

# 商品・サービス体制について

保険の仕組み	58
契約の手続	58
代理店制度と品質向上	60
代理店の育成・指導	61
商品・サービスの提供を通じて 実現をめざすSDGs	62
個人のお客さま向け保険商品	63
企業のお客さま向け保険商品	64
個人のお客さま向けサービス	66
企業のお客さま向けサービス	68
事故対応サービス	72
地方創生への貢献	76
主な新商品の開発、約款・料率の改定	77

# 保険の仕組み

## 保険制度

保険制度は、事故や災害で経済的な損害を受けた人を仲間がお金を出し合って助けるという、相互扶助の精神から生まれたものです。それに統計学を活用し、リスクに応じて保険料を算定する科学的な仕組みへと発展させたものが近代的な保険制度であり、「大数の法則」に基づいて保険契約者が相互にリスクを分散し、経済的補償を得るものです。「一人は万人のために、万人は一人のために」という言葉は、このような保険の仕組みを言い表しています。

## 保険契約の性格

保険契約は、保険会社が一定の偶然な事故により生じる損害の補償を約束し、保険契約者はその損害が発生する可能性に応じた保険料を支払うことを約束する契約です（保険法第2条）。このように、保険契約は「目に見えない商品を買う」ものであるといえます。

## 保険料率

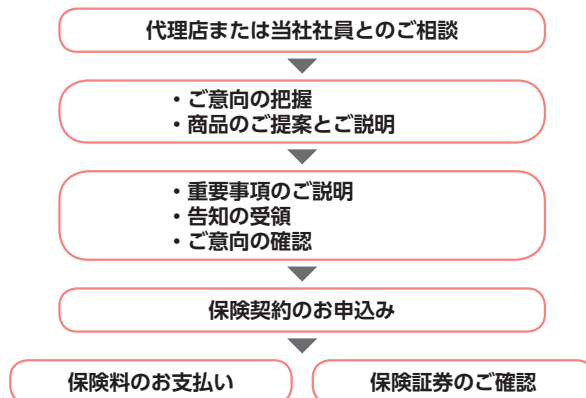
保険料を算出するための基礎数値となる保険料率は、各保険会社が算出し、金融庁による認可または金融庁への届出後、適用しています。

保険料率は、純保険料率（保険会社が支払う保険金に充てられる部分）と、付加保険料率（保険会社が保険事業を行うために必要な経費等に充てられる部分）に分けられます。

自動車保険・火災保険・傷害保険などは参考純率（純保険料率）を、自動車損害賠償責任保険・地震保険は基準料率（純保険料率および付加保険料率）を損害保険料率算出機構が算出し、会員保険会社に提供しています。

# 契約の手續

## 【保険契約のお手續】



## 最適な保険を選んでいただくために

さまざまな損害の発生に備えて開発された保険の中から、保険の対象・補償範囲・保険金額・保険期間などを検討し、最も適したものを選択していただくのが保険の上手な活用法です。

当社では、各種保険商品のパンフレット等をご用意するとともに、全国に98の営業部支店、381の営業課支社、保険契約を締結することのできる約30,700の代理店を設置し、お客さまのご要望にお応えできる営業ネットワークを展開しています。

保険商品の販売・勧誘にあたっては、お客さまのご意向を把握した上で、真に必要な商品を提案しています。また、重要事項の説明や意向確認等を通じて説明責任の履行に努めています。

個人向けの自動車保険や火災保険については、タブレット端末を活用して保険契約の内容をわかりやすく画面に表示し、お客さまとの対話を通じた丁寧な説明と手續を行っています。

また、非対面での手續を希望される場合、お客さまのスマートフォン等で代理店と同じ画面を見ながら、保険契約の内容をわかりやすく案内する「Web面談」もご利用いただけます。

## 意向確認について

保険契約を締結される際は、お客さまのご意向を「保険申込書」等で確認しています。

## 契約手續の流れ

### 保険商品の提案と説明

損害保険という目に見えない商品の内容を定めているのが普通保険約款と特約です。普通保険約款と特約には、当社と契約者双方の権利・義務が明文化されています。

また、普通保険約款や特約とは別に、各種保険商品のパンフレットや重要事項のご説明等で、商品内容をわかりやすく説明しています。さらに、お客さまのご意向やニーズを確認した上で、保険商品を提案しています。

## 適切な保険金額の設定

保険契約は、事故や災害によって受けた損害を適切な保険金で補うことが目的です。適切な保険金額を設定いただくことで、いざというときに保険が役に立ちます。

## 契約内容の確認と保険契約のお申込み

保険申込書は、正しい内容をご記入の上、契約者本人の署名または記名・押印をいただきます。

例えば、自動車保険を契約される場合は、事故歴や契約のお車の所有者、使用目的などを正しくお知らせいただくことが必要です。

万一、ご記入いただいた内容が事実と異なっている場合には、契約が解除され、保険金をお支払いできないことがありますので、ご注意ください。

## 保険料のお支払い

保険料はお支払方法ごとに定められた期日までにお支払いください。保険の種類により、保険料の口座振替やクレジットカードによるお支払い、コンビニエンスストアでのお支払い、スマートフォンを利用したお支払いなどを選択いただけます。

万一、契約ごとに定められた期日までには保険料のお支払いがない場合には、事故が発生しても保険金をお支払いできませんのでご注意ください。

## 保険証券のご確認

保険証券のお受け取りは、当社から「紙の証券」をお送りする方法またはWebで閲覧する方法（eco保険証券）を選択いただけます<sup>(注)</sup>。契約時にeco保険証券を選択いただいた場合は保険証券の送付を省略させていただきます。当社オフィシャルWebサイトの「ご契約者さま専用ページ」（法人のお客さまは「法人お客さまWebサービス」）でご確認ください。

(注) 一部、eco保険証券を選択できない商品がありますので、契約時に取扱代理店にご確認ください。

## 契約後にご注意いただきたいこと

### 契約申込みの撤回等（クーリングオフ）について

保険期間が1年を超える個人契約（個人事業主が事業のために締結する契約を除く）には、クーリングオフ制度があります。

お客さまは「契約の申込日」または「『クーリングオフを説明する書面』を受領した日」のいずれか遅い日から、その日を含めて8日以内であれば、契約申込みの撤回または解除（クーリングオフ）を行うことができます。

なお、自動車損害賠償責任保険、財形傷害保険等、一部クーリングオフができない契約もあります。詳細は取扱代理店または当社へご確認ください。

### 契約内容のご確認

保険証券・継続証のほか、「ご契約者さま専用ページ」（法人のお客さまは「法人お客さまWebサービス」）や、お客さまデスク等でもご確認いただけます。

## 契約内容に変更が生じたときは、ご連絡ください

保険証券・継続証は、記載内容に変更がないか定期的にご確認ください。また、契約後に変更手続をされた場合は、変更確認書もご確認ください。

火災保険の対象となる建物を譲渡したり、構造や用途が変わったとき、自動車保険の対象となるお車の使用目的が変わったときなど、保険証券または継続証の記載内容に変更が生じた場合は、取扱代理店または当社へお知らせください。ご連絡が遅れると、契約が無効となり、保険金をお支払いできないことがありますのでご注意ください。

なお、契約内容は保険証券・継続証のほか、「ご契約者さま専用ページ」やお客さまデスク等でも確認することができます。

### 勧誘方針

「金融サービスの提供に関する法律」に基づき、弊社の金融商品の勧誘方針を、次のとおり定めておりますので、ご案内いたします。

保険法、保険業法、金融サービスの提供に関する法律、金融商品取引法、消費者契約法、個人情報の保護に関する法律およびその他各種法令等を遵守し、適正な商品販売に努めてまいります。

#### ■お客さまの立場に立った商品販売に努めます

- お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、知識の修得、研さんに励むとともに、説明方法等について工夫し、わかりやすい説明に努めてまいります。
- お客さまの商品に関する知識、経験、財産の状況および購入の目的等を総合的に勘案し、お客さまに適切な商品をご選択いただけるよう、お客さまのご意向と実情に沿った説明に努めてまいります。
- 市場の動向に大きく影響される投資性商品については、リスクの内容について、適切な説明に努めてまいります。
- 商品の販売にあたっては、お客さまの立場に立って、時間帯、場所、方法等について十分配慮いたします。

#### ■適正な業務運営に努めます

- お客さまに関する情報については、適正に取り扱うとともに厳正に管理いたします。
- お客さまのご意見、ご要望等を商品の開発・販売方法に活かしてまいります。
- 万一保険事故が発生した場合には、ご契約の商品内容に従い、迅速、的確に保険金をお支払いするよう努めてまいります。
- 保険金を不正に取得されることを防止する観点から、適正に保険金額を定める等、適切な商品の販売に努めてまいります。

# 代理店制度と品質向上

## 代理店の役割と業務内容

代理店は、保険会社に代わって損害保険の契約募集を行うほか、損害保険の幅広い普及を通じてお客さまをさまざまな危険や災害から守り、経済生活の安定を図るという重要な社会的役割を担っています。

当社では、「損害保険代理店委託契約書」を取り交わした上で、代理店に以下のような業務を委託しています。

- ①保険契約の締結
- ②保険契約の変更・解除等の申し出の受け付け
- ③保険料の領収または返還
- ④保険料領収証の発行および交付
- ⑤保険の目的の調査
- ⑥保険契約の維持・管理に関連する事項、その他保険募集に必要な事項で会社が特に指示した業務

