

# 商品・サービス体制について

保険の仕組み	72
保険金のお支払いとサービス体制	74
代理店の業務・活動	78
商品・サービスラインアップ(個人向け商品)	80
商品・サービスラインアップ(企業向け商品)	82
商品の開発状況	84
個人のお客さま向けサービス	86
企業のお客さま向けサービス	88
グループ会社が提供するサービス	89
金融機関との提携	95

## 保険の仕組み

### 保険の仕組み

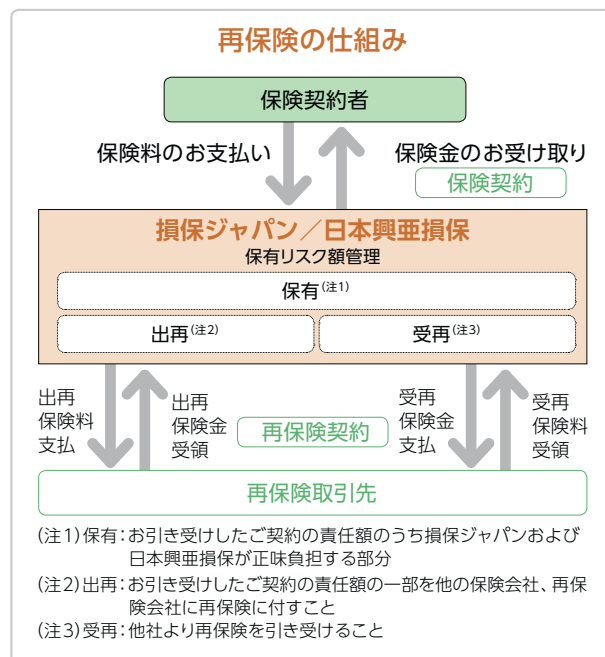
保険制度は、多くの人々が、「大数の法則」に代表される統計的手法に基づいて算出された保険料をあらかじめ拠出することによって、偶然な事故により損失を受けた際に経済的補償を受けられるようにしたものです。保険には、多数の保険契約者の間で相互にリスクを分散することにより、個人生活と企業経営の安定を支える社会的機能があります。

### 保険契約の性質

保険契約は、所定の事故による損害について保険金を支払うことを保険会社が約し、その対価として保険料を支払うことを保険契約者が約する契約です。双務かつ有償の契約であり、当事者の合意のみで成立する諾成契約の性質を持っていますが、多数の契約を迅速・正確にお引き受けするため、実務上は所定の申込書を作成し、ご契約の証として保険証券を発行しています。

### 再保険の活用

損害保険事業においては、その事業の性質上、予期し得ない大規模な事故や自然災害などによる収支の変



### ご契約までの流れ

ご契約のお申込みは、代理店または損保ジャパン、日本興亜損保で承っています。ご契約までの流れは右のとおりですが、自動車保険など一部の商品については代理店が開設するホームページ上でお申込みいただくこともできますので、あわせてご利用ください。

#### ご契約後のご注意

火災保険の対象となっている住居からの転居、自動車保険の対象となっている自動車の買い替えなどにより、保険期間中に保険証券記載の事実に変更が生じた場合は、すぐに代理店または損保ジャパン、日本興亜損保までお知らせください。危険の増加や減少がある場合には、保険料の追加請求または一部返還をさせていただきます。

なお、ご通知が遅れますと保険金をお支払いできない場合がありますので、十分にご注意ください。

### ご契約内容の説明

ご契約の内容について、代理店または損保ジャパン社員、日本興亜損保社員から説明をお受けください。

ご契約に際しては、ご契約の内容をあらかじめ十分にご理解いただくことが大切です。両社は、保険商品ごとに「パンフレット」や特に重要な事項を記載した「重要事項等説明書(契約概要・注意喚起情報)」などをご用意していますので、ご説明とあわせてこれらの資料をご参照いただき、特に補償の対象となる事故、保険金のお支払い方法、保険金をお支払いできない場合、告知・通知義務、失効・解約などにつきご確認ください。

