

## 商品・サービス体制について

損害保険の契約と保険金のお支払い 66

ご契約内容の確認 68

代理店の業務・活動 70

商品・サービスラインアップ(個人向け商品) 72

商品・サービスラインアップ(企業向け商品) 74

新商品の開発状況(過去3年間) 76

事故対応サービス 78

お客さまへのご案内 81

個人のお客さま向けサービス 82

企業のお客さま向けサービス 83

## 損害保険の契約と保険金のお支払い

### 損害保険のしくみ

損害保険とは、多数の人々が「大数の法則」（少数では不確定なことも、大数でみると一定の法則があることをいいます。）に基づいて算出される保険料を拠出し、万一の事故が発生したお客さまに対して、保険金をお支払いする相互扶助の制度です。

### 損害保険契約とは

損害保険契約とは、保険会社が事故の際に保険約款に基づいて保険金をお支払いすることを約束し、その対価として、保険契約者から保険料をお支払いいただくことを約束する契約です。したがって、有償・双務契約であり、当事者の合意のみで成立する諾成契約という性格がありますが、契約引き受けの正確性を期すために、通常は保険申込書を作成しており、また、契約引き受けの証として保険証券を発行します。

### 保険約款（普通保険約款・特約）とは

保険会社では、あらかじめ保険商品の内容や条件を定め、その内容をもって保険契約を締結しています。これを「保険約款」といいます。そのうち、基本的な契約内容を定めたものを「普通保険約款」といい、普通保険約款に定められている内容を一部変更したり、補足したりするものを「特約」といいます。「特約」は「普通保険約款」に優先して適用されます。

### 保険料の構成

保険料算出のもととなる保険料率は保険会社が算出し、金融庁による認可または金融庁への届出を行ったものを適用しています。

保険料は、保険事故が発生した場合に保険金の支払いにあてられる純保険料部分と、保険会社の運営に必要な経費や代理店手数料などにあてられる付加保険料部分から成り立っています。

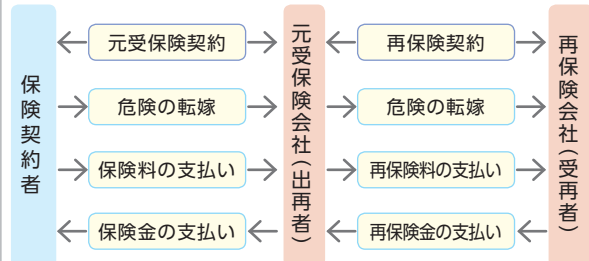
### 再保険契約とは

保険会社が危険の分散を図るため、自社の引き受けた保険契約上の責任の一部または全部を他の保険会社に転嫁する仕組みです。

保険会社は再保険を通して、自らの引受能力を補完するとともに、危険の分散と平均化を図っており、保険事

業経営の安定と強化のための重要な手段の一つとなっています。通常、危険を他者に転嫁することを「出再」、そうした危険を引き受けることを「受再」といいます。

#### 保険契約者—元受保険会社—再保険会社の関係



### 保険のご契約にあたって

損保ジャパンでは、保険契約の募集において、主に損害保険代理店制度を採用しています。

保険契約を締結する場合、お客さまと代理店との間で、次の流れで手続きを行います。

#### ご契約手続きの流れ

- ・代理店によるお客さまニーズの確認
- ・最適な保険のご提案

代理店は、お客さまとご相談し、お客さまのリスクやニーズを十分に確認したうえで、最適な保険をご提案します。

- ・代理店による商品内容・重要事項等の説明
- ・お客さまのご意向およびご契約内容の確認

商品内容について、パンフレット、ご契約のしおり、「重要事項等説明書」などでわかりやすくご説明します。また、お客さまのご意向やご契約内容をお客さまと一緒にご確認します。

- ・お客さまからの告知の受領
- ・申込書による申込手続き
- ・保険料のお支払い

- ・告知が必要な事項についてご説明のうえ、お客さまからご回答いただき、申込書にご記入いただきます。
- ・申込書に、お客さまご自身にご署名またはご捺印いただきます。
- ・お客さまに保険料をお支払いいただきます。

- ・保険証券・保険約款のお受け取り
- ・保険証券の内容の確認

契約成立後に保険会社から保険証券と保険約款をお届けします。保険証券記載のご契約内容をご確認のうえ、大切に保管いただくようお願いしています。

## 最適な保険をお選びいただくために

各保険商品について、必要に応じて「パンフレット」「ご契約のしおり」などをご用意し、契約内容をわかりやすくご説明しています。また、特に保険契約に関する重要な事項は「重要事項等説明書」でご説明します。

## ご契約手続き上の留意点

### ご契約内容の確認

ご契約にあたり、申込書などの確認欄やご契約内容確認シートにより、ご契約内容がお客さまの意向に沿ったものであることのほか、適用可能な割引の有無など、ご契約内容の決定に必要なお客さまの情報についての確認を行います。

### 申込書の正しい記入

保険契約は、保険会社とお客さまとの約束ごとです。申込書の記載が正しいことをご確認いただき、お客さまご自身に署名または捺印をしていただきます。万一、申込書にご記入いただいた内容が事実と異なっている場合や、事実を記載されなかった場合は、ご契約を解除させていただくことや、保険金をお支払いできないことがあります。

### 保険料のお支払い

保険料は、原則として保険契約と同時にその全額を受領しますが、商品によっては、「保険料後払」や「保険料分割払」などもあります。

保険期間の途中で契約が失効したり、解除されたりした場合には、取扱規定にしたがって保険料の一部を返還しますが、すでに保険金を支払う事故が発生しているときなど、返還できない場合もあります。

### クーリング・オフ制度について

保険期間が1年を超える個人契約については、お申し込みの日から8日以内であれば、ハガキなどで保険会社にお申し出をいただくことによりご契約の撤回（「クーリング・オフ」といいます）を行うことができます。

※ 法人のお客さまなどのご契約や営業のための契約、質権付火災保険など債権担保のための契約、自動車損害賠償責任保険契約など一部クーリング・オフができないご契約もあります。

## 保険金のお支払い

損保ジャパンの全国のサービスセンター（事故対応拠点）では、「保険契約の確実な履行」、「公平・公正な保険金お支払い業務の実践」を基本スタンスに、常にお客さまの立場に立った対応を心がけています。

保険金お支払いまでの流れは、保険の種類や事故の状況などに応じてさまざまですが、事故の発生から保険金のお支払いまでの一般的な流れは次のとおりです。

### 保険金お支払いまでの一般的な流れ

1

#### 損保ジャパンまたは取扱代理店への事故連絡

お客さまから事故の連絡が入ります。

2

#### サービスセンターでの事故受付

事故対応拠点であるサービスセンター（SC）で、契約内容を確認し、事故受付をします。

3

#### 事故状況・損害内容調査

事故現場の調査や書面調査などにより、事故の状況や損害の内容を調査します。事故の相手方、修理業者、病院など関係者へのヒアリングやお客さまとの打ち合わせをします。

4

#### 保険金の算定

発生した事故が保険金のお支払い対象となるかどうかを損保ジャパンが判断し、お支払い対象の場合は、その保険金を算定します。

5

#### 示談交渉

自動車保険の対人賠償・対物賠償においては、通常損保ジャパンがお客さまに代わって示談交渉を担当します。

6

#### 経過報告

調査結果や示談交渉の進捗状況についてお客さまにお知らせします。

7

#### 支払保険金の確定と保険金のお支払い

示談成立などによりお支払いする保険金が確定した後、お客さまへ連絡をし、原則お振り込みにより保険金をお支払いします。

# ご契約内容の確認

## ご契約内容の確認

自動車保険、火災保険、第三分野商品などの保険契約を締結いただく際に、重要事項等説明書をもとに、ご契約に関する重要な事項を説明し、申込書などの確認欄やご契約内容確認シートにより、ご契約の内容がお

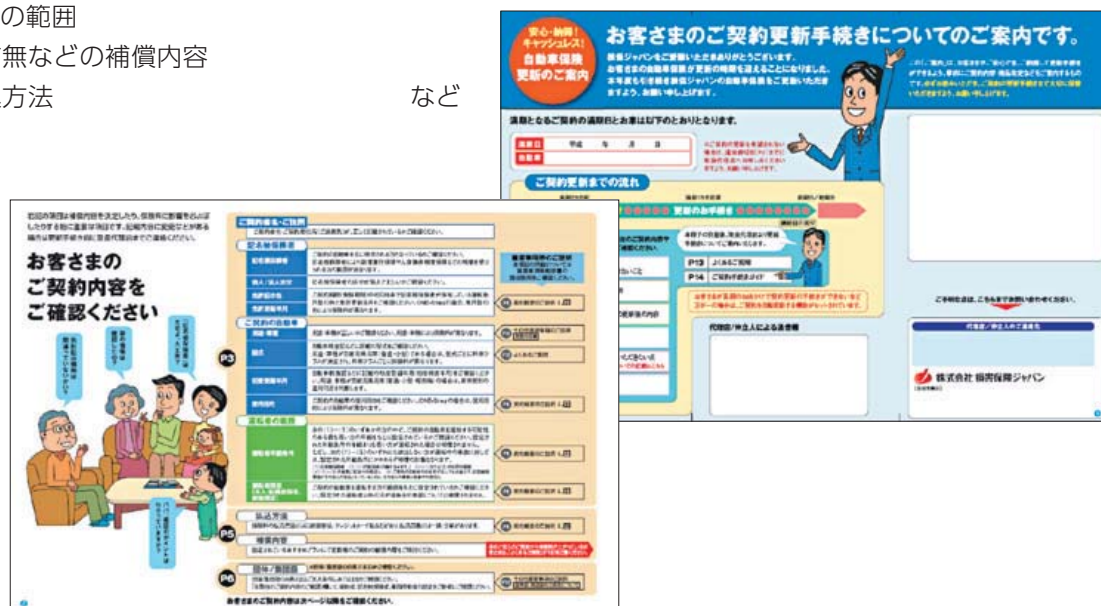
客さまのご意向に沿っていること、お客さまの情報が正しく記載されていることを、お客さまと一緒にご確認させていただいています。