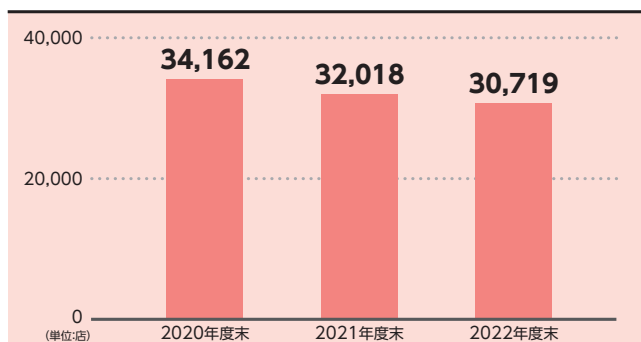
このほかにも、代理店はお客さま一人ひとりのニーズに対応し、財産の保全、事故の防止、防災や保険全般に関するご相談、万一事故が起こった時の解決のお手伝いなど、幅広くきめ細かなコンサルティング活動を行っています。

## 諸法規による規制

「保険業法」等の法令により、代理店業務に携わるには、所定の手続を経て内閣総理大臣<sup>(注)</sup>から「代理店」としての登録を受けなければなりません。また、代理店で保険の募集に従事する者は、所定の教育を修了し、損害保険募集人一般試験に合格した上で内閣総理大臣への届出が必要です。以上のように、代理店業務は「保険業法」等で定められており、すべてのお客さまに公正かつ公平なサービスを提供することが義務付けられています。

(注)実務上の受理権限者は、各地を所轄する財務局長です。

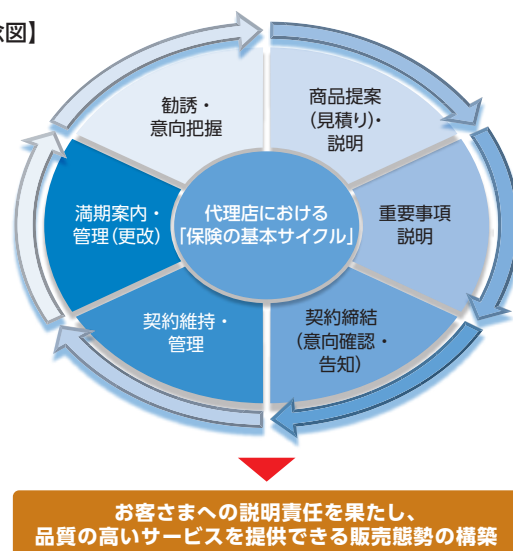
## 代理店数の推移



## 代理店における「保険の基本サイクル」

当社は、「勧誘・意向把握」「商品提案(見積り)・説明」「重要事項説明」「契約締結(意向確認・告知)」「契約維持・管理」「満期案内・管理(更改)」といった保険募集に関わる一連の業務プロセスを、代理店における「保険の基本サイクル」と称して、その確実な履行を社員・代理店に徹底しています。

【概念図】



## 代理店品質認定制度(Qマーク制度)

代理店における「保険の基本サイクル」の確実な履行に向け、当社独自の「代理店品質認定制度(通称:Qマーク制度)」を制定し、品質向上に取り組んでいます。保険商品や損害サポートに関する正しい知識、「保険の基本サイクル」に関連する品質指標等を認定基準としており、2022年度は認定対象代理店約17,700店のうち約13,000店が認定を受けています。

【Qマーク】



「Qマーク」は当社の品質認定代理店が使用しているシンボルマークです。

※当社は、代理店が募集品質の特に高い他の代理店と業務提携して、共同で保険募集を行う制度を設けています。本制度を導入している代理店(共同募集の非幹事代理店)は、お客さまとの契約手続を担っていないことを踏まえ、集計対象外としています。

## ハイグレードエージェントの認定

当社は、「保険の基本サイクル」の確実な履行および経営の高度化を実現している、「お客さまから選ばれ続ける最高品質の代理店」を、代理店手数料体系の最高位ランクである「ハイグレードエージェント」として認定しています。2022年度の認定代理店数は、912店です。



# 代理店の育成・指導

## 代理店教育・経営支援

### 代理店教育の目的

当社の代理店教育の目的は、すべての代理店が「保険の基本サイクル」を確実に履行し、お客さまへ説明責任を果たせるよう育成することにより、募集品質やお客さま対応力の向上を図ることにあります。

### 代理店教育の内容

保険販売に必要なコンプライアンス、商品、事務・システム、損害サポートなどに関する基礎的な知識から、保険の周辺知識、代理店経営といった専門性の高い分野まで、さまざまな代理店教育メニューを用意しています。代理店・募集人の理解度等に応じて適切なメニューを選択することができます。

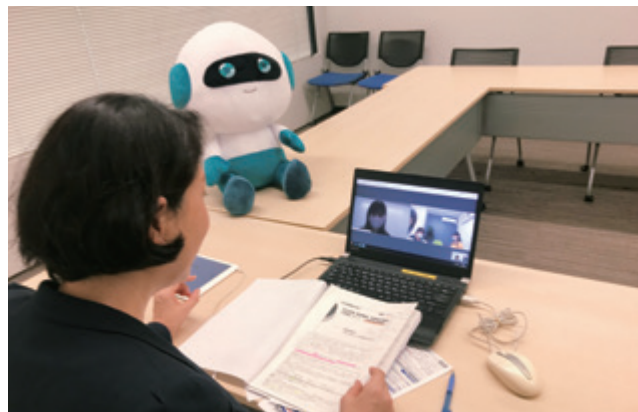
このほか、代理店としての基本活動の定着・均質化に向けて、全代理店を対象にした「コンプライアンス」「募集品質の向上」に関する年1回の必須研修や、月1回程度の勉強会、新設代理店・新規募集人を対象にした代理店実務の初期研修も実施しています。

### 代理店教育の学習形態

営業担当者による日常の個別指導に加え、部支店・課支社主催の各種研修やeラーニングによる学習支援等、さまざまな学習機会を設けています。また、代理店内の教育態勢の整備に向け、研修ツールの提供を行っています。

### 代理店経営サポート室の専任講師による教育サポート

代理店経営サポート室は、全国の主要都市に要員を配置し、代理店向けのさまざまな教育・研修を行っています。当社の代理店教育メニューを補強するため、専任講師が代理店の課題に応じた研修や支援を行うなど、質の高い代理店教育を実施しています。

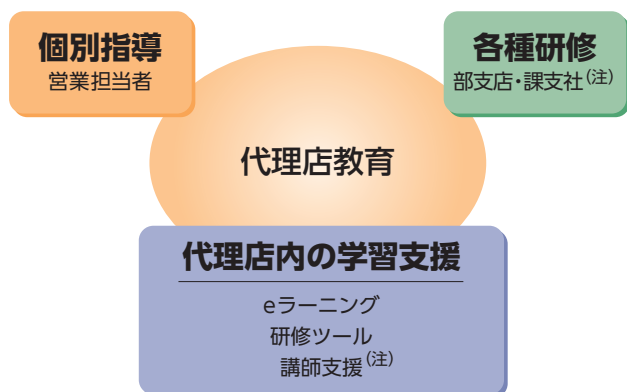


### 代理店経営支援の体制

代理店経営サポート室の代理店経営指導担当者が、代理店の抱えるさまざまな経営課題（大型化、体制整備、販売力・生産性向上、デジタルツールの活用など）解決のために、個別指導・サポートを行っています。

## インシュアランス・コンサルタント(ic)

損害保険・生命保険を総合的に提案できる専門知識と行動力・企画力を持った代理店のプロフェッショナルを養成するため、「インシュアランス・コンサルタント(ic)制度」を設けています。この制度のもとで、一定期間集中的に代理店としての実践教育を行い、お客さまの信頼に応えられる優秀な人財を全国各地に送り出しています。



(注) 代理店経営サポート室と連携して対応

# 商品・サービスの提供を通じて実現をめざすSDGs

当社は、ステークホルダーとともに地球環境と社会の持続可能性を守り、誰もが安定した生活と活発な事業活動にチャレンジできる社会の実現をめざしています。国連の持続可能な開発目標(SDGs)は、社会課題の解決をめざす世界共通の目標です。当社は、SDGsを道標(みちしるべ)にCSV×DXを推進し、社会のサステナビリティを阻害する「リスク」の解決に貢献する商品・サービスの提供を通じて、当社と社会のサステナビリティを同時実現するサステナビリティ・トランスフォーメーション(SX)を推進しています。

SX実現のために、特に社会からの期待が高く、当社の強みを活かせる重要度の高い4つの社会課題を定めて、社会との共通価値を創造する商品・サービスの開発に注力しています。

## 4つの社会課題に対応した商品・サービス

### 地球環境との共生

気候変動対策を最優先課題と位置付け、社会の脱炭素化を支援する商品・サービスの提供と気候変動への適応策の提供による社会的損失の抑制に取り組みます。また、生物多様性の保全等の自然資本の持続も気候変動と相互に関連しているため、一体的に推進していきます。

