

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。

**お約束サービス** 事故受付後3時間以内のお客様専任担当者からのご連絡

事故発生時の不安を少しでも早く軽減できるよう、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。

**お約束サービス** 「即日安心365」サービス

事故発生時のスピーディーな対応にこだわり、事故受付当日中に、代車の手配や関係各所への連絡などの初期対応を実施し、その対応結果についてお客様にご報告します。

\*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27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72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が対応します。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

死亡事故や入院事故でどうしてもいのかからない場合や、「もらい事故」のため保険金お支払いの対象にならない場合など、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、迅速にお支払いができるように、書類を極力省略しています。

##### ■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、保険金をお支払いします。なお、合意内容の控えは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。



顔写真付の「保険金請求受付のご案内」

### ■ 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

事故対応の完了とお支払いした保険金の額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

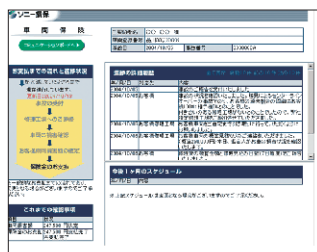
お客様のご希望に応じて、電話や郵送、Eメールのほか、パソコンや携帯電話のウェブサイトでも、事故解決に関するご連絡や情報提供をしています。

### インターネットサービスセンター

パソコンでも携帯電話でも利用できる、自動車保険ご契約者向けのウェブサイト上のサービスセンターです。お客様専用のページで、24時間いつでも、事故解決の進捗を確認することができます。また、お客様専用のウェブ伝言板「コミュニケーションボード」では、担当者への連絡メッセージの書込みや、担当者からの連絡の確認などができます。

### ■ 「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。



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）

## 「事故担当者への連絡のとりやすさ」改善に向けた取り組み

ソニー損保では事故対応が完了したお客様にアンケートへのご協力をお願いしています。アンケートに寄せられたご要望にお応えし、担当者に気軽に問合せいただけるよう各サービスセンターにフリーダイヤル（\*1）を設置しました。また、お客様の同意が得られた場合は、インターネットサービスセンター内のお客様専用伝言板「コミュニケーションボード」に事故の相手方との交渉経緯もお知らせするなど、事故担当者へ問合せなくても中途経過などを確認できるようにしています。

（\*1）各サービスセンターのフリーダイヤルは、事故のご連絡をいただいたお客様に直接ご案内しております。

## 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、またがん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）ががん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はらうなど、状況に応じて柔軟に対応しています。

### 保険金請求時のご負担を軽減

入院保険金、手術保険金、がん診断保険金において、保険金をご請求いただく際のお客様のご負担を軽減するために、次の運用を実施しています。

- ・ 保険金支払の対象外と判断された場合は、所定の金額を診断書の取得代金として当社が負担します。
- ・ 被保険者ご本人が死亡された場合は、ご請求金額等によって必要書類を省略することができます。

### 適正な保険金支払に向けた取組み

適切なタイミングで、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、以下の取組みを実施しています。また、以下の取組みが確実に実施されていることを、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。

#### ■ 事故受付にあたり（保険金をご請求いただくために）

自動車保険では、どのような保険金が支払われるかを説明するとともに、他に対象となる保険がないか確認をお願いする内容も盛込んだ案内をお送りしています。ガン重点医療保険では、保険金をご請求いただく際の費用や手続きにかかるお客様のご負担の軽減を図ることで、漏れなく保険金をご請求いただけるよう努めています。

#### ■ 保険金支払にあたり

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。また、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。自動車保険では、保険金支払漏れ防止のためのシステムを構築し、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・確認しています。

#### ■ 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行っています。

3

保険金お支払いまでのサービス

### 第三分野にかかる保険金のお支払い状況について（2010年度）

第三分野（がん・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：2010年4月から2011年3月まで

		医療保険／がん保険	その他(*1)	計
<b>お支払い件数</b>		6,711件	0件	6,711件
<b>お支払いの対象とならなかった件数</b>	詐欺取消・詐欺無効	0件	0件	0件
	告知義務違反解除	18件	0件	18件
	通知義務違反解除	0件	0件	0件
	重大事由解除	0件	0件	0件
	支払事由非該当	285件	0件	285件
	免責事由該当	39件	0件	39件
	計	342件	0件	342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

**詐欺取消・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、契約が取消または無効となったため、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、被保険者からい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。