確認させていただくのは、主に次のような情報です。

## 自動車保険

- ご契約の自動車を主に使用される方および免許証の色など
- ご契約の自動車の用途・車種や使用目的など
- 運転される方の範囲
- 車両保険の有無などの補償内容
- 保険料の払込方法

など

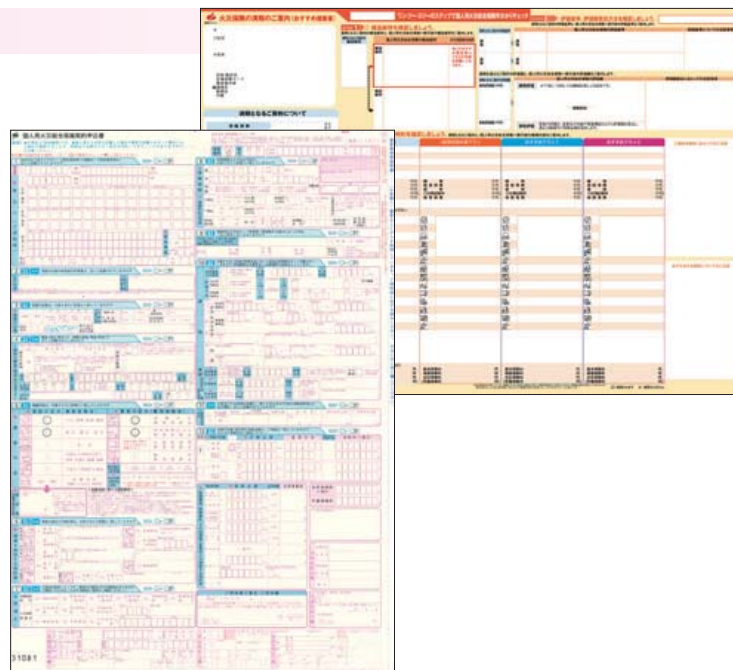


〈申込書の確認欄の例〉



## 火災保険

- 建物や家財などの所在地、所有者
- 保険の対象となる建物や家財など
- 建物の構造・用途
- 補償内容・特約内容、地震保険ご加入の有無
- 割引の適用
- 保険の対象の評価方法、評価額
- 保険金額
- 保険料の払込方法 など



## 第三分野商品

- ご希望される補償や機能
- 保険金の種類、保険金をお支払いする場合
- 保険金額、保険期間
- 保険料、保険料払込期間、払込方法など
- 満期返戻金などの設定 など



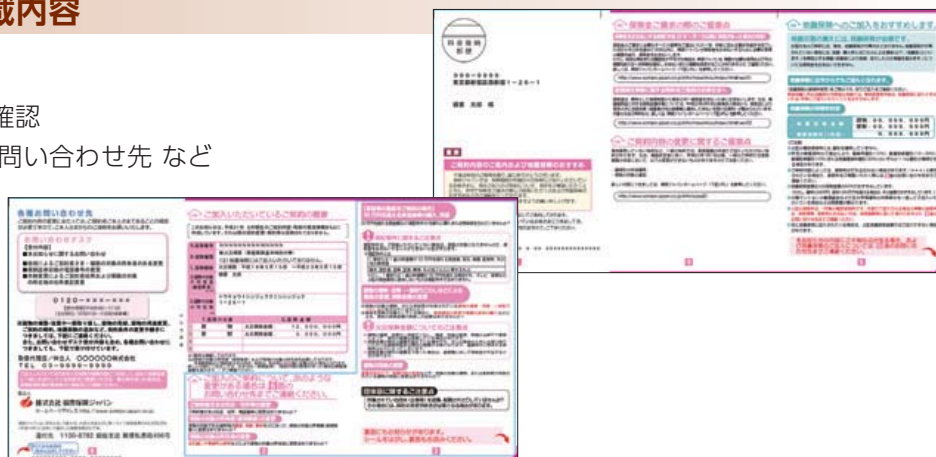
## ダイレクトメールによるご契約内容の確認

保険期間が長期の自動車保険、火災保険、第三分野商品にご加入のお客さまに、現在のご契約の状況をお知らせするとともに、契約内容に変更があった場合に

どにお客さまからご連絡をいただきやすい環境づくりのため、ダイレクトメールをお送りしています。

## ダイレクトメールの記載内容

- ご契約の概要
- ご契約内容の変更有無のご確認
- ダイレクトメールに関するお問い合わせ先 など



## 代理店の業務・活動

### 損害保険代理店の役割

現在、わが国の損害保険契約は、大半が代理店の取り扱いによるものです。

代理店は、損害保険会社との間に締結した代理店委託契約に基づき、保険会社に代わってお客さまとの間で保険契約を結び、保険料を領収することを基本的な業務としています。

さらに、お客さまのニーズに的確に対応し、充実したサービスを提供するため、お客さまに適切な商品を選択していただけるよう助言するとともに、事故が発生したときには保険金の請求に必要な書類の取り揃え方や書き方を助言するなど、身近できめ細かいお客さまサービスを行っています。

### 代理店の業務

損保ジャパンでは代理店に以下のような業務を委託しています。

#### 保険契約の相談(コンサルティング)・締結

損保ジャパンの代理店は、常にお客さまの立場に立って、お客さまのニーズ、ライフステージ、予算などひとりひとりの条件に合った最適な保険提案を行っています。

契約締結の際には、代理店は契約についての重要事項等の説明を行い、お客さまのご意向に合致した内容であることを確認したうえで、申込書の作成、保険料の領収、保険料領収証の発行など、契約締結の手続きを行います。

また、契約締結後も、契約条件の変更の受付を行うなど、お客さまの安心を第一に日々活動しています。



### お客さまからの事故の受付、請求手続き支援

万一事故を起こしたときに、何をしたらいいかわからなくなってしまうお客さまは少なくありません。そこで代理店はすぐに事故連絡の受付を行い、お客さまのご相談に応じます。

また、お客さまが保険金請求手続きを円滑に行えるよう支援したり、保険金支払手続きの進捗状況をお客さまに連絡したりするなど、保険会社とお客さまとの橋渡しの役割も果たしています。

### 代理店制度

#### 保険会社・代理店が遵守すべき法令

保険会社や代理店が守らなければならない法令はたくさんありますが、そのなかでも特に重要なものが「保険業法」です。

「保険業法」は、保険契約者の利益を保護し、国民生活の安定および国民経済の健全な発展に資することを目的としており、保険契約の募集に際しての禁止行為や登録制度に関する事項などが定められています。

保険会社は、「保険業法」およびその他の法令や、監督官庁としての金融庁・管轄財務局の監督に基づき、代理店に適正な保険契約の募集および業務遂行を指導することが求められています。

### 代理店の登録

代理店は、保険会社と代理店委託契約を結んだ後、「保険業法」に基づき財務局に登録を行います。この登録を行ってからはじめて、代理店として保険契約の募集を行うことが可能となります。

### 代理店の業務品質向上

損害保険の販売形態の増加や消費者意識の高まりによって、いまやお客さまが保険会社や代理店を厳しく選別する時代です。

損保ジャパンでは、お客さまの期待にお応えする高品質なサービスを提供するため、ご契約プロセスごとの業務品質基準を定め、「代理店業務品質向上」の取り組みを強化しています。

また、これまでに寄せられた「お客さまの声」および「お客さま満足度調査」の分析結果をもとに、お客さまの視点から期待される募集従事者の行動基準として「安心基準」を定め、募集従事者の教育・指導を進めています。

その他にも、一般社団法人日本損害保険協会が運営する「損害保険募集人一般試験」の合格を代理店登録・募集従事者の届出の要件とするなど、資格試験制度を利用した募集従事者の教育強化、事故対応時のお客さま接点の強化などさまざまな形で業務品質の向上に取り組んでいます。

## 損保ジャパン代理店の業態と店数

代理店には、損害保険代理業を専門に営む「専業代理店」と、自動車販売会社・整備工場・ガソリンスタンドや一般企業などの各業種の一部門として行われる「兼業代理店」とがあります。