- 社会の脱炭素化に資する商品・サービス
- 自然資本・生物多様性の保全・回復に資する商品・サービス 等

- ・メガソーラー総合補償プラン
- ・洋上風力発電パッケージ保険
- ・企業火災保険向け「カーボンニュートラルサポート特約」
- ・中堅・中小企業向け脱炭素経営支援
- ・自動車保険「電気自動車等買替費用特約」
- ・船舶保険「海洋汚染対応追加費用補償特約」
- ・企業緑地支援パッケージ(企業緑地保険・関連サービス)
- ・住宅用太陽光パネル・蓄電池導入支援サービス
- ・畜産DXソリューション(U-メディカルサポート/U-motion) など



### 革新的テクノロジー

テクノロジーの進展(AI, IoT, MaaS, CASE, サイバーセキュリティ, ロボティクス, スマートシティ, 宇宙開発, 再生医療等)による新たな産業創造に伴うリスクに対するソリューションを提供します。

- 自動車の電動化・自動運転の進展、サイバーリスク等、新たなリスクに対応した商品・サービス 等

- ・GK 見守るクルマの保険(ドラレコ型)
- ・GK 見守るクルマの保険(プレミアム ドラレコ型)
- ・見守るサイバー保険
- ・サイバーセキュリティサービス
- ・通学路安全支援システム など



### 強靱性・回復力

社会インフラ(道路、橋、トンネル等)や企業の工場・設備等の老朽化に対して、データ、AI、センサー等の活用により、事故防止や早期復興対策等、災害に強い企業や街づくりに向けた防災・減災サービスを提供していきます。

- 社会インフラや企業の工場・設備等の老朽化による損壊・火災リスクの増加に対応した防災・減災サービス
- 官民連携の自然災害補償スキームへの参画による復旧・復興の支援 等

- ・防災ダッシュボード
- ・ドラレコ・ロードマネージャー
- ・気象情報アラートサービス
- ・スマ保災害時ナビ(スマートフォン向けアプリ)
- ・防災グッズ販売・期限管理サービス
- ・防災減災取組・BCP(事業継続計画) サポートツール など



### 包摂的社会

すべての人々を排除せず、包摂し、ともに生きることができる社会をめざす考え方にに基づき、少子高齢化・人口減少、地域間格差・過疎化、人権侵害・社会的不平等などへの対応に取り組みます。

- お客さま・社会、サプライチェーン、社内の各領域におけるDE&I・人権・人的資本に関する取組みの推進
- 誰もがアクセスしやすい商品・サービス 等

- ・健康経営支援保険
- ・高齢社会に対応した補償の提供
- ・手話通訳サービスを活用した対応
- ・事故対応サービス等における「17カ国語対応」
- ・「ビジネスと人権」対応支援コンサルティング
- ・人的資本経営・開示コンサルティング
- ・健康経営支援ツール(ストレスチェック、いきいきラーニング)
- ・ヘルスケアアプリ「HELPO」 など





# 個人のお客さま向け保険商品 (2023年4月現在)

当社は、個人のお客さまを取り巻くさまざまなリスクに対応する商品を取りそろえています。昨今の高齢化の進展を受けて、高齢者の安全運転をサポートし、見守るご家族にも安心を提供する自動車保険を開発するなど、持続可能な社会づくりに貢献しています。

## 商品ラインアップ

(代表的な商品を掲載しています)

### 「GK」ブランドを構築

自動車保険、火災保険、傷害保険などの個人向け主力商品に、「GK」のブランド名をつけて商品展開を行っています。

「GK」には、「安心のゴールキーパーでありたい」というメッセージを含めており、お客さまから頼られるパートナーとなることをめざしています。

安心のゴールキーパーでありたい。



### 自動車の保険

- 「GK クルマの保険」(家庭用自動車総合保険)
- 「GK 見守るクルマの保険(プレミアム ドラレコ型)」(家庭用自動車総合保険)
- 「GK 見守るクルマの保険(ドラレコ型)」(家庭用自動車総合保険)
- 「GK クルマの保険 コネクティッド」(家庭用自動車総合保険)
- 「GK クルマの保険・ドライバー保険」(自動車運転者損害賠償責任保険)
- 「はじめての自動車保険」(個人用自動車保険)
- 自動車損害賠償責任保険



### すまいの保険

- 「GK すまいの保険」(すまいの火災保険)
- 「GK すまいの保険 ブランド」(すまいの火災保険)
- 「リビングFIT」(賃貸住宅居住者総合保険)
- 地震保険

※地震保険のみを単独でご契約いただくことはできません。「GK すまいの保険」(含むブランド)または「リビングFIT」とセットでの契約となります。保険期間の途中でセットすることも可能です。



### ケガ・病気の保険

- 「GK ケガの保険」(パーソナル生活補償保険)
- 「GK ケガの保険 シルバー」(パーソナル生活補償保険)
- 所得補償保険



### 旅行・レジャーの保険

- 海外旅行保険
- 国内旅行傷害保険
- ゴルファー保険(パーソナル生活補償保険)



### インターネットから加入できる保険

- 「ネットde保険@とらべる」(特定手続用海外旅行保険)
- 「ネットde保険@gorufu」(ゴルファー保険)(パーソナル生活補償保険)
- 「ネットde保険@saiukur」(GK ケガの保険)(パーソナル生活補償保険)
- 「1DAY保険」<sup>(注)</sup>(24時間単位型自動車運転者保険)
- 「1DAYレジャー保険」<sup>(注)</sup>(24時間単位型総合生活補償保険)



(注) スマートフォンまたはセブン-イレブンのマルチコピー機からのお手続となります。





# 企業のお客さま向け保険商品 (2023年4月現在)



当社は、企業のお客さまが抱えるリスクに対応する商品の提供を通じて、お客さまをお守りするとともに、社会全体の活力ある発展に貢献しています。サイバーリスク等の新たな脅威に備えるなど、事業活動を取り巻く多様なリスクにきめ細かく対応することで、企業の持続可能な成長を支えています。

## 商品ラインアップ

(代表的な商品を掲載しています)

### 財物に関する保険

- 「ビジネスキーパー」  
(事業活動総合保険・物損害補償条項)
- 「プロパティ・マスター」  
(企業財産包括保険)
- 動産総合保険
- 事業財産総合保険
- コンピュータ総合保険
- ヨット・モーターボート総合保険
- 機械保険
- クレジットカード盗難保険
- 原子力財産保険
- 競走馬保険
- 土木構造物保険



### 費用に関する保険

- 「ビジネスキーパー」  
(事業活動総合保険・休業損害補償条項)
- 「プロパティ・マスター」  
(企業財産包括保険・利益等補償条項)
- 「フォレストキーパー」  
(再造林等費用補償特約付企業財産包括保険)
- 興行中止保険
- 天候保険
- 生産物回収費用保険
- 生産物品質保険
- レジャー・サービス施設費用保険
- 補償制度費用保険
- 顧客サービス費用保険
- 奨学金給付費用保険
- ブランドイメージ保険
- 海外危機管理費用保険
- 家主費用・利益保険
- 災害対策支援保険



### 工事に関する保険

- 建設工事保険
- 「ビジネス工事ガード」  
(包括契約方式建設工事保険)
- 土木工事保険
- 開業遅延保険
- 組立保険
- 操業開始遅延保険



### 自動車に関する保険

- 「自動車保険・一般用」  
(一般自動車総合保険)
- 「見守るクルマの保険  
(プレミアムドラレコ型)」(一般用)  
(一般自動車総合保険)
- 「見守るクルマの保険(ドラレコ型)」(一般用)  
(一般自動車総合保険)



### 傷害・労災上乘せ補償等に関する保険

- 「ビジネス」ネクスト  
(業務災害補償保険)
- 「メディカル」ネクスト  
(疾病補償特約付帯業務災害補償保険)
- 労働災害総合保険
- 「長期収入ガード(GLTD)」  
(団体長期障害所得補償保険)
- 団体総合生活補償保険
- 「健康経営支援保険」  
(団体長期障害所得補償保険)





## 賠償に関する保険

- 施設所有(管理)者賠償責任保険
- 請負業者賠償責任保険
- 生産物賠償責任保険(PL保険)
- 「MSLP」(総合賠償責任保険)
- 「ビジネスプロテクター」(企業総合賠償責任保険)
- 受託者賠償責任保険
- 自動車管理者賠償責任保険
- 店舗賠償責任保険
- 医師賠償責任保険
- その他専門職業人賠償責任保険
- 会社情報開示賠償責任保険  
(会社情報開示特約付専門事業者賠償責任保険)
- 専門事業者賠償責任保険(E&O保険)
- 会社役員賠償責任保険(D&O保険)
- 海外生産物賠償責任保険(海外PL保険)
- 英文賠償責任保険(英文CGL保険)
- 企業包括賠償責任保険(アンブレラ保険)
- 原子力損害賠償責任保険
- 船客傷害賠償責任保険
- 瑕疵保証責任保険
- 住宅瑕疵保証責任保険
- 表明保証保険
- 「サイバープロテクター」  
(サイバーセキュリティ特約付専門事業者賠償責任保険)
- 「見守るサイバー保険」



## 保証および信用に関する保険

- 取引信用保険
- 輸取出引信用保険
- 身元信用保険
- 住宅資金貸付保険
- 企業等一般資金貸付保険
- 履行保証保険
- 入札保証保険
- 「公共工事履行ボンド」(公共工事履行保証証券)

