM は、2023 年 1 月 30 日、特別調査員会を設置し、同年 7 月 18 日、その調査結果を公表した。

かかる調査結果を踏まえ、当社は、2023 年 7 月 27 日、BM が不適切な保険金請求を行っていたことについての当社役職員の認識の有無・程度や、BM による不適切な保険金請求を見抜けなかった原因等を調査すべく、当委員会を設置した（なお、その後、当社は、同年 8 月 8 日に不祥事件届出を行っている。）。

## 第 6 原因分析

当社として BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態を見抜くことができなかつた原因を述べるに当たり、まず指摘しなければならないのは、BM が行っていた様々な種類の不適切な保険金請求は、そもそも BM が当社に発覚しないよう行っていたものであり、その疑義が当社に生じたとしてもそれを BM が払拭しようとしていたことに加えて、提出された見積りと実際の修理状況が異なることを画像から判定することが技術的に困難な事案や、BM の PT と修理工場との間のミスコミュニケーションや BM の従業員の習熟度不足等の事情によっても生じうる事案が多く含まれていた旨を多数のアジャスターが述べているということである。そのため、BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態が明らかになった後に、そのような事案の一つかもしれないという疑いの目を持って、見積書や画像を改めて見直す場面であればともかく、保険代理店かつ SKS 工場である BM との間で信頼関係を築きつつ日々の協定業務を進めていく中で、BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態を当社が把握することは困難であったと考えられる。

また、当社から BM 社への出向者は当社を含む保険会社との協定手続に関与することはなく、直接作業員に指導する立場にもなかつた。このような立場にあった出向者(2019 年 4 月～2020 年 3 月は 2 名、それ以外は 2017 年 4 月～2022 年 11 月まで 1 名)が、BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態に気づくことができなかつたとしても、やむを得ない面があるというべきであろう。

このような状況においても、当社の SC に所属するアジャスターは、他の修理工場への対応と同様に、個別の事案において BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に接する都度、その旨を BM に指摘して是正させ、適切な協定が行われるよう努めていた。また、当社から BM 社への出向者は、不適切な保険金請求に繋がりうる状況に接する都度、BM に対する指摘を行って是正させるよう努めていた。このように、当社の SC による個別の不適切な又はその疑義のある保険金請求への対応や、当社から BM 社への出向者による現場での指導は、一定程度適切に行われていたと考えられる。

もっとも、全国展開している BM の各修理工場で発生していた不適切な又はその疑義のある保険金請求について、より組織的な対応が当社において行われていれば、当社として、BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態を見抜くことまでは難しかったとしても、かかる実態のおそれを本件内部告発に関する情報共有を受ける以前に察知することができ、BM に対して講じることができた対策や時期に違いが生じていた可能性は否定で

きないと考えられる【17】。

そこで、以下のとおり、当社が BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態を見抜くこと及びかかる実態のおそれを本件内部告発に関する情報共有を受ける以前に察知することができなかつた原因について述べる。

## 1 BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報集約及び活用体制が十分ではなかつたこと（かかる保険金請求への対応が各 SC に任されていたこと）

当社では、前記第 5・2 (2) ア (イ) のとおり、修理工場による不適切な又はその疑義のある保険金請求への対応は、原則として修理工場を担当する SC に任されており、かかる保険金請求への対応に関する情報が、各 SC から損サ部技術部長らへ常に連携される状況にはなく、損サ部技術部長らへ連携された場合であっても、さらに損サ業に対して常に連携される状況にはなかつた。また、修理工場を SKS 工場のみとするか否か、SKS 工場に対する SKS 紹介を停止するか否かの判断等も、原則として修理工場を担当する SC に任されていた。

そして、修理工場の中には当社の保険代理店を兼業するケースがあるが、前記第 2・1 (3) のとおり、特に大規模な場合には、保険代理店部門と修理部門が分かれており、修理工場に募集人が配置されることも少ないという意識のもと、修理工場による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報が、修理工場を担当する SC から保険代理店を担当する営業部門に対して常に連携される状況にはなかつた。