市場が成熟する一方で、個人の価値観の多様化、高齢社会の到来に伴い、保険に対するお客さまのニーズは多様化しています。損保ジャパンでは、こうした多様なお客さまニーズに対応し、お客さまサービスの一層の向上を目指し、代理店の経営基盤整備、組織体制の充実を進めています。

また、損保ジャパンは、後記の「代理店研修生制度」により、プロ意識と高い業務品質を備えた専業代理店の輩出に努めています。

### 国内損害保険代理店数

(各年度末現在)

|        |         |
|--------|---------|
| 2009年度 | 46,294店 |
| 2010年度 | 45,084店 |
| 2011年度 | 44,113店 |

## 損保ジャパンの代理店教育・研修

損保ジャパンの代理店教育・研修の目的は、常にお客さまの立場に立ち、適切な保険情報と充実したサービスを提供できる代理店を育成することです。

この代理店の教育・研修には、本社や各地の研修所で行う全国レベルの集合教育研修と全国の支店・営業店で独自に行う研修、そして営業店での個別指導などがあります。



さらに、代理店教育・研修を充実させるべく、2007年4月には代理店の視点に立った高品質な研修・教育・コンサルティングの提供を目指して株式会社損保ジャパン人財開発を設立したほか、2008年4月からは代理店に対して「損保ジャパンeラーニング」による学習教材の提供も開始しました。

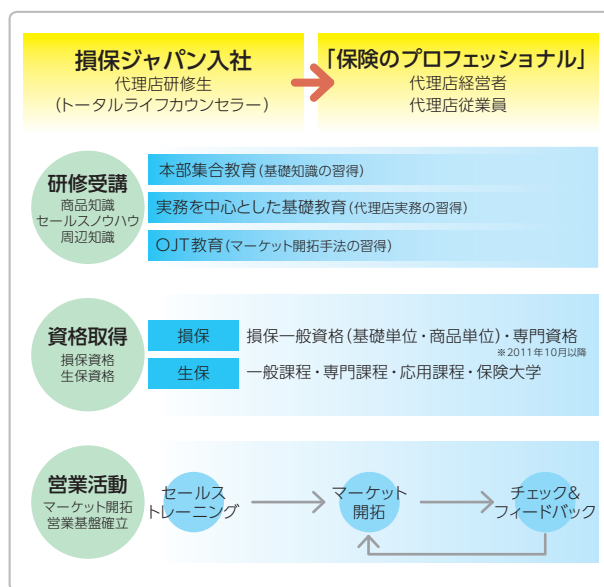
また、全国に地区代理店業務開発部長を配置し、代理店経営に関する個別相談を行っています。

## 代理店研修生制度 (トータルライフカウンセラー制度)

多様化する社会のニーズに的確に対応できる「保険のプロフェッショナル」の養成を目的として代理店研修生制度を運営しています。

この制度は、有能な人材を損保ジャパンの代理店研修生(トータルライフカウンセラー)として雇用して各種教育を行い、損保ジャパン代理店の経営者・募集従事者として活躍することを支援する制度です。

株式会社ジャパン保険サービスによる本部集合教育および実務を中心とした基礎教育、損保ジャパン育成担当者によるOJT教育等により、「保険のプロフェッショナル」を輩出しています。





# 商品・サービスラインアップ(個人向け商品)

## 暮らしの安心を360度カバーする、頼れるラインアップ

### 個人用自動車総合保険『ONE-Step』

～お客さまとご家族のカーライフを応援する安心でやさしい保険～



『ONE-Step』は、お客さまの目線での「わかりやすさ」を追求した、個人のお客さま専用の自動車保険です。カーライフが楽しくなる各種サービスやお客さまご自身とご家族をしっかり守るオリジナル補償もご用意しており安心です。また、ご契約手続きも簡単・便利です。

自動車

生命保険

### NKSJひまわり生命



入院の保障から、万一の際の遺族保障まで、豊富な商品ラインアップで充実した保障を提供します。

※ NKSJひまわり生命登録代理店を通じて販売します。

### 損保ジャパンDIY生命



SOMPO JAPAN  
DIY LIFE

『1年組み立て保険』は、ご契約後のライフステージの変化にも対応でき、常にベストな保障の提供が可能です。

※ 通信販売(ダイレクト販売)で提供します。

### 自動車総合保険『SUP』

～すべてのお客さまのさまざまなリスクに対応する総合型の保険～



『SUP』は個人事業主の皆様が必要とする補償を基本に、業種ごとのニーズに合わせた設計が可能です。(個人のお客さまもご加入いただけます。)

### 第一生命

いちばん。  
人を考える会社になる。  
第一生命

『最強・最優の生損総合保険グループ』を目指して包括業務提携しています。『順風ライフ』をはじめとする充実した死亡保障商品などを提供します。

※ 第一生命登録代理店を通じて販売します。

### 個人用火災総合保険

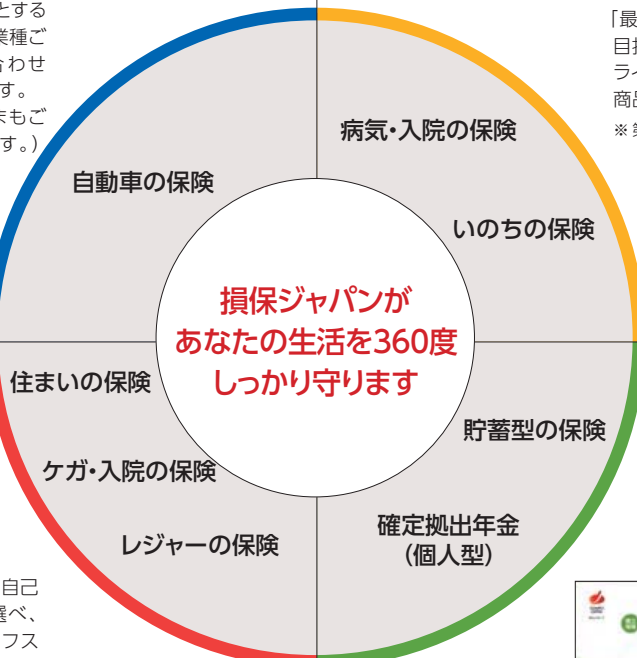
#### 『ほ～むジャパン』

#### 『る～むジャパン』

～住まいの「もしも」に大きな安心!～



「ご契約プラン」[自己負担額]などを選び、お客さまのライフスタイルやニーズに合わせたご契約プランの設計が可能です。地震保険とあわせて住まいの「もしも」に大きな安心を提供します。



### 積立傷害保険

#### 『ゆとりーど』

～選べる補償と満期が楽しみな、積立型の傷害保険～



満期時に満期返戻金を受け取れる積立型の傷害保険です。ライフスタイルに合わせてさまざまな補償が選べます。

### 傷害総合保険

～あなたの毎日の暮らしは、ここまで守れる～



ケガに対する補償を中心に、ひとりひとりの毎日の暮らしに合わせた設計が可能です。

くらし・日常生活  
資産形成・長生き

### ハッピーエイジング401kプラン(確定拠出年金)



～楽しく幸せに歳を重ね、豊かで明るい生涯を、それがHAPPY AGING(ハッピーエイジング)～

損保ジャパンでは、損保ジャパンDC証券と連携し、皆さまのゆとりあるライフプラン実現のため、確定拠出年金(個人型)を通じ、資産形成サービスを提供しています。



## 個人向け商品ラインアップ

### 自動車

#### 自動車の保険

- 個人用自動車総合保険『ONE-Step』
- 自動車総合保険『SUP』
- ドライバー保険
- 自動車損害賠償責任保険 など



### 暮らし・日常生活

#### 住まいの保険

- 個人用火災総合保険(『ほ〜むジャパン』『る〜むジャパン』)
- 地震保険 など

※ 地震保険だけでは契約できません。  
個人用火災総合保険などの火災保険とセットでの契約となります。



#### ケガ・入院の保険

- 傷害総合保険
- 所得補償保険 など

#### レジャーの保険

- 新・海外旅行保険【off! (オフ)】
- 国内旅行傷害保険
- ゴルファー保険 など



### 資産形成・長生き

#### 貯蓄型の保険

- 積立傷害保険『ゆとりーど』
  - ・スタンダードプラン
  - ・交傷スタンダードプラン
  - ・女性プラン
  - ・ゴルファープラン
  - ・こどもプラン
  - ・まも〜るプラン
- 積立傷害保険『スーパーX』
- 年金払積立傷害保険『ゆとらいふみらい』



- 『スーパーXP・XPII』  
(年金払積立いきいき生活傷害保険)
- 積立火災保険『ゆとほ〜むα』 など



#### 確定拠出年金(個人型)

- 『ハッピーエイジング・アニー』  
(確定拠出年金傷害保険)
- ハッピーエイジング・ファンド など
- 『ハッピーエイジング20』
- 『ハッピーエイジング30』
- 『ハッピーエイジング40』
- 『ハッピーエイジング50』
- 『ハッピーエイジング60』