なお、主な商品のパンフレットは公式ウェブサイトでもご覧いただくことができます。

### 申込書の作成・ 契約内容のご確認

所定の申込書に必要事項をご記入ください。

ご契約の内容について、お客さまのご意向に沿った内容となっていることを代理店または損保ジャパン社員、日本興亜損保社員とご確認ください。

ご契約は、保険会社所定の申込書へのご記入をもって行います。申込書に記載された事項は、保険契約者と保険会社双方を拘束するものとなります。契約申込書の「契約内容ご確認欄」やご契約内容確認シートに沿って、「ご契約内容がお客さまのご希望に沿う内容となっていること」および「保険料算出に関わる事項が正しいこと」につきご確認ください。万が一、申込書の記載内容が事実と異なっていると、保険金をお支払いできない場合がありますので、十分にご注意ください。

動は避けられないものですが、リスクの一部を他の保険会社に転嫁あるいは受け入れること（これを再保険といいます。）によって、単年度収支の大幅な変動を緩和することができます。

## 保険料の仕組み

保険料算出のもととなる「保険料率」は、事故の頻度や損害額などの予想に基づいて厳正に算出され、金融庁への届出またはその認可を経たうえで使用されています。ただし、特に公共性の高い地震保険および自動車損害賠償責任保険については、損害保険料率算出機構が算出した保険料率が使用されています。

一般の保険の保険料は、純保険料（保険金の支払いに充てられる部分）と付加保険料（保険会社の運営や募集の経費に充てられる部分）から成っていますが、積立保険の場合には、このほかに積立保険料があります。積立保険料については、ご契約時に定めた予定利率で運用し、満期時に満期返れい金としてお支払いするとともに、実際の運用が予定利率を上回った場合には、その超過分を契約者配当金としてお支払いしています。

## 保険約款の内容

ご契約の内容や保険契約者・保険会社双方の権利・義務などは、すべて普通保険約款およびその特約によって定められています。保険契約者と保険会社は、ともに保険約款に拘束され、保険金お支払いの可否なども約款に基づいて決定されます。

### 保険約款に定められた主な事項

- ・補償の対象となる事故と損害
- ・保険金が支払われない場合
- ・支払保険金の算出方法
- ・保険契約者などが保険会社に申し出るべき事項（契約時の告知事項・契約後の通知事項）
- ・契約が失効または無効となる場合
- ・保険契約解除の場合の権利・義務

## 保険料のお支払い

### 保険料をお支払いください。

保険料を現金でお支払いいただく場合には、ご契約と同時にその全額（分割払契約の場合は初回保険料）をお支払いいただけます。その際には、保険会社所定の保険料領収証を発行します。クレジットカードや口座振替などのお支払い方法もございますので、詳しくは代理店または損保ジャパン社員、日本興亜損保社員までお尋ねください。

### 保険料について

保険期間が始まったあとも、保険料をお支払いいただく前に生じた事故については原則として保険金をお支払いできません。分割払の場合は、払込期日までにお支払いいただく必要があります。なお、保険期間中に契約が失効したり解除された場合には、規定にしたがって保険料の一部をお返ししますが、事故により一定額以上の保険金が支払われたことにより、保険契約が終了する場合など、保険料をお返しできない場合もあります。

## 保険証券、約款のご送付

### 保険証券と約款が送付されます。

※ご契約時に申込書等の「保険証券（または保険契約継続証）」と「約款冊子（ご契約のしおり）の送付要否」欄で「Web証券とWeb約款希望」を選択した場合は、「保険証券（または保険契約継続証）」と「ご契約のしおり（約款）」の送付を省略させていただきます。

「ご契約のしおり（約款）」はそれぞれの公式ウェブサイト上でご確認いただけます。Web証券、Web約款をご選択いただくことは、環境保護にもつながります。

（注）自動車保険が対象となります（一部対象外のご契約があります）。

### クーリングオフについて

保険期間が1年を超えるご契約については、お申込みいただいた日またはクーリングオフ説明書を受領された日のいずれか遅い日から起算して8日以内であれば、お申込みの撤回またはご契約の解除を行うことができます。ただし、次の契約を除きます。