かかる体制及び状況であっても、BM の修理工場を担当する SC が分散していなければ、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報は当社内で集約されたはずであり、集約された情報を活用し、BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態を分析しうる問題や課題についてより早期に気づくことができた可能性があると考えられる。

しかし、全国展開している BM について、損サ部門では、全国展開している BM の各修理工場を次々と SKS 工場とした以降であっても、各 SC からの情報を集約する部署を決めず、BM の各修理工場に相対する各 SC が BM の各修理工場による保険金請求に対応する体制のままとなった。その結果、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求か否かの判断及び対応は、各 SC に任されることになり、各 SC から損サ業等【18】に対して BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報を集約するルールや、損サ業等において集約された情報を活用する体制が構築されることはなかつた【19】。

この点、前記第 5・2 (2) ア (イ) b のとおり、BM が画像調査事案の協定窓口を PT に集約したことに伴い、2021 年 4 月、BM による保険金請求の画像調査が MT1 チームに集約された。その結果、

---

<sup>17</sup> 現に、前記第 5・2 (3) のとおり、本件内部告発に関する情報共有を受けた以降、当社は、a18 氏の指示を踏まえ損サ業が中心となり BM に対して強固な姿勢を貫いており、そのことが BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態が明らかにされた契機となったとも評価しうる。そのため、当社がより早期にかかる姿勢を示すことができれば、当社として、かかる実態のおそれをより早期に察知することができ、BM に対して講じることができた対策や時期に違いが生じていた可能性は否定できないと考えられる。

<sup>18</sup> BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報を集約及び活用する損サ部門内の部署として損サ業が考えられるが、それ以外を不可とする趣旨ではないので、「損サ業等」と記載している。以下、「損サ業等」と記載している箇所は同趣旨である。

<sup>19</sup> BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報は部分的に損サ業に連携されることはあったが、当時の損サ業はかかる情報を集約する役割を担っておらず原則としてかかる情報を活用して判断する立場にもないと理解されていた。

BM の修理工場の品質に関する情報が集約されやすくなり、前記第 5・2 (2) ア (イ) b のとおり、2021 年 9 月には MD1 部より各 SC に対して工場ランクを一律一定ランクに引き下げるよう要請が行われ、各 SC にて BM の修理工場の工場ランクを一定ランク以下に引き下げて立会調査の割合を増やす対策が講じられた。

もっとも、MT1 チームにおいて立会調査の必要を認めた場合における実際の立会調査を含めた対応や、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求が確認された場合に、BM の修理工場を SKS 工場のみとするか否か、BM の修理工場に対する SKS 紹介を停止するか否かの判断は、引き続き BM の各修理工場に相対する各 SC に任されることになり、各 SC から損サ業等に対して BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報を集約するルールや、損サ業等において集約された情報を活用する体制が構築されることはなかった。

この点、本来であれば、SKS 工場は、顧客に対する紹介に値するだけの高品質な修理工場であるべきだから、そのようにいえない修理工場は、SKS 工場から除外したり SKS 紹介を停止したりする等の措置が講じられるべきである。しかし、各 SC は、発覚した不適切な又はその疑義のある保険金請求について相対する BM の修理工場において個別に生じた事案という認識のもと、2022 年 6 月 8 日、損サ業により翌日からの 25 の修理工場について SKS 紹介を停止するという指示が出されるまでの間、SKS 工場から除外したり SKS 紹介を停止したりする等の抜本的な対策が講じられることはなかった【20】。

確かに、保険会社において「欺罔の意思」をもった不正な保険金請求であると判断するのは容易なことではなく、このことは BM による保険金請求であっても同様であったと考えられる。しかし、BM の修理工場は全国展開されており、かつ、BM の各修理工場を SKS 工場としていたのであるから、各 SC において、不正であるとまで認識できず、不適切な又はその疑義のある保険金請求にとどまると認識していた場合であっても、個別事案への対応を行うことにとどまらず、当社全体として BM の組織的な問題や課題に察知できるようにするため、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報を各 SC から損サ業等に対して集約するルールや、損サ業等において集約された情報を活用する体制を構築すべきであった。そして、かかる体制が構築されていれば、前記第 5・2 (2) アのとおり、本件内部告発に関する情報共有を受ける以前であっても、各 SC が認識していた不適切な又はその疑義のある保険金請求を合計すれば相応の事案数になっていたのであるから、当社として BM に対して講じることができた対策や時期に違いが生じていた可能性は否定できないと考えられる。