### 生命保険

#### 入院の保険

##### 〈NKSJひまわり生命〉

- 終身医療保険『健康のお守り』
- 終身がん保険『勇気のお守り』 など
- 女性のための入院保険『フェミニヌ』

※ NKSJひまわり生命登録代理店を通じて販売します。



#### いのちの保険

##### 〈NKSJひまわり生命〉

- 収入保障保険『家族のお守り』
- 終身保険『一生のお守り』
- 定期保険
- こども保険 など

※ NKSJひまわり生命登録代理店を通じて販売します。



#### 〈損保ジャパンDIY生命〉

- 『1年組み立て保険』 など

※ 通信販売(ダイレクト販売)で提供します。



#### 〈第一生命〉

- 『順風ライフ』
  - 『サクセスU』『グランロード』 など
- ※ 第一生命登録代理店を通じて販売します。



# 商品・サービスラインアップ(企業向け商品)

## 多様化・高度化する企業リスクへの的確な対応



## 企業向け商品ラインアップ

### 自動車保険

- 自動車総合保険『SUP』
- 自動車損害賠償責任保険 など



### 火災・新種保険

- 企業総合保険
- ビジネスオーナーズ(一般物件用)
- ビジネスオーナーズ(工場物件用)
- 店舗総合保険
- 普通火災保険
- 火災保険(通知保険)
- 機械保険
- ボイラ保険
- 動産総合保険
- 金融機関等包括補償保険
- ヨット・モーターボート総合保険
- ショップオーナーズ(テナント総合保険)
- FC総合保険
- IT&S(コンピュータ総合保険)
- 企業費用・利益総合保険
- BCP地震補償保険
- 店舗休業保険
- 特定地震危険補償利益保険
- 生産物回収費用保険(新フードリコール・プラス)
- 生産物回収費用保険(日用品リコール・プラス)
- 興行中止保険(イベント保険)
- レジャー・サービス施設費用保険
- 敵対的TOB対応費用保険
- 一般賠償責任保険  
(施設所有管理者・昇降機・請負業者・生産物(PL)・受託者・自動車管理者)
- 商賠繁盛(工事業・運送業・製造業・販売業・飲食業・サービス業・IT事業)
- 企業総合賠償責任保険(和文CGL)
- ウォームハート(介護事業者向け賠償責任保険)
- サービス・ステーション総合保険
- 学校総合賠償責任保険
- その他の業種別賠償責任保険  
(旅館・塾・幼稚園・ビルメンテナンス・警備業者・クリーニング など)
- 個人情報取扱事業者保険
- 海外PL・英文CGL・アンブレラ保険
- 会社役員賠償責任保険(D&O保険)
- 情報開示賠償責任保険



- 工事トリプルガード
- 工事ダブルガード
- 工事シングルガード
- 建設工事保険・土木工事保険・組立保険
- 取引信用保険
- 輸出入取引信用保険
- 【off! (オフ)】企業パッケージ  
(海外旅行保険)
- 傷害総合保険  
従業員あんしんプラン  
BEST WORK  
(賃金総額方式団体傷害保険)  
役員傷害保険  
経点越えⅡ
- 新・団体医療保険
- 団体長期障害所得補償保険
- 労災総合保険  
経点越え



### デリバティブ

- 天候・地震デリバティブ など

### 海上・運送保険

- 貨物海上保険
- 船舶保険
- 物流総合保険
- 運送業者貨物賠償保険
- L-Pack
- コーポレートマネーガード保険 など



### 生命保険

#### 〈NKSJひまわり生命〉

- 総合福祉団体定期保険
- 無解約返れい金型収入保障保険  
(債務返済保障プラン)
- 定期保険
- 通増定期保険
- 終身保険
- 医療保険・がん保険 など

※ NKSJひまわり生命登録代理店を通じて販売します。

#### 〈第一生命〉

- 定期保険(サクセスU・マジスティU)
- プライム順風ライフ など

※ 第一生命登録代理店を通じて販売します。



### 確定拠出年金傷害保険

- ハッピーエイジング・アニー
- ※ この商品は、確定拠出年金制度専用の商品です。



# 新商品の開発状況(過去3年間)

## 新商品の開発

| 年・月          | 概要                          |
|--------------|-----------------------------|
| <b>2009年</b> |                             |
| 4月           | 社団法人向け役員賠償責任保険              |
| 7月           | 天候デリバティブ『台風ガード』             |
| 10月          | 新『フードリコール・プラス』(生産物回収費用保険)   |
| <b>2010年</b> |                             |
| 1月           | 個人用火災総合保険『ほ〜むジャパン』『る〜むジャパン』 |
| 7月           | 『企業総合保険Lite(ライト)』           |
| 8月           | 『日用品リコール・プラス』(生産物回収費用保険)    |
| 10月          | 年金払積立傷害保険『ゆとらいふみらい』         |
| <b>2011年</b> |                             |
| 9月           | 『BCP地震補償保険』                 |

## 保険法改定

| 年・月          | 概要                                 |
|--------------|------------------------------------|
| <b>2010年</b> |                                    |
| 1月           | 火災保険、傷害保険などで商品改定を実施                |
| 4月           | 自動車保険ほか全種目(除く火災保険、傷害保険など)で商品改定など実施 |

## 約款および料率の改定

### 火災保険

| 年・月          | 概要                                              |
|--------------|-------------------------------------------------|
| <b>2010年</b> |                                                 |
| 1月           | 個人用火災総合保険『ほ〜むジャパン』『る〜むジャパン』の新設                  |
| 1月           | 火災保険の全面改定(料率の改定、一部特約の廃止、商品の簡素化など)               |
| 7月           | 個人用火災総合保険『ほ〜むジャパン』『る〜むジャパン』の改定(低自己負担額のプラン追加など)  |
| <b>2011年</b> |                                                 |
| 1月           | 個人用火災総合保険『ほ〜むジャパン』『る〜むジャパン』の改定(特約の新設、一部補償の追加など) |

### 自動車保険・自動車損害賠償責任保険

| 年・月          | 概要                                                  |
|--------------|-----------------------------------------------------|
| <b>2009年</b> |                                                     |
| 4月           | 子供特約の廃止                                             |
| 4月           | 他車運転特約・他車運転(二輪・原付)特約の被保険者拡大                         |
| 4月           | 人身交通乗用具特約の適用条件変更                                    |
| 4月           | 約款平明化・特約名称の変更                                       |
| 4月           | 長期優良割引の適用条件拡大                                       |
| 4月           | ゴールド免許割引の適用条件拡大                                     |
| 4月           | 長期分割の車両自己負担額拡大                                      |
| 4月           | 中途更改時の日割要件の緩和                                       |
| 4月           | 明細付契約の異動・解約計算式の改定                                   |
| 4月           | 車両新価特約の付帯条件の改定                                      |
| 4月           | 車両全損修理時特約の付帯条件の明確化                                  |
| 4月           | フリート契約に関する取扱規定の明確化                                  |
| 4月           | 初回追加保険料30日猶予特約の付帯条件の改定                              |
| 4月           | ロードアシスタントの運用改定                                      |
| 4月           | 集団扱における医師会・歯科医師会の取扱い明確化                             |
| 6月           | 独立行政法人等の団体扱の取扱規定の改定                                 |
| 11月          | 新クレジットカード払特約の新設                                     |
| <b>2010年</b> |                                                     |
| 4月           | 普通保険約款の構成および条項名称の変更                                 |
| 4月           | 無保険車傷害特約の人身傷害補償保険への組み込み                             |
| 4月           | 車両全損修理時特約・車両価額協定特約・車両新価特約の付帯要件緩和                    |
| 4月           | 搭乗者傷害特約(日額払)・自損事故傷害特約・ファミリーバイク特約(自損)における業務支障期間の規定廃止 |
| 4月           | 搭乗者傷害特約(日額払)の保険金日額、支払限度日数の変更                        |
| 4月           | ノンフリート多数割引の対象拡大                                     |
| 4月           | 安全装置割引、盗難防止装置割引の廃止                                  |
| 4月           | 自家用軽四輪乗用車への新車割引の拡大                                  |
| 4月           | 中断特則の改定                                             |
| 4月           | 準公有物件割引の適用条件緩和                                      |
| 4月           | 等級継承に関する取扱いの改定                                      |
| 4月           | 「ノンフリート等級継承の特則」の取扱いの改定                              |
| 4月           | 安全装置割引・盗難防止装置割引の廃止                                  |
| 4月           | 新車割引の拡充                                             |
| 4月           | 自動車保険保険料水準の改定                                       |
| 4月           | 補償の改定(無保険車傷害特約、搭乗者傷害特約(日額払)、自損事故傷害特約)に伴う改定          |
| 7月           | エコカー割引(電気自動車、ハイブリッド自動車用)の新設                         |