- ・保険期間が1年以内の契約
- ・営業または事業のための契約
- ・法人などの契約
- ・質権が設定された契約
- ・第三者の担保に供されている契約
- ・通信販売特約により申し込まれた契約
- ・財形保険契約および自動車損害賠償責任保険

# 保険金のお支払いとサービス体制

## 保険金お支払いまでの流れ

### 事故の発生

#### 緊急措置のお願い

- 負傷者の救護、損害の拡大防止、警察への届け出
- 相手方の住所、氏名、連絡先等の確認
- 目撃者の確認

### 事故のご連絡

#### 損保ジャパン、日本興亜損保または代理店まで、次の事項につきご連絡ください。

- お名前、証券番号、保険の種類
- 事故の日時、場所、状況
- 相手方の住所、氏名、連絡先等

### 初期対応

事故内容より保険金の支払対象となるかどうか判断したうえで、事故の詳しい状況や今後の進め方についてお客さまと打ち合わせを行い、事故関係者へ連絡を行います。また、お客さまに支払対象となる保険金等をご案内します。

## 損保ジャパンおよび日本興亜損保の保険金サービス体制

日本全国どこで事故が発生しても速やかに対応できるよう、全国332か所の保険金サービスネットワークを展開し、約11,500人の経験豊かな保険金サービススタッフが、的確かつきめ細やかな対応で、事故にあわれたお客さまを全力でサポートしています。

また、弁護士、顧問医など、専門家の協力により、近年高度化・複雑化するさまざまな事故に対応できる体制を整備しています。

## 24時間事故受付サービス

### 24時間事故受付の体制

もしもの事故に備え、24時間365日体制で、お客さまからの事故のご連絡を受け付ける「事故サポートセンター」を設置し、お客さまを全力でサポートします。



#### 事故サポートセンター

<日本全国24時間365日受付>

##### 自動車保険の事故受付

損保ジャパン 0120-256-110  
日本興亜損保 0120-258-110<sup>(※)</sup>

##### 自動車保険以外(火災保険、傷害保険)の事故受付

損保ジャパン 0120-727-110  
日本興亜損保 0120-250-119<sup>(※)</sup>

携帯電話・PHSからもかけられます。

※2014年9月から損保ジャパンの電話番号に統一します。

## 24時間初動対応サービス

事故サポートセンターでは、事故の受付のほか、全国の保険金サービス課が営業時間外となる夜間や休日に自動車事故にあわれたお客さまに対して、レッカーや代車の手配、整備工場や病院への各種対応など迅速な初動対応と親身なアドバイスにより、事故直後のお客さまの不安を解消し安心をお届けしています。

### お客さまへの対応

保険対応の可否判断	事故解決のアドバイス
代車の手配	整備工場の紹介
整備工場への連絡	病院への連絡

### 相手方への対応

事故受付の連絡	整備工場への連絡
病院への連絡	代車の手配

※1 夜間・休日の24時間初動対応サービスは、お客さまのご要望に基づき実施します。

※2 ご契約内容や事故状況により、対応させていただく内容が異なります。

## 教育体制の強化

保険金サービス部門で働くすべての社員がお客さま一人ひとりに対し、『SCクレド』に基づいた、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。

2013年度は、教育体制を拡充し、保険金サービス部門の社員に対する人材育成の基本プランとなる「人材育成基本方針(能力開発体系)」を見直しました。この人材育成基本方針に基づき、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、自律した社員の育成を目指し、教育を実施してきました。

保険金サービス部門では、各種本社集合研修のほか、各地区の保険金サービス部主催の研修、保険金サービス課での定期的な職場勉強会やeラーニングの

### 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、病院など関係先への連絡や、お客さまとの打ち合わせを行います。

### 相手方との示談交渉

自動車事故などの損害賠償事故の場合には、お客さまと打ち合わせのうえ、相手方との解決に向けた交渉を進めます。

### 経過連絡

調査結果や示談交渉の進捗状況などについて、お客さまにご連絡します。

### 保険金のお支払い

お客さまから保険金の請求漏れや追加のご請求がないか確認のうえ、お支払いする保険金の額を決定し、銀行等への口座振込みにより保険金をお支払いします。

受講推進による知識習得、スキルアップなど、事故対応サービスの向上を図っています。

2014年度も、「人材育成基本方針(能力開発体系)」に基づき、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、保険金サービス部門で働くすべての社員のさらなる業務知識向上と、スキルアップを図っていきます。