## 2 不適切な保険金請求等に関する判断基準等の不存在又は不明確性

前記第 3・1 のとおり、SC 所属のアジャスターは、社内マニュアルに基づき、概要、次のとおりの手順で修理工場との間で協定を締結している。すなわち、SC 所属の担当アジャスターが、修理工場から送付された初期見積りの妥当性を判断した結果を技術課長（アジャスター管理者）に提出し、初期点検を受ける。そして、担当アジャスターは、その後の修理の進捗状況に応じて、フロント担当者等に対し、修理作業工程の画像を徴求した上での画像調査又はスポット立会調査等を実施し、これらの結果等を踏まえて修理作業終了後に修理工場から送付される見積書の妥当性を精査し、フロント担当

---

<sup>20</sup> 前記第 5・2 (2) ア (イ) a (g) のとおり、MC2SC は、2021 年 1 月、BM02 店について SKS 紹介を停止する又は紹介台数を大幅に減らすという対策を講じたものの、その後に BM 社の b1 氏により自賠責保険の割当て停止を辞さない旨の態度が示され、それを受けて BM02 店の損害調査については、それまで全件立会調査を行っていた MC2SC から、従前画像調査を行っていた MC3SC による画像調査中心の体制へ戻されてしまったため、当委員会としては抜本的な対策が講じられるまでに至らなかったと評価した。

者等と協議の上、是正すべき事項を是正させた上で、当社と修理工場との間で修理費について協定を締結する。協定締結後、技術課長（アジャスター管理者）は、資料を踏まえて協定内容を点検し、協定により認定した修理内容等に疑義がある場合には、担当アジャスターに対して再度の調査を指示し、これを受けた担当アジャスターは、所要の調査を行い、是正の必要性を認めた場合には、フロント担当者等に対して改めて申入れを行って見積書を是正させた上で、再度、修理費について協定を締結する。

SC 所属のアジャスターや技術課長は、以上のような業務を日常的に行っており、個別事案の精査を厳格に行うべく、前記第 3・3 のとおり、立会調査の頻度を増やすこと等の対策を講じている。そして、アジャスターによる見積書の妥当性精査の過程や技術課長による点検の過程で、不適切な又はその疑義のある保険金請求が発覚する場合がある。

もっとも、上記社内マニュアルは、画像調査や立会調査によって損害に対する適正な修理費用を認定し、ひいては早期の保険金の支払いを行うことを目的として定められたものであって、不適切な又はその疑義のある保険金請求が行われた事案について、それを是正して適正な修理費用が認定することを目的としており、不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報を抽出し、それらを集約することまでを目的として作成されていない。また、当社においては、前記第 3・3 のとおり、不正な保険金請求とほぼ同義のものとして「不正請求」は定義されているものの、不適切な保険金請求は定義されておらず、いかなる事案を不適切な保険金請求と判断して抽出すべきかという基準等は設けられていない。そのため、各 SC のアジャスターやその上長である技術課長が不適切な又はその疑義のある保険金請求と判断しうる事案に接した場合に、不正であるとまでは認識できず、不適切な又はその疑義のある保険金請求にとどまると認識していたものであっても、報告・情報共有すべきであると考えて、損サ部技術部長らに対して報告したり損サ業に対して情報共有したりした事例もあれば、同じ SC のアジャスター間での情報共有のみにとどまった事例もあり、各 SC の対応にばらつきが認められた。