## 貨物に関する保険

- 外航貨物海上保険
- 「グローバル・サポートワン」  
(外航貨物 物流包括保険)
- 輸出食品専用保険
- 危険品輸送賠償責任保険
- 「サポートワン」  
(新・物流包括保険)
- 「フルライン」  
(国内貨物総合保険)
- 「マネーワン」  
(マネー包括保険)
- 「スーパーマネーワン」  
(スーパーマネー包括保険)
- 「運賠 安心デリバリー」(運送業者貨物賠償責任保険)



## 船舶に関する保険

- 船舶普通期間保険
- 船舶不稼働損失保険
- 船舶戦争保険
- 船舶建造保険
- 石油開発関連保険
- 船主責任保険
- 洋上風力関連保険



## 航空および宇宙に関する保険

- 航空保険
- 宇宙保険
- 航空生産物賠償責任保険
- 空港管理者賠償責任保険

# 個人のお客さま向けサービス (2023年4月現在)



当社は、個人のお客さま向けに「リスクを見つける」「リスクの発現を防ぐ・影響を小さくする」ための各種サービスを提供しています。日常生活でご利用いただけるサービスから万一の時に役立つサービスまで、あらゆるニーズに対応し、安心をお届けすることで、持続可能な社会の実現に貢献しています。なお、いずれのサービスもご利用には所定の条件があります。

## 自動車保険

### おクルマQQ隊

ご契約のお車にロードサービス費用特約をセットしたお客さまに、「ロードサービス(事故または故障等による走行不能時のレッカーけん引、現場における故障またはトラブルの応急修理・軽作業)」を手配します。また、おクルマQQ隊によるレッカーけん引後、自宅・出発地までタクシー等で移動した場合や宿泊した場合の費用をサービスとして提供します。

### おクルマQQ隊・LINEで受付サービス

トラブル発生時、LINEのトーク画面で質問内容の回答を選択いただくことで、簡単・スムーズにロードサービスを手配することが可能です。スマートフォンのカメラ機能を利用し、写真で事故状況を送信することもできます。

### WebQQ隊

聴覚障がいのあるお客さまが事故や故障等に遭った場合に、直接メールでやり取りを行い、迅速に対応します。

## 火災保険

### 暮らしのQQ隊

#### (水まわりQQサービス／カギあけQQサービス)

専門スタッフが24時間365日体制で受け付けます。なお、30分程度の水まわりの応急修理および30分程度の玄関ドアのカギあけに要する作業料、出張料は無料です。

## 海外旅行保険

### 海外旅行保険のアシスタンスサービス

海外で病気やケガをした場合の医療施設の紹介や、事故対応の相談等、さまざまなサービスを日本語で提供しています。

#### 三井住友海上ライン (年中無休・24時間・日本語受付)

病気、ケガ、盗難などに遭った場合に、保険内容の照会や保険金請求の相談等を日本語でお受けします。専用フリーダイヤル、コレクトコールでご利用いただけます。

#### 緊急医療アシスタンスサービス (年中無休・24時間・日本語受付)

最寄りの病院や日本語が通じる病院を知りたいときや、日本への緊急移送が必要なときなどに、国際的なアシスタンス専門会社がお客さまを直接サポートします。

#### キャッシュレス・メディカルサービス

病気やケガをした場合に、提携病院において治療費を自己負担することなく、治療を受けることが可能です。

### スーツケース修理・回収お届けサービス

海外旅行保険に携行品損害補償特約をセットしたお客さまに提供しているサービスです。海外旅行中に保険事故で破損したスーツケースの「修理の手配から回収、修理、お支払い、お届け」までのサービスを提供しています。さらに、特急修理や無料レンタルサービス等もご用意しています。

※本サービスの提供は日本国内に限ります。(スーツケースの回収・お届け先が日本国外の場合は本サービスの対象外です。)

## 傷害・傷害疾病保険など

### 生活サポートサービス

電話による「健康・医療の相談」「介護の相談」「認知症・行方不明時の対応相談」「暮らしの相談」「情報提供・紹介サービス」を無料で提供しています。

### 健康・介護ステーション

インターネットにて、健康・医療、介護に関する情報や医療機関検索サービスを提供しています。

## 高齢社会に対応するサービス

### 家族Eye (親族連絡先制度)

親族と離れて暮らすお客さま向けに、緊急時の連絡先として親族1名を登録いただける制度です。お客さまと連絡が取れない状況で、緊急の際には、ご登録の親族に当社または代理店が直接連絡し、満期案内等の保険契約に関する重要な内容をご案内します。また、ご登録の親族からの契約内容に関するお問合せにも対応することができます。



## 自然災害発生時に役立つサービス

### 地震発生! いまどこサービス

「GK すまいの保険 グランド」の専用アプリを通じて、緊急地震速報の発表時に、あらかじめ登録した親族等の居場所を自動的に検知し、プッシュ通知で共有します。また、地震発生後の安否状況の更新により、親族等の最新の状況も共有できるほか、平常時は高齢者や子どもの見守り機能としてご利用できます。



平常時



緊急地震速報発表時

## インターネット・自動音声サービス

### ご契約者さま専用ページ

当社オフィシャルWebサイト (<https://www.ms-ins.com>) またはLINEからご利用いただけるインターネットサービスです。契約内容の確認・変更(住所変更等)や事故の連絡等、便利なサービスを24時間365日提供しています。



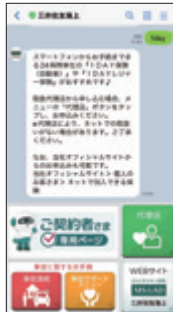
パソコン・タブレット版



スマートフォン版

### LINEの活用

ID・パスワードを都度入力することなく、LINEからご契約者さま専用ページをご利用いただくことができます。また、LINEのトーク画面で「契約確認」や「事故連絡」等のボタンをタップするだけで、契約内容の確認や事故の連絡等が可能です。



### お客さま一人ひとりに合わせた情報提供

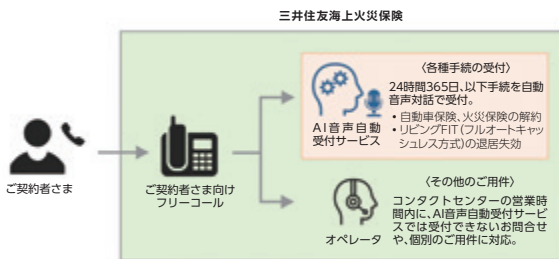
ご契約者さま専用ページにご登録の方を対象に、利用可能なサービスのご案内や、誕生日の到来に応じて自動車保険の年齢条件を見直すご案内等をお届けします。また、自然災害発生時には、被災地域のお客さまに保険金請求勸奨を含んだお見舞いのご連絡をメールやLINEで行います。



サービス案内(メール)

### AI音声自動受付サービスの拡充

お客さまからの受付のご連絡を、自動音声により受け付けます。自動車保険に加え、火災保険の解約および退居失効手続にも対象を拡大しました。お客さまは24時間365日いつでも申し出ることができ、利便性の向上につながります。



AI音声自動受付サービスによる手続受付フロー

### チャットボットによる保険手続／照会応答サービス

AIを活用し、当社オフィシャルWebサイト上で24時間365日、お客さまからのお問合せに自動応答するサービスです。保険商品に関わる照会や保険料見積りのほか、保険料控除証明書再発行や自動車保険の保険証券再発行・住所変

更等の各種手続が可能です。また、ご契約に関する相談も受け付けており、お客さまは翌営業日以降にメールで回答を受け取ることができます。



1DAY保険の見積り画面(パソコン)

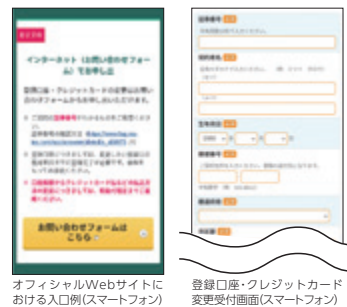


自動車保険の証券再発行画面(スマートフォン)

### お問合せフォームによる手続受付

当社オフィシャルWebサイトやFAQ<sup>(注)</sup>に掲載している、一部の手続のお申し出を受け付ける専用フォームです。お客さまは、電話に代わりお問合せフォームから、時間や場所に制限されることなく手続のお申し出を行うことができます。受付後は、翌営業日以降に取扱代理店等から必要な手続をご案内します。

(注)お客さまからよくいただくご質問



オフィシャルWebサイトにおける入力例(スマートフォン)

登録口座・クレジットカード変更受付画面(スマートフォン)

### 自動音声応答ガイダンスの見える化

当社オフィシャルWebサイトの「三井住友海上お客さまデスク」の電話番号をタップするだけで、自動音声応答ガイダンスの内容がスマートフォン画面に表示される「ビジュアルIVR技術」を活用したサービスです。これにより、一部の窓口では自動音声応答ガイダンスをすべて聞くことなく、直接オペレータと会話することができます。また、この画面から、チャットボットの画面を開くこともできます。



### スマ保(スマートフォン利用者向けサービス)

「スマ保」は、「保険をてのひらに。」をコンセプトに、自動車保険、火災保険、傷害保険などに関わる便利で役立つサービスを提供する当社独自のスマートフォン利用者向け無料アプリです。契約内容の確認や代理店への連絡にご利用いただけるほか、自動車の事故や故障時にはGPS機能を活用したレッカーサービスの手配等が可能です。