## 2011年

- 4月 人身交通乗用具危険特約の廃止
- 4月 Web約款の導入
- 4月 長期分割払契約の対象契約の拡大
- 4月 人身傷害補償保険の補償対象の一部拡大と損害額算定基準の一部改定
- 4月 使用目的の区分「通勤・通学使用」の適用基準の改定
- 4月 エコカー割引の対象自動車の拡大
- 4月 用途・車種区分の見直し
- 4月 車両入替における区分の見直し
- 4月 長期契約（リースカーの車両費用保険特約を含む。）の車種グループ・車両保険金額割合表の改定
- 4月 プーム対象外特約の付帯条件の変更
- 4月 法人間のノンフリート等級継承規定の一部緩和
- 4月 中断後新規契約の対象契約拡大（記名被保険者死亡、個人・法人、分離・独立、会社分割（事業譲渡を含む。）の中断特則適用条件の緩和）
- 4月 中断後新規契約（国内）の新規取得自動車要件の一部改定
- 4月 新規取得自動車との車両入替規定の緩和
- 4月 ノンフリート等級別料率（係数）の改定
- 4月 長期優良契約割引の20等級係数への組み込み
- 4月 「運転者年齢条件区分」の改定と「記名被保険者年齢別料率」の導入
- 4月 運転者限定割引（本人・配偶者限定）の割引率の見直し
- 4月 ゴールド免許割引の割引率の見直し
- 4月 自動車保険保険料水準の改定
- 4月 ノンフリート移行読み替え等級表の改定
- 12月 後遺障害等級表の改定

## 2012年

- 1月 「地震・噴火・津波車両全損時一時金特約」の新設
- 3月 フリート契約者の「所有・使用自動車」にかかる取扱規定の一部改定

### 傷害保険・医療保険

| 年・月 | 概要 |
|-----|----|
|-----|----|

## 2009年

- 1月 新・長期医療保険『Dr.ジャパン』の改定
- 4月 所得補償保険、団体長期障害所得補償保険、新・団体医療保険の改定

## 2010年

- 1月 傷害保険などの改定
- 1月 商品ラインアップの簡素化（医療費用保険の販売停止など）
- 4月 『Dr.ジャパン』などの改定
- 4月 商品ラインアップの簡素化（介護補償保険の販売停止）
- 10月 傷害保険・海外旅行保険などの改定

## 2011年

- 4月 商品ラインアップの簡素化（『Dr. ジャパン』および長期がん保険の新規販売停止）

### その他の保険

| 年・月 | 概要 |
|-----|----|
|-----|----|

## 2009年

- 2月 運送保険、内航貨物海上保険の改定
- 4月 労災総合保険の改定
- 6月 賠償責任保険の改定

## 2010年

- 1月 積立保険の一部商品の予定利率を改定
- 1月 積立火災保険、積立マンション総合保険の改定
- 7月 積立火災保険の改定
- 10月 積立傷害保険の改定
- 10月 年金払積立傷害保険『ゆとらいふみらい』の発売

## 2011年

- 1月 積立火災保険の改定
- 4月 積立保険の一部商品の予定利率を改定
- 7月 積立傷害保険の改定
- 8月 商賠繁盛『工事業拡張パック』の販売開始
- 10月 個人情報取扱事業者保険の改定
- 海外PL保険『アジア限定プラン』の販売開始

## 2012年

- 2月 商賠繁盛の改定

## 事故対応サービス

### お客さま満足向上への取り組み

#### すべてのお客さまに「まごころ」を込めたサービスの提供

損保ジャパンの事故対応サービス拠点であるサービスセンター（以下、SC）では、お客さまの満足度向上のため、保険金支払態勢の整備を進めています。

2011年度は、お客さま評価日本一実現に向けて、早期の保険金のお支払いや、お客さまへ丁寧な経過連絡を始めとして定期的なコンタクトに取り組みました。コンタクトに必要な電話スキルのさらなる向上のために、全職層の電話応対品質向上に向けた研修を実施しました。

2011年度下半期からは、お客さまによりご満足いただけるサービスを目指し、従来からの保険金支払態勢を抜本的に見直す取り組みに着手しました。その一環として、2011年12月には、社員が常にお客さまを意識し、すべてのお客さまに「まごころ」を込めたサービスを行うための心の信条を明確に記載した「SCクレド」を作成・発行し、SCで働くすべての社員に配布しました。

2012年度は、2011年度の取り組みをさらに加速し、お客さまの声に耳を傾け、お客さまの視点に立って保険金支払態勢を適宜見直すことで、お客さまによりご満足いただくための「まごころ」を込めたサービスを追求していきます。

そして、損保ジャパンに寄せられるご意見や苦情を分析し、対応策を講じていくことで、お客さまにご満足いただける事故対応サービスを目指します。



### サービスセンター体制の強化

お客さまに万一の事故が発生した場合の対応窓口がサービスセンター（SC：事故対応サービス拠点）です。SCは事故発生時の対応や保険金支払いなど、直接お客さまに接する機会が多く、お客さまへのサービス提供のための重要な位置にあるといえます。

損保ジャパンでは、全国280のSCで保険金支払業務に携わる専門の社員が一丸となって、お客さまに安心と満足を提供できるようにサービス品質の向上を目指しています。

### 教育体制の強化

SCで働くすべての社員がお客さまひとりひとりに迅速かつ適切で「まごころ」を込めた対応ができるよう、教育体制を整えています。

2011年度は、高品質な事故対応サービスをお客さまに提供できるよう、SC部門人材育成基本プランである「能力開発体系」に基づき、自律した社員の育成を実現する教育を実施してきました。

SC課での定期的な勉強会や、eラーニングの受講推進による知識習得、本社集合研修によるスキルアップなど、SC社員の事故対応サービスの向上を図っています。

2012年度は、これまでの取り組みを継続・推進し、お客さまの期待を上回る事故対応サービスを実践できるよう、SC社員のさらなる業務知識向上とスキルアップを目指します。

### お客さま満足度調査 (CSI: Customer Satisfaction Index)

自動車保険・火災新種保険の保険金支払いの際には、ご契約者へ「お客さま満足度調査(CSI)アンケート」を送付し、損保ジャパンの事故対応サービスへの満足度を調査しています。より幅広くお客さまからご意見をいただくため、2012年3月から当社のインターネットサービス「マイページ」からもアンケートにご回答いただけるようになりました(自動車保険のみ)。また、お客さまにとってわかりやすいアンケートにするとともに、お客さまの当社へのご期待やご要望を把握し、さらなるサービス向上に努めるため、2012年6月にCSIアンケートはがきを改定しました。

今後も、アンケートにご回答いただいたお客さまのご意見やご要望は事故対応サービスの改善や新商品開発などにつなげていきます。





## 保険金支払管理体制の強化

### 保険金等支払管理態勢の構築に係る基本方針

適時・適切、かつ漏れのない保険金支払いを目的として、「保険金等支払管理態勢の構築に係る基本方針」を定めています。

この方針は、金融庁の「保険会社向けの総合的な監督の指針」に沿ったものであり、保険金等支払業務への経営陣の関与の明確化、保険金等支払部門への資源配分の方向性、SCとその管理部門の整備の進め方、実践的な人材育成、適時・適切なお客さま対応などを定めたものです。この方針にのっとり、真にお客さま志向の社内態勢を構築するための具体的な取り組みを進めています。

また、半期ごとに取り組みの進捗状況を振り返り、課題の洗い出しと見直しについて取締役会に報告することで、経営陣が必ず関与する仕組みを構築しています。

### 保険金等審査会の設置・開催

保険金支払いの公正性・適切性を確保するために、弁護士・医師・学識経験者・消費者団体の代表者などの社外委員で構成する「保険金等審査会」を設置しています。保険金等審査会では、高度な法的・医学的判断、約款（保険契約の内容をあらかじめ定めたもの）解釈を要する保険金支払事案の審査を実施しています。また、より多くの事案について保険金支払審査を実施するため、弁護士などで構成する「保険金等審査部会」を別途開催し、公正・適切な保険金支払いに努めています。

2011年度の実施状況は下記のとおりです。

#### 保険金等審査会の実施状況

※2011年4月～2012年3月累計

| 開催回数             |                   |       |
|------------------|-------------------|-------|
| 保険金等審査会          | 保険金等審査部会          | 開催計回数 |
| 6回               | 51回               | 57回   |
| 審議件数             |                   |       |
| お支払いに相当すると判断した事案 | お支払いに相当しないと判断した事案 | 審議件数  |
| 13件              | 86件               | 99件   |

## 環境の推進

### リサイクル部品の活用

使用済みの自動車から取り外した再使用可能な中古部品などのリサイクル部品の利用推進を図るため、自動車修理時に、事故対応を行うSCや代理店、整備工場などでリサイクル部品の活用の働きかけを推進しています。加えて、自動車リサイクル事業者と提携し、リサイクル部品の在庫状況や販売価格情報を整備工場に提供するなどの取り組みを行っています。

### 事故対応サービス

損保ジャパンでは、全国のお客さまに親切・丁寧な事故対応サービスを提供するために、全国280か所にSCを設置しています。

お客さまに万一の事故が発生した場合には、最寄のSCが担当する体制を整えています。さらに、専門スタッフがあらゆるケースに対してきめ細かな対応を実践し、円満な事故解決を目指します。

また、いつ起こるかわからない自動車事故に対応するため、24時間365日体制で事故を受け付ける「事故サポートデスク」を設置しています。全国のSCが営業時間外となる夜間や休日に、お客さまへの各種対応や事故の相手方への一報連絡を実施しています。