例えば、リサイクル部品を使用したにもかかわらず、新品の部品を使用したことを前提とする見積書が作成される事案は、複数の BM の修理工場において確認されていたが、同じ SC 内のアジャスター間での情報共有にとどまり、当該 SC が所属する損サ部技術部長らに報告されなかった場合もあれば【21】、他方で、不正な保険金請求の疑いがあるとの認識を持ち、同様の事案を集積し、当該 SC が所属する損サ部技術部長らへ情報を連携した上で、SC 所長の判断の下、SKS 紹介を停止するという措置を講じる場合もあった。

また、当委員会のヒアリングにおいて、不適切な又はその疑義のある保険金請求であるか否かを検知する個々のアジャスターの能力向上が不可欠である旨を指摘する意見も聞かれた。この点、当委員会として、個々のアジャスターの能力を評価するものではないが、個々のアジャスターの能力に差があれば、アジャスターの対応にばらつきが生じやすい原因になることは否定できない。

かかる BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求への対応にばらつきが認められたのは、前記 1 のとおり、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報集約及び活用体制が十分ではなかったことにも原因があると考えられるが、本項にて述べたとおり、不正な保険金請求とほぼ同義のものとして「不正請求」は定義されているものの、不適切な保険金請求は定義されておらず、また、いかなる事案を不適切な保険金請求と判断して抽出すべきかという基準等が設けられて

---

<sup>21</sup> 当委員会のヒアリングにおいて、このような事案は BM 以外の修理工場においても確認されることがあったため、報告や情報共有が行われなかった可能性もあるのではないかという意見も聞かれた。

いないこと等にも原因があると考えられる。

そのため、不適切な保険金請求等の判断基準等の不存在や不明確性等が、BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態を見抜くこと及びかかる実態のおそれを本件内部告発に関する情報共有を受ける以前に察知することができなかった原因のひとつであったと考えられる。

### 3 SKS が営業推進目的でも活用されていたこと

当社による SKS 紹介は、事故車両を修理する必要がある顧客に対する優良な修理工場の紹介を通じて、「顧客の利便性向上」「修理費の適正化」「SC 業務の効率化」を目的としたものであり、顧客、修理工場及び当社の利益を実現しようとする取組みであった。

しかし、その後、営業推進を意識した保険代理店を兼業する修理工場への SKS 紹介の配分や、修理工場を有する大型中販代理店との提携関係を強化する比重が高まり、導入当初の目的になかった営業推進目的が強くなっていった。特に、前記第 2・1 (3) のとおり、BM は、事故車両の紹介を多くもたらす保険会社に対し、より多くの自賠責保険を割り当てる方針であったことから、営業推進目的で BM に対して事故車両の紹介を推進する動きが鮮明となっていた。

そのため、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識していた SC であっても、基本的には BM の各修理工場に対する SKS 紹介を継続していた。

このように、SKS が営業推進目的でも活用されていたことが、顧客に対する紹介に値するだけの高品質な修理工場であるとはいえない懸念を感じるべき事案を SC として認識していながらも BM の修理工場に対する SKS 紹介を継続することになり【<sup>22</sup>】、BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態を見抜くこと及びかかる実態のおそれを本件内部告発に関する情報共有を受ける以前に察知することができなかった原因のひとつであったと考えられる。

### 4 営業部門に対して BM から相当程度の圧力がかけられており、それが損サ部門にも伝わっていたこと

前記第 2・1 (3) のとおり、BM は、当社を含む保険会社にとって重要な得意先であったところ、BM において、どの保険会社に自賠責保険を割り当てるか、どの保険会社の自動車保険を推奨するかは、BM の意向により決めることができる状況にあった。また、BM は、当社を含む保険会社の営業部門における重要な取組目標の設定先であった。そのため、BM は、当社を含む保険会社に対して自賠責保険や自動車保険の募集方針等を理由として圧力をかけることができる構造にあった。

かかる構造を背景に、前記第 5・2 (2) イのとおり、M1 支店 ME1 課の a9 氏らは、BM 社の b1 氏から、当社が約束した BM の各修理工場に対する SKS 紹介台数を達成できないと、当社が担当している BM 店舗の指名を取り消して他の保険会社に変更することや、自賠責保険の割当てを停止することを明示的に告げられるという圧力を受けており、それが BM の各修理工場と相対する各 SC にも伝わっていた。そのため、SC の中には、かかる圧力が伝わっていたことが影響して SKS 紹介を行っているところもあった。