そのほかにも、事故予防、減災、毎日の健康づくりをサポートする以下のアプリをご用意しています。

- ・スマ保『運転力』診断
- ・スマ保災害時ナビ
- ・ココカラダイアリー



スマ保QRコード



# 企業のお客さま向けサービス (2023年4月現在)



当社は、企業のお客さま向けに「リスクを見つける」「リスクの発現を防ぐ・影響を小さくする」ための各種サービスやコンサルティングメニューを提供しています。近年の自然災害の増加を受けて、異常気象リスクを診断するサービスを開始するなど、最新かつ高品質なサービスの提供を通じて、企業の持続的な成長を支えています。なお、いずれのサービスもご利用には所定の条件があります。

## 安全運転支援サービス

### フリート契約向けドライブレコーダー・テレマティクスサービス『F ドラ』

専用ドライブレコーダー・専用インカメラにより、走行中の映像記録だけでなく、「事故・緊急時」「事故防止取組」「運行管理」の3つのサポートを提供するサービスです。

主な機能の一つである運転注意アラートは、「わき見」や「携帯電話で通話」「あおり運転」等の危険運転挙動を検知、アラートでお知らせするため、重大事故の未然防止と、道路交通法（「ながら運転」や「あおり運転」に対する罰則）への対策に役立てることが可能です。また、『F ドラ』の特徴である専用インカメラでは、顔認証機能により、ドライバーを特定できるため、一人ひとりに合わせた安全運転指導が可能です。

さらに、2022年3月からAIが専用ドライブレコーダーの映像と走行データから、事故状況を自動かつ正確に、文章や図で説明するシステム「Ai's (アイズ)」を追加しています。「Ai's」により、企業の皆さまが詳細な事故状況を保険会社へ説明する負担が大幅に軽減されます。また、AI分析により、迅速かつ納得感のある事故解決が可能です。



### FOUR SAFETY

#### ～「ながら運転」防止支援サービス～

シガープラグ型の専用端末と専用のスマートフォンアプリにより、運転中のスマートフォンの画面操作と電話の発着信を制御する企業向けのサービスです。企業の管理者は専用サイトで従業員ごとのスマートフォンの制御状況を確認できます。また、専用端末に内蔵されている加速度センサーにより、急加速・急減速等を検知することができるため、従業員の安全運転教育・指導にもご活用いただけます。



## 企業向け火災保険等の付帯サービス

### 気象情報アラートサービス

国内最大手の気象情報会社である株式会社ウェザーニューズと提携し、企業向け火災保険（プロパティ・マスター、ビジネスキーパー）、工事保険（ビジネス工事ガード）、賠償責任保険（ビジネスプロテクター）および運送保険（フルライン、サポートワン）をご契約のお客さまに以下のサービスを無料で提供しています。



- お客さまが専用サイト上で設定した最大5地点の気象情報や気象予報を専用サイトで随時確認できます。
- お客さまが業務に合わせて任意に設定した観測地点において、「降水量」「風速」および「降雪量」の予測が基準値を超える場合や、観測地点から基準値以内の地点で「落雷」を観測した場合に、お客さま指定のアドレスにアラートメールを配信します。

### 被災設備修復サービス

災害復旧専門会社であるリカバリープロ株式会社と提携し、企業向け火災保険（プロパティ・マスター、ビジネスキーパー、普通火災保険、店舗総合保険および企業費用・利益総合保険）<sup>(注)</sup>をご契約のお客さまに「機械設備の汚染状況の確認」「最適な復旧方法の提案」「腐食抑制応急処置」「被災設備の修復」等のサービスを提供しています。特殊な修復技術や損害拡大防止措置により、これまで「新品への交換」が必要となっていた損害を「修復」することができ、お客さまの早期事業再開・事業中断による損失抑制につながります。

(注) 普通火災保険、店舗総合保険および企業費用・利益総合保険は現在販売停止商品です。





## 人事・労務相談デスク

企業向け火災保険等(ビジネスキーパー、ビジネスJネクスト、ビジネスプロテクター)をご契約のお客さまに、法律、税務、人事労務などのお悩みについて経験豊富な専門スタッフがアドバイスを行います。

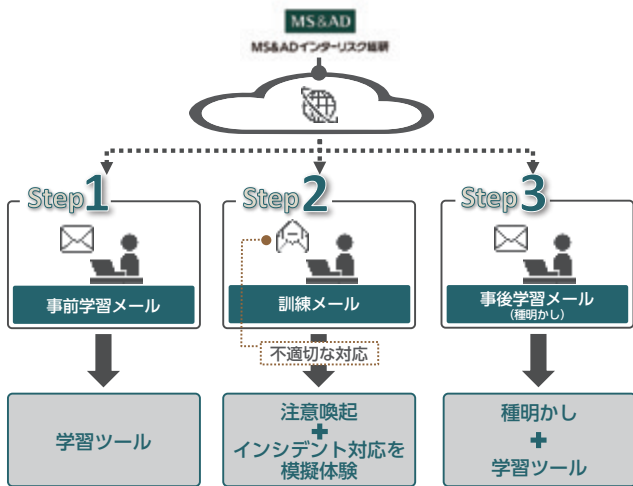
## サイバーセキュリティ関連サービス

### 専門事業者紹介サービス

サイバープロテクター、ビジネスプロテクター(サイバーリスク補償特約付帯契約)では、サイバー事故発生時に、お客さまのご意向に基づき、被害範囲の確認や原因調査または事故対応方法の策定について、経験豊富な専門事業者を紹介するサービスを提供しています。

### 標的型メール訓練サービス

従業員(1,000名まで)に、標的型攻撃を巧妙に模した「訓練メール」を送信し、個人ごとにその対応結果を評価して適切な対応が行える教育機会をMS&ADインターリスク総研より提供しています。また、行動経済学の代表的な考え方である「ナッジ」を活用し、従業員の「学び」のモチベーション向上も図ります。



### サイバー攻撃時の損害額簡易算出サービス

所定の質問(全9問)に回答いただくだけで、サイバー攻撃による損害額を「個人情報の漏えい」等の4つのシナリオで簡易的に算出し、報告書を無償で提供しています。

### 中小企業向けサイバーリスク診断サービス

中小企業として取り組むべき項目を質問票形式にまとめ、対応状況に関する回答結果を基に、サイバーセキュリティに関する基本的な対応態勢を定量的に診断するサービスです。Webサイトから無償で診断できるため、簡単にご利用いただけます。本サービスを通じて、自社のサイバーセキュリティ対策のどのような部分に課題があるのか、また、それを改善するために何が必要なのかを客観的に把握することができます。

## サイバーセキュリティ専用コールセンター

サイバープロテクター、ビジネスプロテクター(サイバーリスク補償特約付帯契約)にご加入のお客さまを対象に、サイバーセキュリティ関連のトラブル等に加えて、日頃のパソコン操作等に関する不明点などを幅広くご相談いただけるコールセンターサービスです。お気軽にお問合せできる窓口を提供することで、サイバー事故による被害の発生やその拡大を未然に防ぎ、お客さまの安全かつ円滑な事業活動をサポートします。

## 物流・海運リスクマネジメント

### 物流リスク関連・貨物船舶事故防止セミナー

海上保険の基礎と貨物保険金の請求手続の流れ・注意点をわかりやすく解説するセミナー、社外専門家を招いた物流事情や貨物事故防止策に関するセミナーや、海運関係のお客さま向けの海難防止に関するセミナーを開催しています。



### リスクコンサルティングサービス

海上保険をご契約いただく前にリスク調査や防災・減災対策の提案を行っているほか、先進デジタル技術を活用したリスクコンサルティングサービスを提供しています。また、当社独自の事故防止ポスターやハンドブックを配布しています。



### 物流・海運関連の定期発行情報誌

物流・海運関係のトピックスや情報を定期的にお客さまへ提供しています。

- 定期ニュース (MS&AD Marine News)
- 季刊誌 (GMT: Global Marine Tsushin)



## メンタルヘルスサービス

### メンタルヘルス対策支援

企業のメンタルヘルス対策を支援するため、外部の専門事業者等と連携し、さまざまなメニューを提供しています。

- ・メンタルヘルス相談、カウンセリング
- ・メンタルヘルスセミナー・研修
- ・休職者の職場復帰支援
- ・海外駐在員・出張者向け電話相談
- ・就業規則(休職規定)簡易診断
- ・各種情報提供



メンタルヘルスセミナーの様子

### ストレスチェック支援サービス

長期収入ガード(GLTD)、健康経営支援保険全員加入型をご契約のお客さま、またはビジネスJネクスト(業務災害補償保険)<sup>(注)</sup>をご契約のお客さまに、労働安全衛生法で義務付けられているストレスチェックを実施するWeb環境(ストレスチェックの受検から結果出力まで)を無料で提供しています。

(注)「使用者賠償責任補償特約」をセットしている場合となります。

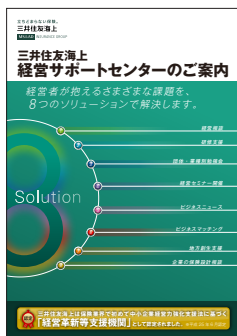
## 仕事と介護の両立支援サービス

厚生労働省による「介護離職を予防するための両立支援対応モデル」で示されている5つの整理に基づき、課題の洗い出しやめざすべき方向性等をアドバイスするサービスです。MS&ADインターリスク総研のノウハウを活用し、企業にとって喫緊の経営課題である従業員の介護離職防止を支援します。

