

## 自動車保険の適用等級誤りの発生について

損害保険ジャパン日本興亜株式会社（社長：西澤敬二、以下「当社」）は、当社自動車保険にご加入のお客さまが車両保険金をご請求された場合に、次契約の一部で「等級別料率制度（\*1）」に基づいて適用される等級に誤りがあり、正当な保険料よりも高い保険料を頂いていたケース（以下「適用等級誤り」）が発生しましたので、お詫びとともにお知らせ申し上げます。

適用される等級を誤ってご契約いただいたお客さまは343名、同様の可能性があるお客さまは84名であり、当社から該当のお客さまへ個別にご連絡させていただき、適用等級に誤りがあった場合には、正当な適用等級へ是正させていただくとともに、正当な保険料と過去にお支払いいただいた保険料の差額を返戻させていただきます。

お客さまおよび関係者の皆さまに多大なご迷惑、ご心配をおかけし、深くお詫び申し上げますとともに、今後、同様の事態が発生することのないよう、再発防止に努めてまいります。

（\*1）自動車保険において、所有・使用する自動車の総契約台数が9台以下の場合に、事故の有無、事故内容などによって、保険料の割増引率の変動に影響する等級を決定する制度。

### 1. 概要

「ノーカウント事故（\*2）」または「1等級ダウン事故（\*3）（2012年9月30日以前始期契約は「等級すえおき事故」をいいます。）」に該当する自動車事故について、保険金支払システムへの登録不備により、適用等級誤りが一部発生いたしました。

（\*2）事故についてお客さまに過失がない場合に適用される、「無過失車対車事故の特則」を適用した事故など。

（\*3）台風、集中豪雨・豪雪、火災、盗難などにより生じた車両単独事故。

### 2. 判明経緯

お客さまから寄せられた声をきっかけとして、2016年4月以降にサンプリング調査を実施したところ、一部のご契約で適用等級誤りが発生していることが判明いたしました。

### 3. 対象契約

当社または当社前身の株式会社損害保険ジャパンの車両保険付きの自動車保険にご加入で、以下のいずれかの車両保険事故に遭われて、2008年4月以降に保険金のお支払いを完了したご契約のうち、適用等級誤りが発生したご契約が対象になります。

①事故についてお客さまに過失がない場合に適用される、「無過失車対車事故の特則（2012年9月30日以前始期契約は「車両無過失事故に関する特約」）」を適用した事故

②「台風」、「集中豪雨・豪雪」、「火災」または「盗難」による事故

### 4. 再発防止策

保険金支払システムの改定のほか、全国の保険金支払部署の社員への教育・指導を徹底し、今後、同様の事態が発生することのないよう、再発防止に努めてまいります。

### 5. お客さま対応

該当のお客さま（現在は他社でご契約のお客さまも含みます。）に、12月以降、個別にご連絡を差し上げ、正当な適用等級への訂正方法をご案内させていただきます。ご心配な点・ご不明な点などがございましたら、以下のお問い合わせ窓口にご照会ください。

<本件に関するお問い合わせ窓口>

【電話番号】 0120-250-283 (通話料無料)

※携帯電話からもご利用いただけます。

【受付時間】 平日 午前9時 ~ 午後6時

土日・祝日 午前9時 ~ 午後5時

※12月31日~1月3日は休業

以上