現に、前記第 5・2 (2) イ (エ) (オ) のとおり、BM 社の b1 氏は、M1 支店 ME1 課の a14 氏及

---

<sup>22</sup> 本調査によれば、BM の修理工場が顧客から代車が多い・対応が素早い等という評価を受けていたこと等も、SKS 紹介を継続することになった理由であると考えられる。

び a9 氏に対し、複数回にわたり、他の保険会社からの事故車両の紹介台数が好調であるのに対し、当社が現状のままだと自賠責保険を割り当てたり新店舗の指名をしたりすることができない旨を明示的に告げていた。また、M1 支店 ME1 課は、かかる b1 氏による告知を受けて、相対課支社及び相対 SC に対して BM の自賠責保険の割当停止及び新規店舗の指名停止等に繋がる危機意識を伝えていた。そのため、営業部門に対して BM から相当程度の圧力がかけられており、それが損サ部門にも伝わっていたといえる。なお、前記第 5・2 (2) イ (オ) のとおり、かかる圧力を受けながらも、M1 支店 ME1 課の a14 氏及び a9 氏は、2021 年 11 月、b1 氏に対して BM の修理工場の品質改善を申し入れているが、それに先立って M1 支店長であった a15 氏に対して報告した内容 (b1 氏との交渉が決裂した場合には、当社が担当している BM 店舗の指名が取り消され他の保険会社に変更される事態、今後の BM の新店舗について指名を受けられなくなる事態、BM からの自賠責保険の割当てが大幅に減少する事態が生じる旨を報告するもの) からも、BM から受けていた圧力の大きさを窺い知ることができる。

かかる BM からの圧力により毅然とした対応を行うことが困難であったことが、BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態を見抜くこと及びかかる実態のおそれを本件内部告発に関する情報共有を受ける以前に察知することができなかった原因のひとつであった可能性もあると考えられる。

## 5 SKS 工場からの除外等の判断基準の不明確性

言うまでもなく、事故車両の修理を依頼する顧客にとっても修理費について保険金請求される保険会社にとっても、不適切な保険金請求を行う修理工場は、SKS 工場として不適格であり、保険会社は顧客に対してこのような修理工場を紹介するべきではない。むしろ、このような修理工場は、各 SC において、SKS 工場から除外したり SKS 紹介を停止したりする等の措置を講じるべきであった。

もっとも、当委員会によるヒアリングによれば、BM の修理工場との関係では、不適切な又はその疑義のある保険金請求を受けたほとんどの SC において、前記 3 のとおり営業政策上 BM に対する SKS 紹介が推進されていたこと等を配慮し、SKS 工場から除外したり SKS 紹介を停止したりする等の措置を講じていなかったことが確認された。

この点、SKS に関する社内ルール上、いかなる場合に SKS 工場から除外したり SKS 紹介を停止したりするのか等について、明示的な判断基準等が策定されていなかったために、本来であれば SKS の趣旨からして考慮されるべきではない営業政策上の理由が考慮されていた可能性があると考えられる。そのため、かかる SKS 工場からの除外等の判断基準の不明確性が、各 SC において SKS 工場から除外したり SKS 紹介を停止したりする等の措置を講じることができず、BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態を見抜くこと及びかかる実態のおそれを本件内部告発に関する情報共有を受ける以前に察知することができなかった原因のひとつとなった可能性は否定できないと考えられる【<sup>23</sup>】。

## 6 コンプライアンス部門に対する情報連携が行われなかったこと

BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求への当社としての組織的な対応は、BM から相当程度の圧力がかけられている状況下では、

<sup>23</sup> ただし、前記第 4・1 (2) のとおり、現在、事故車両を優先的に特品工場又は優品工場に認定された SKS 工場に紹介しなければならぬルールとなっており、実質的に SKS 紹介を停止する基準が明示的に定められているため、既に一定の手当てができていていると考えられる。