## 経営サポートセンターのサービス

三井住友海上 経営サポートセンターは、中堅・中小企業の経営者を主な対象とする無料の会員制組織です。社員アドバイザーが、経営に関する相談をはじめ、個別企業への研修を支援するほか、各種セミナーやメールマガジン等を通じて、企業経営に有用なさまざまな情報や支援メニューを提供しています。また、当社は保険業界で初めて中小企業経営力強化支援法に基づく「経営革新等支援機関」に認定されました(2013年6月認定)。

- ・各分野での企業経営アドバイスや情報提供(働き方改革支援、人事労務、事業承継、SDGs・脱炭素取組など)



- ・各法人への社内研修支援(人事考課者訓練、コーチング研修、リーダーシップ研修、接遇研修、ハラスメント対策研修など)
- ・経営セミナーの開催(経営者にとって関心の高いセミナーに招待)
- ・ビジネスマッチング(独立行政法人中小企業基盤整備機構が運営するビジネスマッチングサイト「J-GoodTech(ジェグテック)」の案内)

## MS&ADインターリスク総研のサービス

当社は、MS&ADインシュアランスグループのリスクコンサルティング会社であるMS&ADインターリスク総研とともに、リスクソリューションサービスを提供しています。

### ERM(全社的リスクマネジメント)

リスクマネジメント体制構築に向けた総合的なコンサルティングを実施します。

### サステナビリティ(ビジネスと人権/生物多様性/SDGs)

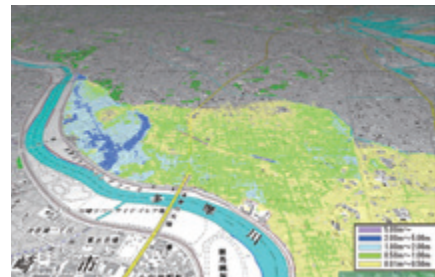
生物多様性保全や企業緑化、SDGs・ESG、「ビジネスと人権」といった社会・環境課題への取組みを支援します。

### 気候変動(TCFD/カーボンニュートラル)

TCFD等の気候変動リスクへの対応、GHG排出量の算定や目標策定等の脱炭素取組を支援します。

### 防災・減災

火災・爆発、地震・津波、洪水・高潮、落雷などによる直接的被害と、事故にともなう事業停止による間接的被害についてリスクを洗い出し、評価します。また、具体的な防災対策を提案し、実現に向けた取組みを支援します。



水災シミュレーションのイメージ画像

### サイバーリスク/情報セキュリティ

企業の抱えるサイバーリスクを多面的に評価し、多層的に防御する体制構築をワンストップで支援します。また、サイバーセキュリティ対策フレームワークの「組織体制整備」「リスクの特定」「防御」「検知」「対応・復旧」の各フェーズに対応したコンサルティングサービスを提供します。

### モビリティ

次世代モビリティ分野として、自動運転・MaaS、ドローン・自動配送ロボット実証実験に関するリスクアセスメント支援をはじめ、交通分野では運輸事業者を対象とした、国土交通省が推進する「運輸安全マネジメント」に関する支援、店舗や施設における交通流のリスク分析・改善提案、各種の交通事故防止支援を実施しています。また、物流現場の実態を踏まえた改善策の提案や各種サービスを提供します。

**労働安全衛生**

労災リスク低減に向けて、リスク診断を実施し、事業規模や業種に即した改善提案を行います。

**安全文化**

人的要因や組織に内在する課題や、問題点の改善に向けたソリューション提案等により、組織の安全文化構築を強力に支援します。

**人的資本／健康経営(含むメンタルヘルス・両立支援)**

企業価値向上につながる人的資本経営の実践や、従業員がいきいきと生産性高く働ける職場づくりを支援します。

**危機管理**

危機発生時における迅速かつ適切な対応やしかるべき広報対応の実現に向けた仕組み・ルールの整備や、その実効性の検証等を行います。

**BCP／BCM(事業継続マネジメント)**

BCPの策定支援や訓練サービス、BCMの活動全般の支援、BCMS構築・維持・運用・継続的改善や認証取得に向けた取り組み等を支援します。



BCP訓練のイメージ

**製品安全・食品安全**

製品安全・食品安全を実現するための仕組み・ルールの構築・運用、製品事故・食品事故が発生した場合の各種対応に関してコンサルティング等を行います。

**コンプライアンス**

実効的なコンプライアンスの実現に向けた体制構築・運営の支援、会社法に対応した内部統制システム構築・運用の支援や株主代表訴訟リスク、ハラスメント対策等、さまざまな法務リスクに関する情報を提供します。

**医療・介護・障害福祉・保育等**

医療機関・福祉関連事業者向けに、BCPの策定支援・訓練サービス、医療安全・危機管理・リスクマネジメントに関するコンサルティングや、研修会・セミナーへの講師派遣等を実施します。



# 事故対応サービス



お客さまに保険という目に見えない商品を実感していただくのが、事故対応サービスです。万一の事故が起こった際に、心のこもった事故対応を実践し、お客さまに安心をお届けします。また、ご高齢の方、障がいのある方、日本語でのやり取りが困難な方など、お客さまの状況に合わせたサービスを提供しています。

当社は、「保険金支払いを適切に行うための態勢整備・確立に関する方針」を定め、お客さまおよび相手方の保護に十分留意した保険金支払態勢の実現をめざしています。

## 保険金支払いを適切に行うための態勢整備・確立に関する方針(抜粋)

### ■お客さま向けの保険金(補償)

当社は、すべてのお客さまに対し、支払うべき保険金を漏れなく把握するとともに、保険金支払いの仕組みや保険金支払可否について、お客さまにご理解・ご納得いただけるよう真摯かつわかりやすくご説明し、公平かつ適時・適切に漏れなく支払う。

### ■示談交渉を行う場合の相手方に対して支払う保険金(賠償)

当社は、保険契約に基づいて示談交渉を行う場合の相手方に対し、お客さまが相手方に対して負う法律上の損害賠償責任の範囲について具体的かつわかりやすいご説明を行うとともに、支払う保険金の内容やその前提となる事実、判断根拠などについて、相手方にご理解・ご納得いただけるよう真摯かつわかりやすくご説明し、公平かつ適時・適切に支払う。

## 損害サポートネットワーク

### 国内ネットワーク

日本全国どこで事故が発生しても、迅速な事故対応ができるよう、全国181カ所の損害サポートネットワークを設け、約8,280名の当社およびグループ会社の社員が、きめ細かな事故対応サービスを提供しています。

また、約380名の毎週拠点巡回する提携弁護士、約50名の顧問医等、専門家の協力により、お客さまのさまざまなご相談・ご要望に高度な専門性をもった的確にお応えしています。

※2023年4月1日現在

### 海外ネットワーク

米国、英国およびシンガポールなどには、事故対応専門の日本人スタッフを配置しています。

また、世界各国のクレーム・エージェンツや法律事務所等と提携し、海外での事故にも迅速に対応します。

## 事故の受付

### 24時間365日の事故受付

事故受付センターでは、国内で発生した自動車保険や火災・傷害保険等に関するすべての事故受付を24時間365日体制で行っています。



当社オフィシャルWebサイトのご契約者さま専用ページおよびスマートフォン利用者向け無料アプリ「スマ保」を通じて、インターネットからも事故受付が可能です。さらに、2020年3月からは、専用Webサイトにて傷害保険の事故受付から保険金請求まで完結できるようにしています。

### 夜間・休日の初期対応サポート

自動車保険の事故受付後に、お客さまのご要望に応じて、平日夜間(17時~22時)・休日(9時~22時)も、「自動車事故の相手方への連絡」「医療機関・修理工場への連絡」「代車の手配」などの各種サービスを提供しています。

【事故受付専用電話番号】(携帯電話からもご利用いただけます)  
夜間・休日を問わず24時間365日体制で事故受付を行っています。

※お客さま応対品質の向上のため、通話内容を録音させていただいています。

自動車保険に関する事故の受付  
 **0120-258-365**(無料)  
(ジコハ-365日)  
自動車保険以外(火災、傷害、旅行・レジャー等)に関する事故の受付  
 **0120-258-189**(無料)  
(ジコハイチハヤク)



事故受付センター

### お客さまのもとに駆けつけるサービス

#### まごころ訪問サービス[自動車]

お客さまご自身や事故の相手方が入院された場合や、高齢のお客さまや障がいのあるお客さまで電話のやり取りが困難な場合に、ご要望に応じて専門スタッフがお客さまのもとへ訪問します。事故内容の確認や、治療費の取扱い、補償内容など、事故対応の流れを説明します。

