

ビッグモーター事件の影響

保険業界に求められた対応

ビッグモーター事件以降の主な動向を表1にまとめた。

車体整備業界に対しては、2024年に国土交通省がとりまとめたガイドラインにおいて、透明性確保に向けた各種取り組みが求められている。一方、2025年5月には保険業法の一部を改正する法律が成立し、保険会社等に求

められる対応が示された。

法改正に先立って開催された「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議」の報告書では、保険金不正請求事件が発生した背景について、保険会社が保険契約の取り扱い件数を過度に重視していたことから、不適切な査定簡略化や入庫紹介を行い不正請求を助長させていたほか、損害保険会社による代理店に対する指導

が機能していなかった、との見解が示されている。

そのような状況を是正するための施策の一つとして、「入庫紹介の適正化」が挙げられた。車体整備事業者（兼業保険代理店）の保険販売を期待して、損保が入庫紹介をすることが顧客の利益を損ねる結果になったと指摘した上で、入庫紹介における留意点として、次の項目を提案した。

- ・顧客が自動車修理工場を選択できることに関する顧客への明確な伝達
- ・顧客に自動車修理工場を紹介する際に、原則として複数社紹介することや、それらを紹介する理由を説明すること
- ・顧客に紹介する自動車修理工場の業務の適切性や品質を定期的に検証するとともに、入庫紹介を受けた顧客の意見等も踏まえた、入庫紹介の適切性を確認するための体制の整備

保険金不正請求事案を受けた法令や保険会社向けの監督指針は、同有識者会議の報告を参考にしている。そのため、損害保険会社における入庫紹介の方針も、この内容を踏まえて再構築されたものと考えられる。

保険代理店業への影響

先の報告書では、保険代理店業の対応についても言及している。

複数の保険会社の商品を扱う乗合代理店に対しては、顧客の意向を踏まえて最適と考えられるものを比較または提案し、その理由を分かりやすく説明するべきとの考えが示された。

一方、保険販売以外の業務も併せて営んでいる兼業代理店に対しては、兼業に伴う弊害を適切に管理することが求められている。また、「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グルー

表1 ビッグモーター事件後の業界動向

時期		内容
2022年	3月	損害保険防犯対策協議会を通じ、ビッグモーターによる保険金の不正請求の疑義情報が各損害保険会社に寄せられる
2023年	1月	ビッグモーターにより、社外弁護士を委員長とする特別調査委員会が設置される
	2月	国土交通省、ビッグモーター唐津店に対し、15日間の保安基準適合証等の交付停止
	3月	国土交通省、ビッグモーター熊本浜線店に対し、自動車検査員の解任命令、指定取消
	6月	ビッグモーターが設置した、特別調査委員会の調査報告書が完成
		ビッグモーターが調査報告書の全文を公表
	7月	国土交通省、ビッグモーターの全国の130事業場に対して監査を開始。法令違反が認められた事業場に順次、行政処分等を実施
		金融庁、損害保険ジャパンなどへ保険業法に基づく報告徴求命令を出す
2024年	9月ころ	金融庁、ビッグモーターへ立ち入り検査を開始
		伊藤忠商事がビッグモーターの買収に向けた調査を開始
	11月	関東財務局、ビッグモーターグループに対し、2023年11月30日付をもって、損害保険代理店としての登録を取り消す命令を発出
		日本損害保険協会、「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」を改定
	1月	金融庁、損保ジャパン及びSOMPOホールディングスへの業務改善命令を発出
		伊藤忠商事、ビッグモーターの事業再建に向けた契約を締結
	3月	金融庁、第1回「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議」を開催
2025年		国土交通省、再発防止を目的として、「車体整備の消費者に対する透明性確保に向けたガイドライン」をとりまとめ、公表
	5月	伊藤忠商事、ビッグモーター及びその子会社のすべての事業を会社分割により承継し、「株式会社WECARS」を発足
	6月	金融庁、「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議」報告書を公表
	9月	日本損害保険協会、「損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン」を策定
	12月	金融審議会「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」を設置
2025年		金融審議会「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」、報告書を公表
	5月	日本自動車車体整備協同組合連合会と日本損害保険協会が、車体整備の透明性確保に向けて「共同宣言」
		保険業法の一部を改正する法律が成立 ※保険金不正請求事案と保険料調整行為事案の再発防止等を目的としたもの
	6月	日本損害保険協会、「代理店業務品質評価会」を設置
		日本損害保険協会、「保険金不正請求に関する意識調査」を13年ぶりに公表
	8月	金融庁、「保険会社向けの総合的な監督指針」を一部改正
		日本損害保険協会、「損害保険会社による便宜供与適正化ガイドライン」を策定
2025年	9月	日本損害保険協会、「損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン」、「損害保険会社に係る個人情報保護指針」等を改定
	12月	金融庁、「保険会社向けの総合的な監督指針」の一部改正（案）を公表