損サ部門及び営業部門だけでは限界があったと思われ、コンプライアンス部門にも情報連携されることが必要であったと考えられる。しかし、以下のとおり、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報がコンプライアンス部門へ情報連携されることはなかった。

## (1) 法令等遵守規程等に基づくコンプライアンス部門への情報連携について

当社においては、各種社内規程等により、保険代理店の法令等違反行為又はそのおそれのある行為を発見した場合、保険代理店の関与による「不正請求」又はその疑いがある行為を確認した場合には、コンプライアンス部門へ報告すべき旨が規定されている。

もっとも、SC に所属するアジャスター等は、個々の BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識していたに過ぎず、その背後に BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態のおそれを内部告発に関する情報共有を受ける以前に察知することはできていなかった。また、SC に所属するアジャスター等は、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識した場合には、その都度、BM に指摘して是正させ、適切な協定が行われるよう対応しており、その時点で不適切な又はその疑義のある保険金請求は解消されたという認識でもあった。さらに、SC に所属するアジャスター等は、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識した場合であっても、確実な証拠がなかったり、BM 側からヒューマンエラー等の弁解が行われたりする場合には、不正な保険金請求であると判断するには至らないこともあった。このような事情から、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識した担当アジャスターやその報告を受けた上長は、法令等違反行為又はそのおそれのある行為や「不正請求」又はその疑いがある行為として、コンプライアンス部門へ報告が必要な事案であるとの認識には至らず、コンプライアンス部門に対する情報連携も行われなかった。

また、BM は保険代理店かつ修理工場という 2 つの側面を有していたところ、各種社内規程等によりコンプライアンス部門に対して報告すべき事案については、保険代理店が自ら取り扱った保険契約に関する法令等違反行為又はそのおそれのある行為や「不正請求」又はその疑いがある行為に限られると解釈されていた。仮に BM のような保険代理店かつ修理工場という 2 つの側面を有する者により組織的又は恒常的に行われる不適切な保険金請求を想定し、BM による不適切な保険金請求に関する情報を損サ業等に集約し活用するような体制を構築したうえで、保険代理店かつ修理工場という 2 つの側面を有する者により組織的又は恒常的に行われる不適切な保険金請求が、保険代理店の法令等違反行為又はそのおそれのある行為や保険代理店の関与による「不正請求」又はその疑いがある行為に該当しうる旨を定めていれば、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報が損サ業等を通じる等してコンプライアンス部門に連携された可能性を否定することはできないと考えられる。

## (2) コンプライアンス部門による情報収集について

BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態は、本件内部告発を端緒として発覚することになった。従前、当該実態を認識した BM の役職員が当社に情報提供するならば、いわゆる 1 線である営業主管若しくは相対課支社又は相対 SC に対して情報提供することが考えられるが、当該 BM の役職員が何らかの事情でそれ以外のルートで情報提供を希望することもありうる。そのため、例えば、コンプライアンス部門等でも当該実態を認識した BM の役職員からの情報提供を受ける仕組みがあれば、BM の役職員から当該実態の情報提供が行われ、当社がより早期に当該実態のおそれを察知できた可能性を否定すること

はできないと考えられる。

## 第7 再発防止策を含む今後の取組みに関する提言

前記第6で述べた原因分析を踏まえ、当委員会として、以下のとおり、再発防止策を含む今後の取組みに関して提言を行う。

### 1 SKS 工場に関する不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報集約及び活用体制を構築すること

本来、SKS 工場は、顧客に対する紹介に値するだけの高品質な修理工場であるべきである。そのため、不正であるとまでは認識できなかったとしても、不適切な又はその疑義のある保険金請求と認識できれば、その内容及び件数等次第では、例えば、SKS 工場から除外したり SKS 紹介を停止したりする措置（複数の修理工場を有する事業者については、各修理工場単体のみならず、修理工場全体に対する同様の対応を含む。）を含め、当社における各種対応に活用する体制を構築すべきと考えられる。