#### 休日火災・漏水事故急行サービス[火災]

火災・漏水事故等が発生した場合に、お客さまのご要望に応じて、休日も専門スタッフがお客さまのもとへ駆けつけ、損害調査を行います。

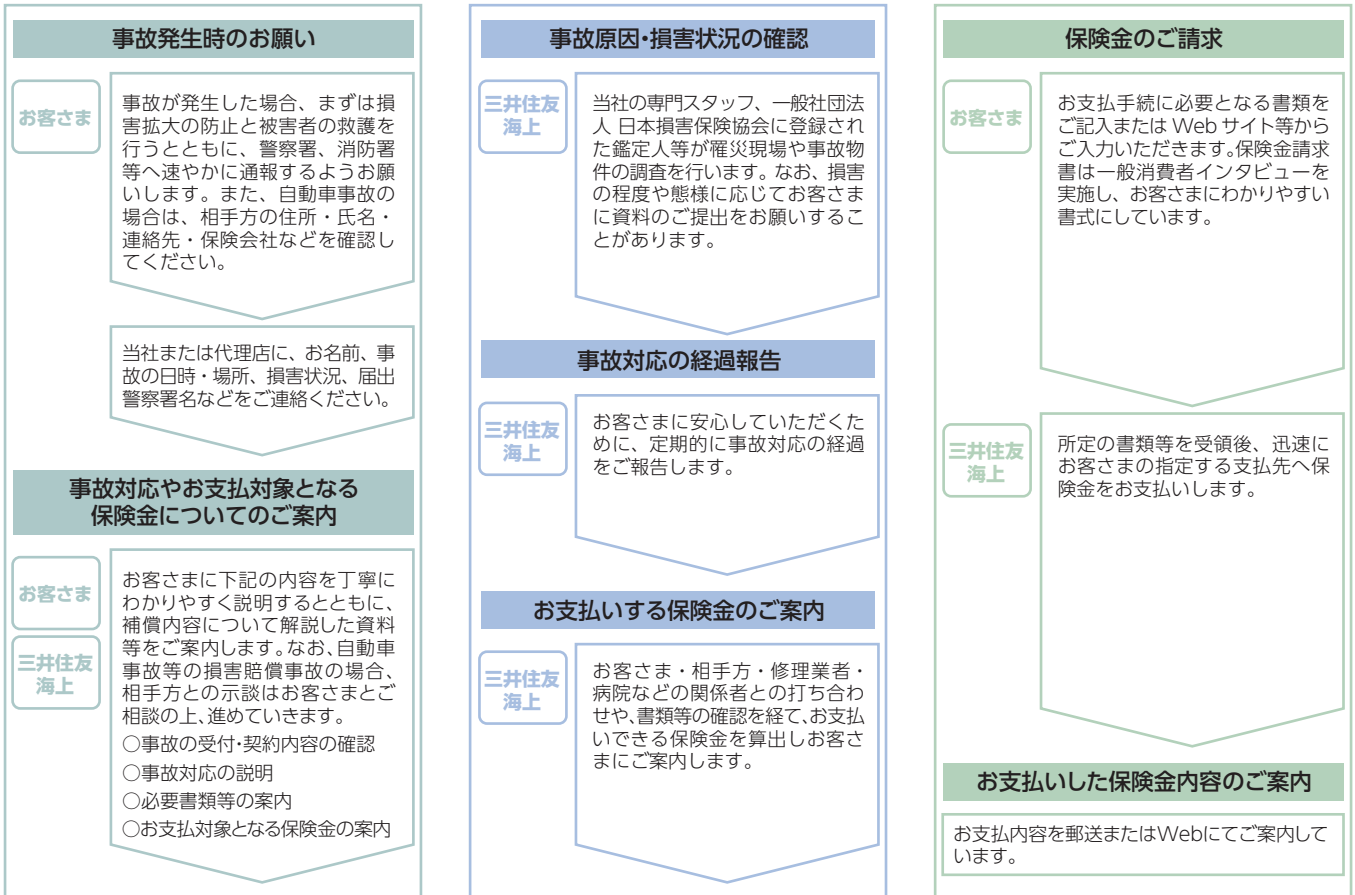
### 災害発生時の事故受付センターの体制強化

自然災害等が発生した場合は、災害の規模に応じて段階的に事故受付センターの要員・運営体制を強化し、事故連絡の増加に対応できる仕組みを構築しています。自然災害発生時にも、事故連絡を滞りなく受け付けることで、お客さまに安心をお届けします。

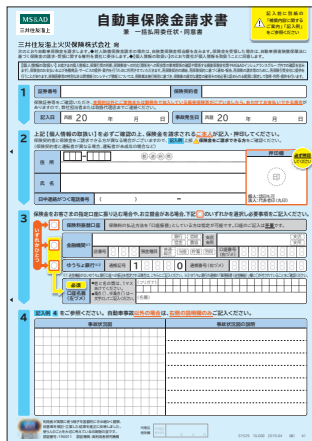


## 事故発生から保険金のお支払いまでの流れ

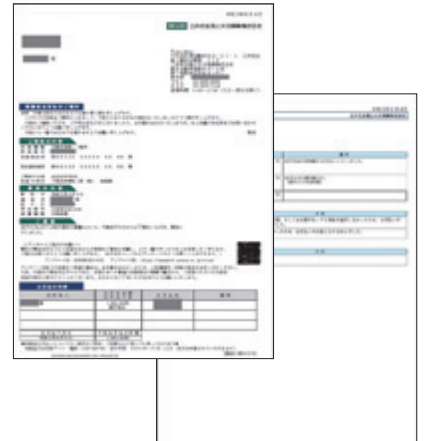
お客さまから事故のご連絡をいただいた後、専門のスタッフが速やかにお客さまへ連絡し、安心いただけるよう努めています。また、補償内容について解説したWeb動画等をご案内するとともに、ご契約者さま専用ページをはじめとしたWebサイト等からの保険金請求手続を拡充するなど、確実・迅速に保険金をお支払いする態勢を構築しています。



補償内容のご案内Web画面イメージ



保険金請求書



支払案内 (自動車)

### 【保険金のお支払いに必要な書類の例】

事故の形態によって必要な書類は異なります。下記以外にも書類の提出をお願いすることがあります。

火災保険	傷害保険	自動車保険	自賠責保険
保険金請求書 事故内容報告書 印鑑証明書 建物登記簿謄本 損害の見積書 写真	保険金請求書 診断書 印鑑証明書 交通事故証明書	保険金請求書 交通事故証明書 事故発生状況報告書 診断書 診療報酬明細書 休業損害証明書 交通費等明細書・領収証 修理費用見積書 写真 示談書	保険金請求書 交通事故証明書 事故発生状況報告書 診断書 診療報酬明細書 休業損害証明書 交通費等明細書・領収証 印鑑証明書
		人身事故の場合 物損事故の場合	

## お客さま基点に立った事故対応サービスの提供

### いつでも・どこでも・かんたんに、当社とつながる安心の提供

2021年7月に自動車保険を対象に導入した新損害サービスシステムでは、当社とお客さまとのデジタル接点を強化し、ご契約者さま専用ページと当社間のセキュアな環境で、双方向のコミュニケーションが取れるようになりました。

お客さまはメッセージや損害箇所の写真・動画の送信だけでなく、必要書類も電子データで提出できるため、いつでもスマートフォン等から保険金請求が完結し、利便性が向上します。火災保険・傷害保険・新種保険は2023年度の稼働を予定しています。



### 動画・Webページを活用した事故対応

お客さまおよび相手方に対して、Web動画等を活用し、保険金のお支払いの仕組みや交通事故の法律上の賠償責任の範囲、自然災害発災時の保険金請求手順の流れなどを、わかりやすく適切にご案内しています。

Web動画等は、いつでも、どこでも視聴できるため、お客さまの利便性向上にもつながります。



Web動画のイメージ

### 品質向上に関わる取組み

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に掲げた「お客さまに寄り添った事故対応」の実現をめざし、品質向上に取り組んでいます。電話応対ロールプレイング等の実践的な研修や、事故事例の研究・発表会等を通じて、全国の社員が高水準で均一な事故対応サービスを提供できるようレベルアップを図っています。

## グローバル社会における多言語対応

日本語でのコミュニケーションが困難なお客さまを対象に、通訳オペレータを介した電話通訳サービス、メールや手紙の翻訳サービスを活用した事故対応を行っています。

電話通訳サービスは17カ国語、翻訳サービスは12カ国語に対応しています。

### 手話通訳サービスを活用した事故対応

聴覚・発話障がいのあるお客さまを対象に、手話通訳サービスを活用した事故対応を行っています。テレビ電話を通じてお客さまとオペレータが手話でやり取りし、同時にその内容を当社担当者へ音声通訳することで、スムーズなやり取りを可能にしています。自動車保険・火災保険・傷害保険・新種保険の事故受付から保険金支払いまでの間、365日ご利用いただけます。



手話通訳の様子

### 自然災害対応の強化

事故受付から保険金支払いまでの一連のお客さま対応状況を、クラウド上で一元管理する「自然災害工程管理システム」を開発し、2020年9月以降発生した自然災害対応から活用しています。

全国の拠点でお客さまへの対応状況やその結果をリアルタイムに把握し、瞬時に各工程におけるお客さま対応が可能となりました。また、完全ペーパーレス化により、リモートワークや在宅勤務の状況下でもお客さま対応が可能となりました。

これにより、多数の要員を被災地に派遣することなく、全国各地でお客さま対応を行い、より迅速、丁寧な保険金支払いを実現しています。



リモート立会調査の様子(左:認定調査員、右:撮影調査員)

## 先進技術を活用した損害調査

### 修理業者紹介サービス

事故で被災されたお客さまが修理業者を手配できない場合等に、お客さまからのご要望に基づき修理業者を紹介するサービス<sup>(注)</sup>です。保険金の請求手続と修理業者の手配を同時に行うことができ、被災されたお客さまの利便性向上と迅速な復旧につながります。