今後も、24時間365日いつでもお客さまに安心していただけるよう素早く高品質なサービスを行っていきます。



#### 事故サポートデスク

フリーダイヤル 0120-256-110

## 海外サポート

### 医療・緊急手配サービス

海外旅行保険のお客さまの万一のケガ・病気に備えて、世界7か所(リッチモンド、ロンドン、北京、上海、シンガポール、バンコク、東京)に「損保ジャパン・海外メディカルヘルプライン」を設置し、病院の紹介・予約、緊急移送手配サービスおよび帰国手配サービスを実施しています。損保ジャパン・海外メディカルヘルプラインで紹介する病院では、お客さまが治療費を負担することなく治療を受けられる「キャッシュレス治療サービス」を実施しています。

#### 損保ジャパン・海外メディカルヘルプライン一覧

2012年4月現在

| 契約者の滞在地                 | センター           |
|-------------------------|----------------|
| 北米・中南米                  | リッチモンド         |
| 中国                      | 北京・上海          |
| アジア・オセアニア<br>(グアム・サイパン) | シンガポール<br>バンコク |
| 欧州・アフリカ・中近東・ロシア         | ロンドン           |
| 各センターに連絡が取れない場合         | 東京             |

また、保険の内容や保険金請求手続きに関するお問い合わせのために、世界7か所(ロサンゼルス、上海、香港、シンガポール、シドニー、ロンドン、秋田)に「損保ジャパン・海外ホットライン」を設置しています。

#### 損保ジャパン・海外ホットライン一覧

2012年4月現在

| お客さまの滞在地         | オフィス   |
|------------------|--------|
| 北米・中南米(グアム・サイパン) | ロサンゼルス |
| 中国               | 上海     |
| 東アジア(中国を除く)      | 香港     |
| アジア(東アジアを除く)     | シンガポール |
| オセアニア            | シドニー   |
| 欧州・アフリカ・中近東・ロシア  | ロンドン   |
| 各センターに連絡が取れない場合  | 秋田     |

### 事故対応体制

海外における貨物保険・輸出PL保険・工事保険などの事故に対応するために、Sompo Japan Claim Services (Europe) Limited (ロンドン)、SJA Insurance Agency, LLC (シャーロット、ロサンゼルス)、Sompo Japan Insurance Company (Singapore) Pte. Ltd (シンガポール)の3つの事故対応子会社を始めとした海外現地法人、損害鑑定人・国際事故対応会社・海外弁護士事務所等との提携ネットワークを構築するなど、グローバルな事故対応体制を展開しています。

# お客さまへのご案内

## 「手続実施基本契約」を締結している 指定紛争解決機関

### 一般社団法人日本損害保険協会 「そんぽADRセンター」

損保ジャパンは、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。

同協会では、損害保険会社の業務に関連する苦情や紛争に対応する窓口として、「そんぽADRセンター」(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)を設けています。受け付けた苦情については、損害保険会社に通知して対応を求めることで当事者同士の交渉による解決を促すとともに、当事者間で問題の解決が図れない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決に導きます。

損保ジャパンとの間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

一般社団法人日本損害保険協会「そんぽADRセンター」  
(受付時間: 平日の午前9時15分～午後5時)

電話番号 0570-022-808

(ナビダイヤル 全国共通、通話料有料)

IP電話やPHSからは03-4332-5241

詳しくは、一般社団法人日本損害保険協会のホームページをご覧ください。

(<http://www.sonpo.or.jp/>)

## 「そんぽADRセンター」以外の損害保険業界関連 の紛争解決機関

### 一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争の公正かつ的確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故にかかわる専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者などで構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払い内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取り扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

詳しくは、同機構のホームページをご参照ください。  
(<http://www.jibai-adr.or.jp>)

### 公益財団法人交通事故紛争処理センター

自動車保険の対人・対物賠償保険にかかわる損害賠償に関する紛争を解決するために、相談、和解のあっせんおよび審査を行う機関として、公益財団法人交通事故紛争処理センターがあります。全国10か所で専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。

詳しくは、同センターのホームページをご参照ください。

(<http://www.jcstad.or.jp>)

## 損保ジャパングループの主要刊行物

(特に記載のないものは、損保ジャパンの刊行物)

| 名 称                                 | 内 容                                                                          | 発行回数 |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------|
| CSRブックレット*                          | 損保ジャパングループのCSRの取り組みをわかりやすくまとめたブックレット。                                        | 不定期  |
| サクセスネット ガイドブック「エール」                 | サクセスネット会員を対象に、企業経営に役立つ旬の情報や「サクセスネット」のサービス内容など、ビジネスに役立つ情報を掲載した会員誌。(第一生命と共同発行) | 年1回  |
| DCニュース                              | 確定拠出年金制度についてのメール配信ニュース。<br>(DC: Defined Contribution (確定拠出年金)の略) 損保ジャパンDC証券  | 不定期  |
| SAFETY EYE NEO                      | 企業を取り巻く各種リスクを取り上げ、リスクマネジメントや安全防災の観点から解説したリスクマネジメント情報誌。<br>NKSJリスクマネジメント      | 年4回  |
| 損保ジャパン総研レポート                        | 保険・金融・社会保障に関する調査レポートを掲載。<br>損保ジャパン総合研究所                                      | 年2回  |
| 損保ジャパン総研トピックス                       | 海外の保険・金融・社会保障に関するトピックスを紹介。<br>損保ジャパン総合研究所                                    | 不定期  |
| 損保ジャパン総研<br>Global Insurance Topics | 海外の保険に関するトピックスをコンパクトに紹介。<br>損保ジャパン総合研究所                                      | 月1回  |
| ザ・ファクトブック<br>アメリカ損害保険事情             | 米国保険情報協会が発行している「ファクトブック」の翻訳版。米国損害保険市場に関する各種統計数値を解説して紹介。<br>損保ジャパン総合研究所       | 年1回  |

※ 2011年度まで発行していた社会的責任に関する年次報告書「CSRコミュニケーションレポート」は、2012年度からNKSJホールディングスで発行します。  
詳細は、NKSJホールディングスホームページ(<http://www.nksj-hd.com/csr/>)をご覧ください。

### 損害保険用語の解説

損害保険用語の解説については、当社ホームページ(<http://faq.sompo-japan.dga.jp/insglossary/index.html>)をご覧ください。

## 個人のお客さま向けサービス

### 充実したサポート体制

#### カスタマーセンター

各種保険に関するご相談・お問い合わせに対応します。

#### カスタマーセンター

フリーダイヤル 0120-888-089

受付時間：平日9:00～20:00

土日祝日9:00～17:00

(12/31～1/3は休業)

#### インターネットサービス

個人のお客さま向けに、以下のサービスを提供しています。

##### (1)マイページ

ご契約内容の照会や住所変更手続きなどパソコン・携帯電話から24時間ご利用いただけます。

##### (2)よくあるご質問

ご契約の補償内容、お手続き、事故対応などに関する疑問をいつでも解決できるように、ホームページに多数掲載しています。

##### (3)火災保険&地震保険・お見積りご加入相談ナビ

簡単な質問にお答えいただくだけで、火災保険や地震保険の最適なお見積り、加入方法がわかる「お見積り・ご加入相談ナビ」を新設しました。ナビの結果画面からコールセンターや代理店に、お見積りやご加入の相談が簡単にできます。

##### (4)ホームページのスマートフォン対応

ホームページトップ、新・海外旅行保険【off! (オフ)】の契約サイトのデザインをスマートフォン向けに改修し、お客さまにとってわかりやすい契約手続き・サービスを提供しています。

#### ロードアシスタンス(スーパー安心サポート)

一定の条件を満たした自動車保険にご加入のお客さまには、カギの閉じこみやバッテリー上がりなどご契約の自動車のトラブル時に、「ロードアシスタンス(スーパー安心サポート)」を提供しています。

#### 水・かき レスキュー隊

個人用火災総合保険、積立火災保険(個人用プラン)にご加入のお客さまには、身近なトラブルの中でも特に緊急性の高い、「水まわり」と「かき」に関するトラブルを無料でサポートするサービスを提供しています。

#### ローンサービス

給与所得者の方を対象に、インターネットで簡単に申し込みが可能な、低金利でスピーディーな個人ローンを提供しています。24時間365日いつでも時間を気にせず申し込み、お客さまに店舗へご来店いただく必要がありません。

損保ジャパンが融資し、グループ会社の損保ジャパン・クレジットが保証を行うことで、自動車の購入や教育にかかる費用など、まとまった資金が必要になる際に、お客さまをしっかりとサポートします。



#### Step倶楽部

Step倶楽部とは、自動車保険『ONE-Step』にご加入のお客さまが、インターネットサービス「マイページ」にご登録いただくことで無料でご利用いただけるサービスです。

全国の宿泊施設やレジャー施設、温浴施設やゴルフコースなどの割引や優待などの会員特典をご用意しています。



#### クルマのあんぜん教室

インターネットで毎日の交通安全を考えるサイトです。運転適性検査ゲームやアニメーションなど、お子さまからベテランドライバーまでどなたでもご利用いただけます。損保ジャパンのホームページで提供しています。