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

保険金をお支払いする際には、お客さまへアンケートを送付し、事故対応サービスへの満足度を調査しています。お客さま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ています。

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。

※アンケート対象種目: 損保ジャパンは自動車保険と火災新種保険、日本興亜損保は自動車保険です。



## 保険金支払管理態勢の強化

### 保険金支払管理基本方針

真にお客さまの視点に立った、適時・適切な保険金のお支払いを行うことを目的として、「保険金支払管理基本方針」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針、保険金サービス課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組みを進めています。

### 保険金審査会の設置・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「保険金審査会」を設置しています。保険金審査会では、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「保険金審査会部会」を別途開催し、公正・適切な保険金支払いに努めています。

## 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、事故対応を行う保険金サービス課や代理店が、お客さまと整備工場への十分な説明を行ったうえで、リサイクル部品の活用推進の働きかけを積極的に行っています。加えて、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組みを行っています。

## すべてのお客さまに「まごころ」を込めたサービスの提供

保険金サービス部門では、事故対応における行動基準『SCクレド』に基づき、お客さまのニーズ・場面・状況に応じた適時・適切な対応とプラスαの対応を追求し、お客さまコンタクトの「質と量」のさらなる改善に取り組んでいます。

また、「事故受付後」、「初回対応時」、「途中経過連絡時」、「事故解決時」に迅速かつきめ細やかな説明を実施する『まごころコール』の取組みを展開し、お客さまの安心を支えています。

この『SCクレド』と『まごころコール』の取組みを融合・進化させ、一人ひとりのお客さまに応じた対応を実施することで、お客さまによりご満足いただけるサービスを提供しています。



## 海外サポート

### 医療・緊急手配サービス

損保ジャパンおよび日本興亜損保では、海外旅行保険にご加入されているお客さまを対象に、海外での病気やケガ、アクシデントに備えたサービスを提供しています。

お客さまが治療費を負担することなくキャッシュレスで治療を受けられるサービスや病院の紹介・予約、病気やケガの場合に医療適地へ移送手配を行うサービスなどがあります。損保ジャパンでは、世界7か所に設置している「損保ジャパン・海外メディカルヘルプライン※」にて対応を行っています。

#### 損保ジャパン・海外メディカルヘルプライン一覧

2014年4月現在

お客さまの滞在地	オフィス
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 (グアム・サイパン)	シンガポール 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

また両社では、保険内容や保険金請求に関するご相談受付サービスを提供しています。損保ジャパンでは、世界7か所に設置している「損保ジャパン・海外ホットライン※」にて対応を行っています。

#### 損保ジャパン・海外ホットライン一覧

2014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

※日本興亜損保は、「日本語安心サービスアシスタンスセンター」にて対応を行っています。2014年9月1日以降に保険責任を開始する契約のお客さまにつきましては現在の「損保ジャパン・海外メディカルヘルプライン」「損保ジャパン・海外ホットライン」にて対応します。

### 事故対応体制

損保ジャパンでは、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)、Sompo Japan Nipponkoa America Insurance Services, LLC (シャーロット、ロサンゼルス)、Tenet Sompo Insurance Pte. Ltd. (シンガポール)の3つの事故対応子会社をはじ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。

同様に、日本興亜損保でも、各地の海外現地法人、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してグローバルな事故対応体制を展開しています。

今後、両社の強みを活かした事故対応ネットワークを構築し、グローバルベースでの、より高品質な事故対応サービスを提供していきます。

## 代理店の業務・活動

### 損害保険代理店の役割

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

損保ジャパンおよび日本興亜損保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

両社の代理店は、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、予算など一人ひとりの条件に合った最適な保険提案を行っています。

代理店のご契約締結の際、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、ご契約締結の手続きを行います。

また、ご契約締結後も、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、何をしてもよ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。そのため代理店は迅速に事故連絡の受付を行い、お客さまから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