その際、複数の SKS 工場を複数の SC で担当する場合には、各 SC において修理工場の横断的・共通的な問題や課題を把握できなかつたり、各 SC の判断にばらつきが生じたりすることも考えられるため、各 SC で認識された不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報を集約し、それを活用できる体制を構築すべきと考えられる。

特に、SKS 工場が当社の保険代理店を兼業している場合に、不正な保険金請求が認められれば、当社の保険代理店であるのに、何故、保険会社として不正な保険金請求を防ぐことができないのかと世間から指摘されることにも留意すべきと考えられる。

### 2 不適切な保険金請求等に関する判断基準等を策定・周知すること

前記第6・1及び第6・2のとおり、不適切な又はその疑義のある保険金請求が行われた事案であっても、その対応は各 SC に委ねられており、不正とまで判断できない場合には、結果的に適正な修理費用が認定されれば足りると考えられ、不適切な又はその疑義のある保険金請求に関する情報を集約する仕組みが設けられていなかった。

そのため、不正な保険金請求への対策の実効性を高めるためにも、不正とまで判断できなくても、客観的な証拠の有無や内容、発生頻度、修理工場の回答内容等から、いかなる事案を不適切な保険金請求として抽出すべきかの判断基準等を策定し、それを損サ部門内に周知することが考えられる。

加えて、各アジャスターの不適切な又はその疑義のある保険金請求を検知する能力や検知できた場合の対応力を向上させる取組みを継続して強化することが考えられる。

それらにより、各アジャスターについては各 SC の判断のばらつきをできる限り少なくし、その情報を集約すれば、より実効性のある不正な保険金請求への対策を講じうると考えられる。

### 3 SKS を営業推進から切り離すこと

本来、SKS 工場は、顧客に対する紹介に値するだけの高品質な修理工場であるべきである。しかし、前記第6・3のとおり、BM が事故車両の紹介台数に応じて自賠責保険の割当てを決めており、前記第6・4のとおり、営業部門から SKS 紹介を行うよう求められ、BM 社の b1 氏からの圧力ともいえる発言内容が伝えられていたこともあり、BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識した損サ部門においても、基本的に SKS 紹介を停止する等をせず、SKS 紹介を継続することになった。

この点、本来、修理工場による不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識したならば、損サ部



門は、その懸念が払拭されるまで、その修理工場を顧客に対して紹介することは差し控えるべきである。したがって、SKS を営業推進から切り離し、修理工場を兼業する保険代理店からの圧力を遮断し、損サ部門において、純粹に顧客に対する紹介に値するか否かのみを考慮要素として、SKS について判断できる体制とすることが考えられる。

#### 4 SKS 工場からの除外等の判断基準を策定・周知すること等

前記第 6・5 のとおり、本来、SKS の趣旨からすれば、SKS 工場からの除外や SKS 紹介の停止を検討すべき状況にありながら、その判断基準が定められていなかったこともあり、考慮すべきではない事項を考慮した結果、かかる措置を講じなかった SC も多かった。そのため、今後は、判断基準を策定し【<sup>24</sup>】、それに則って SKS 工場からの除外や SKS 紹介の停止等の判断を行うものとし、SKS の趣旨からして考慮すべきでない事項を考慮する余地を与えないよう、当該基準を周知徹底することが重要であると考えられる。

#### 5 当社の保険代理店でもある修理工場による不適切な又はその疑義のある保険金請求についてコンプライアンス部門への情報連携の仕組みを強化すること

当社の保険代理店でもある修理工場による不適切な又はその疑義のある保険金請求が行われた場合、当社の保険代理店ではない修理工場による不適切な又はその疑義のある保険金請求が行われた場合と同様、いわゆる 1 線である各 SC 及び損サ部が対応し、その対応を必要に応じて損サ業が支援することになると考えられる。

もともと、当社の保険代理店でもある修理工場により組織的又は恒常的に不適切な保険金請求が行われた場合には、前記第 5・2 (2) ウ (ア) c のとおり、保険業法施行規則第 85 条第 8 項第 6 号に定める事由に該当するとして不祥事件届出を行う可能性があること等からすれば、かかる修理工場による不適切な又はその疑義のある保険金請求のうち、一定の要件等を満たす場合には、いわゆる 2 線であるコンプライアンス部門に対しても情報連携が行われるよう、その仕組みを強化することが考えられる。

