

担当者がお客様とダイレクトにコミュニケーションをとりますので、直接いろいろなご相談をお受けすることができます。担当者は、常にお客様の立場にたち親身に対応します。

自動車保険の事故解決サービス

■ 安心の事故対応

スピーディーかつ丁寧な対応でお客様の不安を取除き、お客様の納得感を追求しながら事故解決サービスを提供しています。

24時間365日、フリーダイヤルで事故受付

インターネット（パソコン・携帯電話ともに利用可能）でも事故受付をしています。

事故受付後3時間以内に、 お客様専任担当者からご連絡することをお約束

事故受付から3時間以内に事故の内容に適した専任担当者を決定し、専任担当者からお客様にご連絡します。

* 平日（月～金）午前9時から午後5時までの間に事故受付が完了した場合が対象です。また、3時間以内のご連絡がふさわしくない場合などは対象外としています。

事故発生時のスピーディーな対応にこだわり、 「即日安心365」サービスを提供

事故受付当日中に、初期対応（代車の手配や関係各所への連絡など）とお客様への対応結果の報告をします。

* 曜日を問わず365日お電話での事故受付（初期対応に必要な情報の確認）が午後8時までに完了した、ソニー損保が示談交渉できる賠償事故の場合が対象です。（午後8時以降の事故受付分は翌日の対応となります）

説明と同意を繰り返す「インフォームド・コンセント」導入で、 お客様の納得感を追求

1つの事故でも解決方法は1つだけとは限りません。ソニー損保では、お客様に納得していただける事故解決のために、「インフォームド・コンセント」を導入しています。

* 「インフォームド・コンセント」とは、主に医療現場において用いられる言葉で、医師が患者に対し、治療方針を正しく説明し、患者の同意を得ながら治療を行っていく進め方をいいます。

全国に広がるサービスネットワークでお客様をサポート

お客様専任担当者が在籍するサービスセンターのほか、専任担当者と連携しながら対応する損害調査ネットワーク、弁護士ネットワーク、指定修理工場（S・mile工房）ネットワークで事故解決まで確実にサポートします。

☞ S・mile工房については26ページをご参照ください。

☞ 各サービスセンターの所在地については41ページをご参照ください。

何でも相談できる1事故1担当者制

事故解決まで、お客様の専任担当者に対応します。専任担当者は、各分野のプロフェッショナルと的確に連携をとりながら事故解決にあたります。

「示談代行サービス」「面談急行サービス」 「もらい事故相談サービス」の実施

どうしたらよいかわからない、「もらい事故」のため保険金の支払対象にならない、そんなときでも、経験豊かなスタッフが親身にお客様のご相談をお受けします。

保険金請求書類の省略・簡素化による スピーディーな保険金支払

お客様のご負担を減らし、書類を極力省略して迅速にお支払いができるようにしています。

■ 保険金請求書省略サービス

車両事故や対物事故といった物損事故の場合、お客様からご提出いただく「保険金請求書」を省略し、スピーディーなお支払いをします。

* 保険金請求書のご提出が必要となる場合もあります。

■ 交通事故証明書取付サービス

交通事故証明書が必要な場合は、ソニー損保が費用を負担して交通事故証明書を取付けます。

■ 示談書省略サービス

対物事故で、お客様・相手方の双方が希望された場合、署名・捺印が必要な示談書を省略し、保険金をお支払いいたします。合意内容の控えをお客様にお送りします。

* 示談書が必要となる場合もあります。

■ 診断書省略サービス

搭乗者傷害保険や自損事故保険でご請求金額が5万円以下の場合、医療機関が発行する「診断書」を省略し、お客様からの通院日のご申告で保険金をお支払いします。

* 診断書のご提出が必要となる場合もあります。



事故受付後には状況に応じて各種ご案内を送付

■ 保険金請求受付のご案内

事故受付時には、担当者・責任者の顔写真付のご案内をお送りします。

■ 中途経過のご案内

状況に応じて、事故解決の進捗をハガキでお知らせします。

■ 保険金請求手続き完了のご案内

事故解決をお知らせするとともに、ご契約内容と保険金請求の対象となった補償項目・特約などをわかりやすくご案内します。

■ 保険金請求手続き対応完了のご案内

事故対応の完了をお知らせするとともに、事故対応に関するアンケートをお送りし、ご意見・ご感想をお伺いしています。

■ お客様のニーズに合わせた情報提供

お客様のご希望に応じて、電話や郵送、Eメールのほか、ウェブサイト上の「インターネットサービスセンター」でも、事故解決に関するご連絡や情報提供をしています。

インターネットサービスセンター

お客様専用のウェブサイトで、24時間いつでも、パソコンからも携帯電話からも、事故対応状況の確認や、担当者への連絡メッセージなどを書込むことができます。



保険金支払までの流れや事故対応経過のご案内の画面例
(パソコンの場合)



コミュニケーションボードの画面例
(携帯電話の場合)