損害保険会社における入庫紹介の動向

あいおいニッセイ同和損害保険

——顧客に向けた工場紹介に対する基本方針について

当社は、顧客本位のサービスであることを明確にした上で、営業推進活動とは切り離し、修理工場の紹介を実施している。

顧客が提携工場の紹介を希望した場合には、まず顧客自身で提携工場を選択できることを伝えている。そして、自身で選択することを希望した顧客に対しては、担当者よりSMSで修理工場検索サイトのURLを送信し、同サイトにて修理工場を選択してもらっている。

一方、顧客が当社での選定を希望し

た場合は、そのニーズをていねいに確認した上で、対応可能な提携修理工場を電話にて紹介している。

今後も、顧客の意向や利便性を重視した修理工場紹介を実施していく方針である。

——紹介する工場の選定基準について

当社が定める資格及び工場設備や顧客対応品質などの項目・要件を満たしている修理工場のみを修理工場検索サイトに掲載している。また、当該サイトの冒頭において、掲載している全修理工場が「当社が定める品質基準を満たしていること」、「修理工場内カメラ

と工程管理システムを導入していること」を伝えている。

——損害保険会社が顧客に対して修理工場を紹介することのメリットについて、どのように考えているか

保険会社にとっては、修理工場の紹介という顧客ニーズへの対応により、顧客満足度の向上に寄与する。

契約者にとっては、懇意にしている修理工場がない場合、当社提携工場で安心して修理を依頼することが可能となる。

修理工場においては、保険会社からの紹介により、定期的に新たな顧客への整備実績を積むことができ、顧客対応品質の維持が可能になると考えている。

——近年の事故受付件数、修理台数、入庫誘導件数の推移について

詳細な回答は控えるが、修理工場に対する紹介件数は減少している。

——AIを活用した不正検知システムの概要及び活用状況について

オックスフォード大学のAIベンチャーであるMind Foundryと当社との共同研究所であるAioi R&D Lab-Oxfordと共同で、AIを活用した不正検知システムを開発した。

同システムを活用することで、修理工場ごとの請求傾向を可視化し、不正の疑いがない修理工場との差異や、当社が不正請求と認めた見積書データ等

ビッグモーター問題を受けた主な対応

日時		内容
2022年	7月	同社に対する事故車両の修理費の不正請求疑義が発覚したビッグモーターのまごころ工場への入庫紹介を停止
	9月	ビッグモーターにて登録されているまごころ工場への入庫紹介をすべて停止
2023年	7月	ビッグモーターによる不適切な保険金請求に関する「お客さまサポートデスク」を開設。自主調査を進めていることを発表
	8月	不正請求防止に関する再発防止策を報告 [主な内容] ■不正請求防止に向けた査定体制の強化方針 ・AIやDXを活用した対策 ■提携修理工場への対応 ・修理工場単位の修理費データ分析と異常検知先に対する実態調査 ・提携修理工場の一斉点検 ■提携修理工場の顧客選択スキームの導入
	9月	不正請求対策の対応状況を報告 [主な内容] ・AIを活用した不正検知システムの開発（Aioi R&D Lab-Oxfordとの共同取り組み） ・2023年12月より提携修理工場から運用を開始し、対象範囲を順次拡大 ・事故時の損傷状況や損傷箇所の保全が可能な新たな車両撮影ツール（以下、本ツール）の活用を開始
	10月	損害保険代理店委託契約を2023年11月30日付で解約することでビッグモーターと合意
	11月	ビッグモーターによる不適切な保険金請求に対する独自調査の完了を報告
		保険金の不正請求を検知する「AI不正検知システム」を開発
	12月	自動車事故に遭った顧客へ紹介する「まごころ工場」制度において、修理工場の品質基準を改定し、「新まごころ工場」制度として2024年1月より運用を開始することを発表
2024年	4月	修理工場検索サイトをリリース
	5月	自動車修理工場のサービス品質可視化・ESG経営推進に向けた取り組みを開始