#### 6 修理工場による不適切な又はその疑義のある保険金請求についての情報収集の仕組みを強化すること

修理工場による不適切な保険金請求に関する情報について、何らかの事情でいわゆる 1 線である営業主管若しくは相対課支社又は相対 SC 以外のルートでの提供を希望する当該修理工場の役職員がいる可能性が否定できないことを考慮し、例えば、コンプライアンス部門等でも、かかる情報提供を受けることができる仕組みを検討し、それを修理工場の役職員に対して周知することが考えられる。

### 第 8 結語

BM 社調査報告書において認定されたような BM により組織的又は恒常的に行われていた不適切な保険金請求の実態は、BM の修理工場において生じたものであり、当社を含む保険会社が BM に対して委託していた保険代理店業務において生じたものではない。

しかし、BM の修理工場に対する事故車両の紹介台数が多ければ多いほど、BM が保険会社に対して自賠責保険を割り当てるという構図が存在していた。また、各 SC が BM による不適切な又はその疑義のある保険金請求を認識しながらも、かかる請求への対応が各 SC に任せられ続け、かかる請求に関する

<sup>24</sup> 前記脚注 23 のとおり、既に一定の手当ができているといえる。

情報を集約及び活用する体制が構築されなかったこと等から、SKS 紹介が行われ続けた。本来、SKS 工場は、不適切な又はその疑義のある保険金請求を行うような修理工場を対象とすべきではないにもかかわらず、BM の修理工場に対して SKS 紹介を行い続けたことは、SKS を営業推進目的に活用することを重視し、お客様の利益を損なってしまった面があったと指摘せざるを得ない。そのため、BM に限らず修理業者による不適切な保険金請求が適切に抑止されるよう、また、お客様の利益を損なってしまふような事態を招かないよう、さらには、保険代理店等からの圧力に屈しないよう、保険会社としての体制整備及び強化に努めるとともに、保険会社として保険代理店の経営課題に気づいたならば、それを保険代理店の経営トップに認識させるべく、その経営トップ等と直接対話することに努めていただきたい。さらに、保険会社にとって適切な保険金支払管理態勢の構築が極めて重要であり、かかる態勢が脆弱であれば保険会社としての責任を果たせていないことになることから、損サ部門において、営業部門等と対話しつつも、より公正かつ公平な判断を行い続けることができる組織やルールのあり方についても強化すべき点があれば強化していただきたい。

もっとも、かかる体制整備及び強化は、当社のみが行えば足りるものではなく、同業他社においても行われるべきである。なぜなら、例えば当社が単独で BM の修理工場に対する SKS 紹介を停止したとしても、BM の修理工場の品質を改善させることができたのかは疑問であり、業界として不適切な又はその疑義のある保険金請求を行う BM に対して毅然と是正を促す等しなければ、BM による不適切な保険金請求を抑止しきれなかったと考えられるからである。

また、BM は、その修理工場に対して事故車両を多く紹介する保険会社のためにより多くの自賠責保険を割り当てる方針であったところ、事故車両の紹介台数は、自動車保険の一社推奨という販売方針にも関連していたように思われる。この点、当委員会として、店舗ごとに特に事務に精通している保険会社の自動車保険を推奨するという BM の推奨理由の合理性を判断することはできないが、保険会社から委託を受けた保険代理店業務と直接関係しない修理工場への事故車両の紹介台数という営業協力的な要素を保険契約の販売方針と関連づけることが許容されるのか否か、規制のあり方についても議論がありうるように思われる。

今回の BM による不適切な保険金請求は、当社の課題のみならず、業界や規制の課題についても考えさせられた事案であり、前記第 7 及び結語記載の内容も含めた当委員会からの提言が今後の当社ひいては業界の健全な発展の一助となれば幸いである。

以上