(注)大規模な災害発生時や損害状況等により、ご要望に応じたご紹介ができない場合があります。

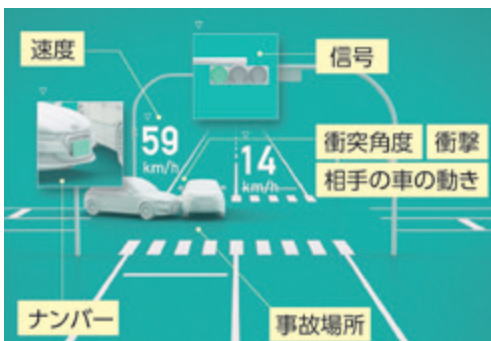
### ドローン×AIとチャットボットを活用した「水災デジタル調査」

ドローン×AIによる浸水高測定と、チャットボットを活用したお客さまからの被害状況等の申告を基に、従来のような立会調査をせずに保険金支払いをするサービスです。立会調査が困難な、大規模水災時や感染症のまん延時などでも、建物修理会社等や保険会社による現地調査を待つことなく非接触で迅速な保険金支払いを実現することが可能です。本取組は2022年度グッドデザイン賞(主催:公益財団法人日本デザイン振興会)を受賞しました。



### ドラレコ型AI事故状況説明システム「Ai's(アイズ)」

専用ドライブレコーダー付きの「見守るクルマの保険(プレミアム ドラレコ型)」「見守るクルマの保険(ドラレコ型)」にご加入のお客さま、『Fードラ』サービスをご利用のお客さまを対象に、AIがドライブレコーダーの映像から事故状況を自動かつ正確に、文章や図で説明するシステム「Ai's(アイズ)」を導入しています。「Ai's」により、お客さまは詳細な事故状況を保険会社へ説明する手間が省けるほか、事故のご連絡にかかる時間を大幅に短縮できるため、事故時の不安や負担が軽減されます。



「Ai's」のイメージ図

## VRを活用した自動車・家屋損害調査研修

VRを活用した研修メニューの開発により、リモートでも損害調査業務の疑似体験が可能になりました。受講者はそれぞれの職場や自宅でもVRゴーグルを着用し、アバターを介してバーチャル研修所に集合します。バーチャル研修所には事故車両や地震被災家屋が配置されており、メジャーやカメラを用いた損害調査、参加者同士の身振り手振りを交えた議論を通じてスキルを習得します。地震被災家屋は2021年7月から導入しています。



VR空間での研修の様子

## 各種サービス

### スマートフォンやインターネットを活用した事故サポート

自動車事故における対応状況の確認スマートフォン利用者向け無料アプリ「スマ保」や個人のお客さま向けインターネットサービス「ご契約者さま専用ページ」から、保険金お支払センターの担当者がシステムに登録した対応プロセスに基づき、お客さまご自身で事故対応の流れや、対応状況を確認することができます。

### チャットボットによる保険金請求手続

お客さまが保険金請求に必要な書類や写真等を、Webから簡単にデータ送信できるチャットボットを導入しています。当社からお客さまに送信するショートメッセージまたはQRコードから簡単にアクセスが可能です。請求手続をペーパーレス化することで、お客さまの利便性向上に加え、紙の使用量削減による環境負荷低減にも貢献しています。







## 地方創生への貢献

当社は、「安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます」とのグループ経営理念に基づき、地域の社会課題の解決や、経済の活性化等に貢献する地方創生取組を展開しています。

### 地方創生への取組み

当社は、自治体や地域の中堅・中小企業等を対象に「SDGs取組」「気候変動対応・脱炭素経営」「BCP(事業継続計画)策定」「働き方改革」などをテーマとしたセミナー等の開催や、従来の保険サービスの枠にとられない新たな価値を創造する商品・サービスを提供することで、各自治体の地域活性化を支援し、安心・安全な社会づくりに貢献しています。

#### SDGs取組支援メニュー

持続可能な社会を実現するためには、経済活動を担う中堅・中小企業にもSDGsの取組みを浸透させることが一層重要となっています。当社は、自治体、商工団体、金融機関等と連携したセミナーやワークショップの開催を通して、中堅・中小企業の「SDGs取組」を支援しています。また、グループのMS&ADインターリスク総研とともに、自治体のSDGs登録制度の構築支援や、SDGs取組をサポートする場としてオンラインSDGsプラットフォーム「Platform Clover」の活用を案内しています。

#### 気候変動対応・脱炭素経営支援メニュー

当社は、グループのMS&ADインターリスク総研およびアライアンス企業とともに、中堅・中小企業の脱炭素経営支援を行っています。セミナーの開催や個別アドバイス、CO<sub>2</sub>排出量把握、削減目標設定や削減対策などを支援しています。

#### BCP策定支援セミナー

自然災害や不測の事故が発生した場合でも、事業を早期に復旧・継続するため、BCPの策定を支援するセミナーを開催しています。また、策定したBCPをブラッシュアップするため、地震発生時の初動対応を確認する体験型セミナーも実施しています。

#### 働き方改革支援メニュー

企業の「働き方改革」の取組みにおいて、非正規雇用の処遇改善や長時間労働の是正、子育て・介護と仕事の両立は、共通の課題となっています。当社は、セミナーの開催や個別アドバイスを通じて、中小企業の「働き方改革」を支援しています。



働き方改革セミナーの様子

### 自治体との協定締結

2023年3月末現在、全国268の自治体(47都道府県・221市区町村)と連携協定を締結しています。

【協定種類別の締結数】(2023年3月末現在)

協定種類	包括連携協定	SDGs推進	損害調査結果提供・利用	その他
2022年度締結	1県、25市町	6市町	35市町	1県、9市区町
これまでの締結自治体数	44都道府県、166市町村	15市町	1県、50市町	21府県、31市区町

### 地方創生フェスタ

自治体との連携協定に基づき、地域産業振興等を目的として、名産品販売や観光PR等を行う「地方創生フェスタ」を開催しています。2020年度より、社内ポータルサイト上でのWeb販売(社内通販)形式で実施しています。



地方創生フェスタの案内チラシ



# 主な新商品の開発、約款・料率の改定

(2018年4月～2023年7月)

## 【新商品の開発】

2018年 4月	・1日から加入できるオンデマンド型保険 「1DAYレジャー保険」
2019年 1月	・専用ドライブレコーダーを利用したサービスで 安心を提供する自動車保険 「GK 見守るクルマの保険(ドラレコ型)」
9月	・スマホ決済事業者向けパッケージ商品 「スマホ決済事業者総合補償プラン」
10月	・地熱発電事業者向けパッケージ商品 「地熱発電設備総合補償プラン」 ・中堅・中小企業向け工事保険「ビジネス工事ガード」
12月	・学校法人向け「会社役員賠償責任保険(D&O保険)」
2020年 4月	・専用ドライブレコーダーを利用したサービスで 安心を提供する自動車保険 「見守るクルマの保険(ドラレコ型)」(一般用) ・カーシェアプラットフォーム運営事業者向け商品 「カーシェアプラットフォーム専用自動車保険」
5月	・テレワーク導入企業向けパッケージ商品 「テレワーク総合補償プラン」
7月	・「医療機関総合補償プラン」
11月	・食品生産者・卸売業者向けパッケージ商品 「輸出食品専用保険」
2021年 4月	・企業の健康経営を支援する「健康経営支援保険」
2022年 1月	・専用ドライブレコーダーを利用したサービスで 安心を提供する自動車保険 「GK 見守るクルマの保険(プレミアム ドラレコ型)」 「見守るクルマの保険(プレミアム ドラレコ型)」 (一般用) ・安全運転により保険料が割引になる、コネクティッド カー専用自動車保険 「GK クルマの保険 コネクティッド」 ・「見守るサイバー保険」
6月	・事業者の社会貢献活動を後押しする「災害対策支援 保険」 ・森林の再造林費用を補償し、自然資本・生物多様 性の保全・回復を支援する「フォレストキーパー」
10月	・大地震発生時の早期復旧・事業継続を支援する 「事業をとめない 震災クイックサポート <インデックス保険>」
2023年 4月	・疾病補償特約付帯業務災害補償保険 「メディカル」ネクスト」

## 【約款・料率の改定】

2018年 4月	・業務災害補償保険「ビジネス」ネクスト」
5月	・火災保険(除く一部商品)
10月	・運送保険
2019年 1月	・自動車保険 ・地震保険
4月	・航空機保険
10月	・火災保険 ・新種保険 ・傷害保険(除く一部商品) ・運送保険
2020年 1月	・自動車保険 ・火災保険(除く一部商品)
2021年 1月	・自動車保険 ・火災保険 ・地震保険
4月	・新種保険(一部商品) ・運送保険
7月	・傷害保険(除く一部商品)
10月	・新種保険(一部商品)
2022年 1月	・自動車保険 ・運送保険
10月	・火災保険 ・地震保険 ・新種保険(一部商品)
2023年 1月	・自動車保険 ・傷害保険(一部商品)
3月	・火災保険(除く一部商品)
4月	・自動車保険(一部商品) ・新種保険(一部商品)

※上記のほか、2013年10月以降順次、必要な約款に「暴力団排除条項」を導入しています。

※上記のほか、2018年4月に確定精算に関わる商品規定・事務処理ルールの改定を実施しました。