[http://www.sompo-japan.co.jp/knowledge/advice/anzen\\_k/index.html](http://www.sompo-japan.co.jp/knowledge/advice/anzen_k/index.html)





# 企業のお客さま向けサービス

## 企業サポートサービス

### サクセスネット

企業経営者の皆さまにお役に立つ情報をインターネットを通じてワンパッケージで提供します。

さまざまなコンテンツを用意し、経営課題・文書管理・従業員教育・福利厚生など多方面から企業経営をバックアップする会員制サイトです。

(第一生命との共同運営)



### (1) ビジネスレポート

経営上の課題への対策、会社規程の雛形、従業員教育など、経営者の幅広いニーズに対応したレポートを約1,000種類用意し、スピーディーに提供しています。

#### レポートの種類

- 会社規程
- 業種別
- 海外進出企業向け
- パーソナル など



### (2) サクセスネット通信

毎月2回(第2・4水曜日)、ビジネスに役立つタイムリーな情報や法改正動向、サクセスネットサービスのご案内などを電子メールで配信しています。

詳しい資料はサクセスネット通信上のURLから直接取り出すことが可能です。

### (3) 助成金受給可能性診断サービス

公的助成金の受給を希望される会員の皆さまに簡単な設問にお答えいただき、その結果をふまえて受給可能性のある公的助成金の種類をご案内し、「診断結果レポート」をお届けします。また、詳細な説明をご希望の場合は、損保ジャパンで社会保険労務士を紹介するサービスも行っています。

### (4) 労務相談110番

会員の皆さまが、日頃の業務の中で感じることの多い労務関連の疑問・悩みなどをQ&A形式で解説しています。

### (5) 企業経営コンサルティング

企業で抱えるさまざまな問題について、専門家が簡易なコンサルティングを行います。

### (6) 福利厚生倶楽部

福利厚生メニューを低コストで利用いただくことが可能なアウトソーシングサービスです。福利厚生制度の構築を低コストでサポートします。

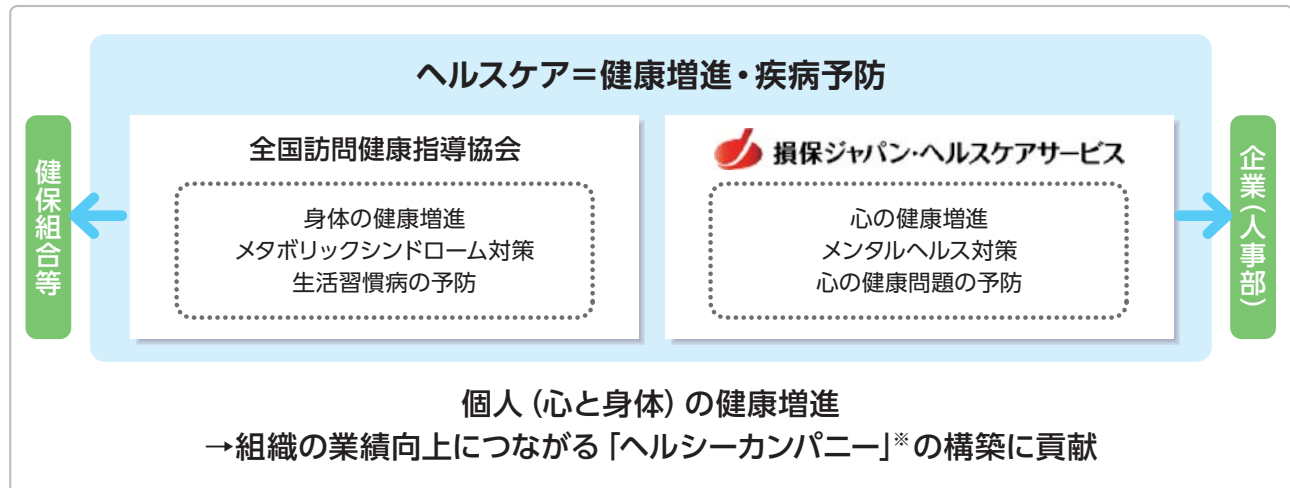
## 異業種交流会

損保ジャパンではビジネス交流や情報交換を通じた地域経済活動の活性化に寄与することを目的に、中堅・中小企業を中心とした異業種によるビジネス交流会の運営支援を行っています。

## ヘルスケア事業を通じた国民の健康維持・増進への貢献

損保ジャパンでは、グループ会社の「株式会社全国訪問健康指導協会」や「株式会社損保ジャパン・ヘルスケアサービス」と連携して、心と身体の両面から健康増進・疾病予防サービスを提供しています。これらのサー

ビスを通じて、企業の抱える健康問題の解決や企業全体の生産性の向上を支援し、ヘルシーカンパニー※の構築に貢献していきます。



※ヘルシーカンパニーとは、「従業員の健康増進を経営戦略と位置づけ、高い成果につなげている企業」といった解釈が一般的ですが、損保ジャパンでは、「社会から信頼・尊敬され、いきいきした魅力ある企業」、「従業員が自己の成長の手ごたえを感じられ、自らの仕事に胸を張れるような組織」をイメージしています。企業にとって最も大切な資産はそこで働く人々であり、従業員にとって最も幸せなことは誇りと生きがいを感じる仕事を持てることだと考えるからです。

### メタボリックシンドローム対策など

#### ～生活習慣病の予防～

損保ジャパンは、2005年に生活習慣病予防サービスを提供する株式会社ヘルスケア・フロンティア・ジャパン(以下「HFJ」)を設立しました。2009年1月には、業界最大手である株式会社全国訪問健康指導協会の全株式を取得して同年4月にHFJとの合併を行い、新たな株式会社全国訪問健康指導協会(以下「訪問指導協会」)として生活習慣病予防サービスを提供しています。

また、医療制度改革に伴い、2008年4月から、健康保険組合などの公的医療保険者にメタボリックシンドローム(内臓脂肪症候群)に着目した特定健康診査および特定保健指導(特定健康診査の結果、国の定める基準を超えた方に対する生活習慣の改善指導などの事後フォロー)が義務づけられました。本制度改革から4年あまりが経ち、健診・保健指導の目標実施率が高まるにつれ、人材や体制の整備が難しい公的医療保険者のアウトソースニーズはますます増大しています。

訪問指導協会では、上記「特定保健指導事業」を中核として、65歳から74歳の方を対象とした生活習慣改善・疾病重症化予防などを行う「前期高齢者訪問健康指導事業」、また、妊娠から育児までをサポートする「妊産婦保健指導事業」などのサービスを、全国約400の健康保険組合などの医療保険者に提供しています。



## メンタルヘルス対策

### ～心の健康問題の予防～

一方、心の健康問題が従業員、その家族、事業場および社会に与える影響は急激に拡大し、企業にとって従業員に対する積極的なメンタルヘルス対策が重要な経営課題となっています。損保ジャパンでは、企業のメンタルヘルス対策を総合的に支援することを目的に、株式会社損保ジャパン・ヘルスケアサービス(以下「SJHS」)を2007年4月に設立しました。

SJHSでは、ストレスチェックやカウンセリングなどの従来型メンタルヘルス対策サービスを提供するだけでなく、企業の経営・人事労務部門および産業医を中心とする産業保健スタッフなどが抱える課題の解決に向けた「総合的なソリューション」を提供し、設立5年で200社を超える企業・組織に対してサービスを提供しています。また、全国で150を超える精神科医および130を超える心理カウンセラーのネットワークを構築し、全国規模でヘルシーカンパニー構築支援体制を整えています。

SJHSは、2011年1月に従業員の心身の健康状態が業務の生産性に与える影響度を定量的に測定できる日本初のプログラム『mimoza WLQ-J』を発売、同年2月には、ストレスチェックとカウンセリングを簡易かつシステムレスにつなげる『mimoza Check & Counseling』を発売しました。同年8月には、メンタルヘルス対策サービスとしては初めてその成果を保証する『成果保証型 mimoza standard』を開発し販売を開始するなど、企業の課題解決に向けたソリューションとなるサービスを

積極的に開発し販売しています。また、震災時における従業員の心のケアや、近年話題の「新型うつ」をテーマに、企業のニーズに応え時宜を得た各種セミナーを開催して好評を博しています。

なお、SJHSでは研究開発機能を担う「ヘルスケア研究所」を2008年10月に設置し、お客さまにご提供するサービスを科学的証拠(エビデンス)に基づいて改善・改良するとともに、新たな手法・技術を開発すべく活動しています。また、同時に「疫学研究倫理審査委員会」を設置し、文部科学省・厚生労働省が定める「疫学研究に関する倫理指針」に基づき、社内・外の医学・医療の専門家、倫理・法律を含む人文・社会科学面の有識者などを委員として、SJHSが実施する疫学研究の倫理性について審査しています。