■ 「インターネットサービスセンター」で提供している主なサービス

- ・ 事故受付
- ・ 事故対応経過のご案内
- ・ 保険金支払までの流れのご案内
- ・ コミュニケーションボード

お客様専用を用意された伝言板(コミュニケーションボード)で、24時間いつでも、担当者への問合せや質問などを書込むことができます。担当者からの回答もコミュニケーションボードで確認することができます。

・ お知らせメールの送信

事故対応に進捗があった場合や、担当者がコミュニケーションボードに回答した時などは、タイムリーにEメールでお知らせします。

・ 翌年度の概算保険料のご案内

保険金請求されるかどうかの判断の目安として、請求された場合とされなかった場合の、それぞれの翌年度の概算保険料をご案内します。

ガン重点医療保険の保険金請求対応サービス

■ 柔軟できめ細かな対応

入院を開始されたり手術を受けられたりした場合、またガンと診断された場合などは、専任担当者がスピーディーかつきめ細かな対応をします。

お客様のご事情に応じた対応

被保険者(保障を受けられる方)がガンなどの病名を告知されていない場合でも、一定条件を満たしているご親族の方であれば保障を受けられる方の代理人として保険金の請求ができます。また、保障を受けられる方ご本人に健康状態が知られないよう、各種書類の送付方法や連絡方法について細心の注意を払うなど、状況に応じて柔軟に対応しています。

適正な保険金支払に向けた取組み

適切なタイミングに、漏れなく保険金をお支払いすることを目的として、ご契約者保護についての社員意識を一層高めるための教育を徹底するとともに、以下の取組みを進めています。また、以下の取組みが確実に実行されていることを、経営陣が定期的に確認し、問題がある場合には速やかに原因分析や改善策の検討、対応策の実施が指示される態勢を構築しています。

■ 事故受付時

どのような保険金がお支払されるかを説明した案内をご契約者にお送りしています。

■ 保険金支払時

■ 支払保険金に漏れが生じていないかを確実にチェックするために作成した「支払漏れ防止チェックシート」を確認しながら、保険金をお支払いしています。

■ 保険金支払時におけるルールや点検基準等をマニュアルに定め、遵守を徹底しています。

■ 事故受付から保険金支払までの各段階で保険金支払に関する手続きが適正かつ確実に実行されていることを点検・確認できるシステムを構築しています。

【保険金支払漏れ防止のためのシステム】

事故受付時に事故関連情報をシステムに入力すると、どの保険金の支払対象となるかをシステムが自動的に判断し「保険金支払予定」として登録します。システムで支払有無の判断が不可能な場合は担当者に注意を促すメッセージを表示し、支払予定の保険金がお漏れなく登録されるようにしています。登録されたすべての支払予定の保険金の支払いが終わるまで、該当事案は完了扱いになりません。

■ 保険金支払後の点検・モニタリング

保険金支払に関し、保険金支払担当部門の管理職や管理・統括組織が、継続的に内容の検証および点検を実施しています。また、業務執行状況を監査する部門（監査部）による、保険金支払に関する監査も定期的に実施しています。

第三分野にかかる保険金のお支払い状況について（2009年度）

第三分野（ガン・疾病）にかかる保険金お支払い状況（お支払い件数、お支払いの対象とならなかった件数および内訳）は以下のとおりです。

期間：2009年4月から2010年3月まで

		医療保険／ガン保険	その他（*1）	計
お支払い件数		6,150件	0件	6,150件
お支払いの対象とならなかった件数	詐欺無効	0件	0件	0件
	告知義務違反解除	13件	0件	13件
	通知義務違反解除	0件	0件	0件
	重大事由解除	1件	0件	1件
	支払事由非該当	213件	0件	213件
	免責事由該当	48件	0件	48件
	計	275件	0件	275件

（*1）その他とは、医療費用保険、所得補償保険、介護保険等のことをいいます。

■ 「保険金のお支払いの対象とならなかった件数」の内訳に関する用語の説明

詐欺無効： 保険契約の締結に際して保険契約者、被保険者または保険金受取人等に詐欺行為があり、契約が無効となったため、保険金のお支払いの対象とならなかった件数です。

告知義務違反解除： 保険契約の締結に際して、保険契約者、被保険者の故意または重大な過失によって、告知いただいた内容が事実と異なり、契約が解除となったため、保険金のお支払いの対象とならなかった件数です。

通知義務違反解除： 重複する保険契約の通知を、保険契約者、被保険者からただけなかったことにより、契約が解除となったため、保険金のお支払いの対象とならなかった件数です。

重大事由解除： 保険契約者、被保険者または保険金受取人が保険金を詐取する目的で事故を起こすなどの事由により、保険契約が解除となったため、保険金のお支払いの対象とならなかった件数です。

支払事由非該当： 責任開始日前の発病など、保険約款に定められた保険金のお支払い事由に該当しなかったため、保険金のお支払いの対象とならなかった件数です。

免責事由該当： 被保険者の故意など、保険約款に定められた保険金を支払わない事由に該当するため、保険金のお支払いの対象とならなかった件数です。