

各 位

2024年12月6日  
日本通運株式会社

## 運送保険契約に関するデータ修正による不適正な保険金請求について

日本通運株式会社（以下「当社」）は、一部の事業所で、運送保険契約に関するデータ修正による不適正な保険金請求が行われていたことを確認いたしました。その後速やかに契約締結先である損害保険ジャパン株式会社様（以下、損保ジャパン様）に報告を行いました。この行為は損害保険の考え方から逸脱するものであり、損保ジャパン様からの信頼を損ねることとなりましたことを深くお詫び申し上げます。お客様をはじめ、関係者の皆様にご心配とご迷惑をおかけしましたこと深くお詫び申し上げます。

### 1. 発生内容

当社は、お客様の貨物を運送する際に、損保ジャパン様と運送保険契約を締結しております。2024年6月、東京都内の事業所で貨物事故発生後に運送保険契約に関するデータを修正し、保険金請求に関わる書類を書き換えて損保ジャパン様に保険金を請求する行為が発覚しました。（以下、「貨物事故発生後に運送保険契約に関するデータを修正し、保険金請求に関わる書類を書き換えて損保ジャパン様に保険金を請求する行為」のことを「不適正な保険金請求」とします）

### 2. 発覚の経緯と対応

不適正な保険金請求は、2024年6月、東京都内の事業所の点検で発覚しました。調査により、この事業所では2022年5月より24年5月までに計7件、304,694円の不適正な保険金請求があったことが判明しました。不適正な保険金請求を行った従業員は、貨物受託時に一部保険(\*)の保険料で貨物をお預かりしたにも関わらず、貨物事故発生後に全部保険(\*\*)で受託したようにデータを修正し、損保ジャパン様に満額補償の保険金請求を行い、荷主(\*\*\*)には満額の保険金を支払いました。一方、損保ジャパン様に支払う保険料については、貨物受託時に契約した一部保険となる保険料を支払いました。

当該従業員からは、この行為は荷主の指示ではなく、荷主への説明を省き社内手続きを簡便に済ませるために行ったと聞き取っています。また、不適正に請求した保険金の私的流用は行っていないことを確認しています。さらに、調査により保険料や保険金額が配達完了日以降に修正できる社内システムを利用していることが判明しました。これらを損保ジャパン様に報告し、類似事案の発生の有無に関する全社調査を開始しました。

また、再発防止策として、本年7月に受託貨物の保険業務にかかわる全従業員（1,501事業所、14,084名）に対して再発防止教育を行いました。

### 3. 全社調査結果（暫定）

現在、聞き取りによる全社調査を進めています。対象は同一の社内システムを利用する当社とその子会社とし、過去2年間の受託貨物について、配達完了日以降で保険料を修正して

いるデータ 1,156 件を抽出、該当する 68 事業所のデータ処理の担当者に聞き取り調査を行っています。不適正な請求のパターンは大きく分けて 2 つあります。1 つは、一部保険で受託したにもかかわらず事故発生後に全部保険にデータを修正して保険金請求を行ったケース、もう 1 つは、無保険(\*\*\*\*)で受託したにもかかわらず事故発生後に付保して保険金請求を行ったケースです。対象調査は本年 12 月末完了を目途として進め、これまでの調査から不適正な請求の発生事業所は 27 箇所、不適正な保険金請求の件数は最大 150 件、不適正に請求した保険金額は合計 820 万円と推計しています。不適正に請求した保険金の私的流用は発生しておらず、組織的な関与を示す指示書やマニュアルは確認されておりません。聞き取り調査はデータ処理者が判別できるデータの保管期限である過去 2 年（2022 年 6 月～24 年 6 月）を対象としているため、聞き取り調査後、証言をもとにさらなる調査を進め、実態と真相の究明に努めます。

#### 4. お客様への影響

これらの不適正な保険金請求は、貨物をお預けいただいた荷主の指示で行ったものではないことは聞き取り調査で明らかになっています。また、荷主への保険金過少支払いや過大支払いは発生していないことはデータを精査の上、確認しています。また、本件については、当社と損保ジャパン様との間で行われる保険料の支払いと保険金請求に関する内容であり、荷主との取引には影響ありません。

#### 5. 原因と今後の対策

不適正な保険金請求が複数の事業所で発生した原因は、損害保険は金融商品であり荷主から保険料をお預かりしているという認識が不十分であったことに加え、保険料や保険金額が配達完了後に修正できる社内システムを不適正に利用していたこと、不適正な保険金請求を未然に防ぐチェック機能や教育が十分でなかったことが原因として考えられます。

不適正な保険金請求は、保険制度の健全な運営に影響を与えるものであり、このような行為を未然に防ぐことができなかったことを深くお詫び申し上げます。このような過ちを二度と繰り返すことのないよう、現在行っている全社調査を進め、原因究明と再発防止策の策定と実行を着実に進めます。

今回、データ修正を行った従業員 38 名について、保険処理に関する全ての業務に携わらない措置をとっております。保険金請求の仕組みを見直しこのようなことが二度と起こらない体制を整えます。また、さらなる調査を進め、損保ジャパン様に対して誠意ある対応を行い信頼回復に努めます。複数の事業所で類似事案が発生していることを大変重く受け止め、保険処理を行う業務に携わる従業員や関係者への再教育のみならず、全従業員を対象とするコンプライアンス教育を徹底し、組織風土改革に全社一丸となって取り組んでまいります。

以上

\*一部保険:保険金額が保険価額を下回る金額に設定されている状態。例えば、50 万円の価額の貨物に対して 30 万円の保険金額を設定しているような状態。

\*\*全部保険:設定した保険金額が保険価額に等しい状態。例えば、50 万円の価額の貨物に対して 50 万円の保険金を設定している状態。

\*\*\*荷主:法人のお客様（企業）

\*\*\*\*無保険:付保していない状態