### 2011年度開催 メンタルヘルスセミナー

| 開催年月         | テーマ                                                | 開催場所 |
|--------------|----------------------------------------------------|------|
| 2011年<br>6月  | 「震災時における従業員の心のケア<br>～企業の人事労務スタッフは何をすべきか～」          | 東京   |
| 2011年<br>6月  | 「持続的生産性向上への攻めのメンタルヘルス対策 ～人的資本への積極的投資と効果検証へのチャレンジ～」 | 大阪   |
| 2011年<br>10月 | 「メンタルヘルスの最新事情とその解決策 ～企業人事並びに産業保健スタッフの三大関心事～」       | 東京   |
| 2012年<br>2月  | 「メンタルヘルスの最新事情とその解決策 ～若年層に見られる「適応障害」「ニュータイプうつ」～」    | 大阪   |



### SJHSが独自に開発したメンタルヘルス対策の総合的サービス

「経営・人事向けサービス」「従業員向けサービス」さらに「上司や産業保健組織を支援するサービス」までを統合した、メンタルヘルス対策の総合的ソリューションを提供します。

#### mimoza seed メンタルヘルス対策導入パッケージ

- メンタル施策診断(事前無料実施可)
- 個人向けストレスチェックとアドバイスレポート
- 心の健康相談・簡易カウンセリング
- 組織診断
- 人事労務担当者相談サービス
- 高ストレス職場の改善アクション立案ワークショップ

Plus



#### mimoza トレーニング メンタルヘルスケア研修企画・運営・実施

- ラインケア研修、セルフケア研修
- セクハラ／パワハラ研修

#### mimoza スタンダード&カムバックサポート 基本+事例対応プログラム&職場復帰支援プログラム

- メンタルヘルス対策に関わる産業保健体制の構築支援
  - メンタルヘルスケアにおける産業保健体制の構築に向け、各企業の人事労務担当者・産業保健スタッフが有機的に機能するよう、人事労務スタッフの対応をサポート・助言します。
- メンタルヘルス不調者の個別支援
  - 人事労務担当者、主治医、管理職と連携を図り、従業員への個別支援を行います。
- 提携医療機関との連携およびご紹介
  - 休職中や復職時の適切な対応を行うため、SJHSが提携する信頼のおける医療機関(精神科、心療内科)をご紹介します。

#### mimoza カウンセリング

SJHS専門職とカウンセラーとの適切な情報共有によりメンタルヘルス不調者の早期発見、早期対応を目指した我が国初のカウンセリングサービスです。

(注)「mimoza(ミモザ)」はSJHSが独自に開発し提供するサービスの愛称です。

ミモザはギンヨウアカシアの通称で、早春に黄色い小さい花をたくさんつけ、やがては大木になることから、本サービスを通じお客様企業の飛躍や発展に貢献したいとの気持ちを込めて命名いたしました。



## リスクマネジメント支援サービス

損保ジャパンでは、グループ会社の「NKSJリスクマネジメント株式会社」と連携して、企業や自治体などにおけるリスクマネジメントを支援するさまざまなサービスを提供しています。

### 事業継続計画（BCP）コンサルティングサービス

東日本大震災では自社やサプライヤーの被災により操業停止となった企業が多くあります。震災で得られた貴重な教訓や豊富な実績をもとに、企業の実態に合ったBCPの策定を支援しています。また、BCPの実効性を高めるために、訓練や管理体制構築支援など幅広くサービスを提供しています。

#### （主なサービスメニュー）

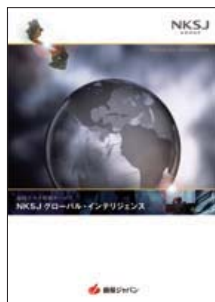
- ・ BCP策定支援
- ・ 初動対応マニュアル策定支援
- ・ BCP訓練支援
- ・ 事業継続マネジメントシステム構築支援
- ・ 設備耐震診断・建物耐震診断

### 食品リスク総合コンサルティング

食品事業者の皆さまに対して、食品安全管理・衛生管理、コンプライアンス、苦情マネジメント、危機管理などのマネジメント体制構築等のコンサルティングを「食品リスク総合コンサルティング」として提供しています。また、損保ジャパンのフードリコール保険の付帯サービスとして「緊急時サポート総合サービス」を開発し、有事における広報機能、コールセンター機能、回収機能などの各種機能を支援するサービスを、2011年10月から開始しています。さらに、2011年度は、農林水産省の補助を受け、消費者からの信頼の確保・向上を目的に全国60会場で「コンプライアンス確立研修会」を開催しました。

### 海外危機管理コンサルティング

海外に展開する企業が進出先で発生する有事に適切に対応できるよう、海外危機管理体制構築支援サービスを提供しています。進出国・進出予定国のリスク調査から、本社内の危機対応体制、マニュアル策定、危機対応訓練など、有事対応に必要な体制構築を支援しています。赴任者・出張者向けの海外安全研修や、本社・現地を対象にした危機対応訓練、現



地のオフィス・工場・駐在員宅の安全性をチェックするセキュリティ調査、刻々と変化する世界情勢を把握していただくことを目的に世界のリスクを毎日電子メールで配信する「アラート情報」や、「国別リスク情報」、犯罪予防のヒント集「安全対策情報」をご提供する海外リスク情報サービス「グローバル・インテリジェンス」などのサービスを行っています。



### CSR・環境に関するサービス

#### (1) ISO 26000に基づくCSR経営戦略策定 コンサルティング

2011年7月から損保系コンサルティング会社としては初めて、「ISO 26000に基づくCSR経営戦略策定コンサルティング」の提供を開始しています。また、接客・苦情対応レベルの診断、接遇・苦情対応研修、苦情対応マネジメントシステムなどを活用したCSマネジメント態勢の構築などのお客さま満足の向上を支援するサービスを提供しています。

#### (2) バリューチェーンCO<sub>2</sub>排出量算定支援 コンサルティング

2011年10月に GHG プロトコルイニシアティブ※より、バリューチェーンの温室効果ガス(GHG)排出量算定・報告の実質上の国際基準である「GHG プロトコルスコープ3基準」が公表されました。国内でも、2012年3月に「サプライチェーンを通じた温室効果ガス排出等に関する調査・研究会」から算定ガイドラインが公表され、現在、GHG排出量の算定はバリューチェーンに範囲を拡大した取り組みに移りつつあります。

長年培ってきた独自ノウハウとデータベース、ツールおよび東京都排出量取引制度登録検証機関の実務経験等を活かし、2012年6月から、バリューチェーンのCO<sub>2</sub>排出量算定・報告を支援するコンサルティングサービスを提供しています。

※ GHG プロトコルイニシアティブ:

持続可能な開発のための世界経済人会議(WBCSD/国際的な企業連合組織)と世界資源研究所(WRI/米国の環境シンクタンク)が共同設立した非政府組織



## 自動車事故防止サービス

### (1)SDM(自動車事故防止マニュアル)

自動車事故防災活動を進めるための経営者・管理者向けのマニュアルを作成し、企業が推進するための具体的な方法のヒントや、損保ジャパンおよびNKSJリスクマネジメントの各種支援ツールをご紹介します。



### (2)e-Driving School

インターネットで楽しく事故防止について学んでいただくためのサービスです。

3D動画を使った運転者視線による危険予測や択一式の問題など、様々な問題形式で飽きずに受講することができます。



## 情報提供サービス「SAFETY EYE NEO」

企業のお客さまに対し、リスクマネジメントの推進にお役立ていただくために、情報誌「SAFETY EYE NEO」を発行しています。

| 表 題                             | 発行年月     |
|---------------------------------|----------|
| 中国労務リスクへの対応<br>ー労務リスクマネジメントを中心に | 2011年 5月 |
| 顧客満足(CS)と苦情対応の<br>マネジメント実践について  | 2011年11月 |
| 温室効果ガス排出規制と企業の取り組み              | 2012年 2月 |
| 環境アセスメントによる生物多様性の保全             | 2012年 3月 |

## リスクマネジメントセミナーの開催

NKSJリスクマネジメントでは、毎年、企業のお客さまに対し、リスクマネジメントに関する情報をご提供することを目的に、セミナーを企画・開催しています。

| セミナー名                                                                                   | 開催年月             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 東日本大震災セミナー<br>(教訓とこれからのBCP)<br>共催：損保ジャパン、日本興亜損保、<br>NKSJリスクマネジメント                       | 2011年 6月         |
| 東日本大震災セミナー<br>(1年後の危機管理者からの提言)<br>共催：損保ジャパン、日本興亜損保、<br>NKSJリスクマネジメント                    | 2012年 3月         |
| 「ISO 26000」<br>(社会的責任の国際規格)セミナー<br>共催：損保ジャパン、日本興亜損保、<br>NKSJリスクマネジメント                   | 2011年 7月         |
| 「ISO 39001」<br>(道路交通安全マネジメントシステムの<br>国際規格)の動向セミナー<br>共催：損保ジャパン、日本興亜損保、<br>NKSJリスクマネジメント | 2011年<br>9月、10月  |
| 顧客満足と苦情対応セミナー<br>共催：損保ジャパン、日本興亜損保、<br>NKSJリスクマネジメント                                     | 2011年11月         |
| タイの洪水セミナー<br>共催：損保ジャパン、日本興亜損保、<br>NKSJリスクマネジメント                                         | 2011年<br>11月、12月 |