代理店として保険契約を募集するためには、保険会社と代理店委託契約を結ぶだけでなく、「保険業法」の定めるところにより、財務局へ登録しなければなりません。

また、代理店に所属して保険募集を行う人(募集従事者)も財務局に届出を行います。損害保険業界の自主ルールとして損害保険募集人一般試験(基礎単位)の合格を登録・届出の要件としています。

#### 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。

両社では、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「安心行動基準」を定め、募集従事者の教育・指導を進めています。



## 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。両社では、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、両社は、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。

代理店数(2014年3月31日現在)

損保ジャパン	日本興亜損保
<b>51,070店</b>	<b>26,390店</b>

## 代理店教育・研修

両社の代理店教育・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。

損保ジャパンは、代理店教育・研修を充実させるべく、2007年4月に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損保ジャパン人財開発を設立しました。

また、全国に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るほか、e-ラーニングによる学習教材も提供しています。



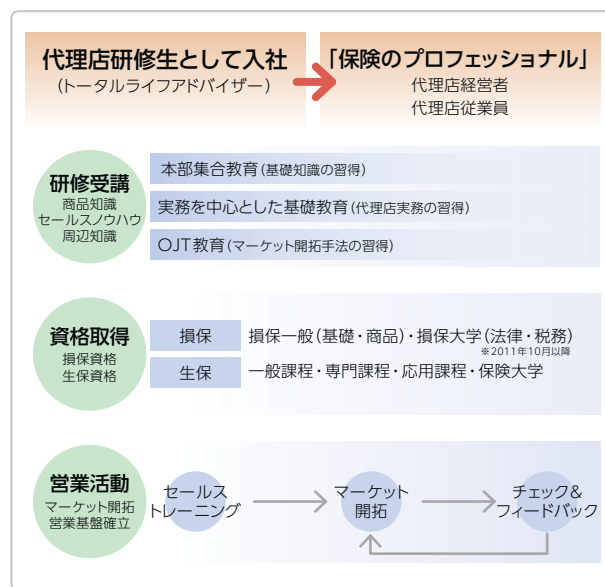
その他、両社では代理店経営支援策の1つとして「代理店コンサルティング」を行っています。専門スタッフによる各種データ分析を通じて中長期的課題の洗い出しと解決に向けた提案を実施し、代理店の組織力・販売力の強化に向けたさまざまな経営支援を行っています。

## 代理店研修生制度 (トータルライフアドバイザー制度)

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、有能な人材を代理店研修生(トータルライフアドバイザー)として雇用して各種教育を行い、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。

損保ジャパン日本興亜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、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。



## 事業型プロ代理店制度「損保ジャパン日本興亜プロフェッショナルエージェント(PA)制度」

お客さまに永続的かつ高品質なサービスを提供できる、地域のモデルとなるプロ代理店の取組みを支援していくことを目的として、事業型プロ代理店制度「PA制度」を2014年度に発足させました。

「PA制度」は、研修生独立から地域のモデルとなる代理店になるまでの成長を支援する制度です。

多岐にわたる審査基準をクリアし、高品質なサービスを提供している代理店を「損保ジャパン日本興亜プロフェッショナルエージェント」として認定します。

# 商品・サービスラインアップ(個人向け商品)

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、2014年9月1日の合併を控え、販売商品を一本化しています。新会社における商品ラインアップは以下のとおりです。

## 暮らしの安心を360度カバーする、頼れるラインアップ

### 個人用自動車保険

THE  クルマの保険

～お客さまの生活により添い、一番の安心を提供できる自動車保険～



『THE クルマの保険』は、「充実の補償内容」、「万全の事故・故障対応」、「安心のサービス」の3つの特長を通じて、お客さまに「安心」「安全」をお届けする、個人のお客さま専用の自動車保険です。また、自動車事故防止やカーライフ充実に役立つさまざまなサービスを提供します。

## 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。

※ NKSJひまわり生命は、関係当局の認可等を前提に、2014年9月1日に社名を「損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社」に変更します。



### 一般自動車保険『SGP』

～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自動車保険～



『SGP』は個人事業主の皆さまが必要とする補償を基本に、業種ごとのニーズにあ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。)

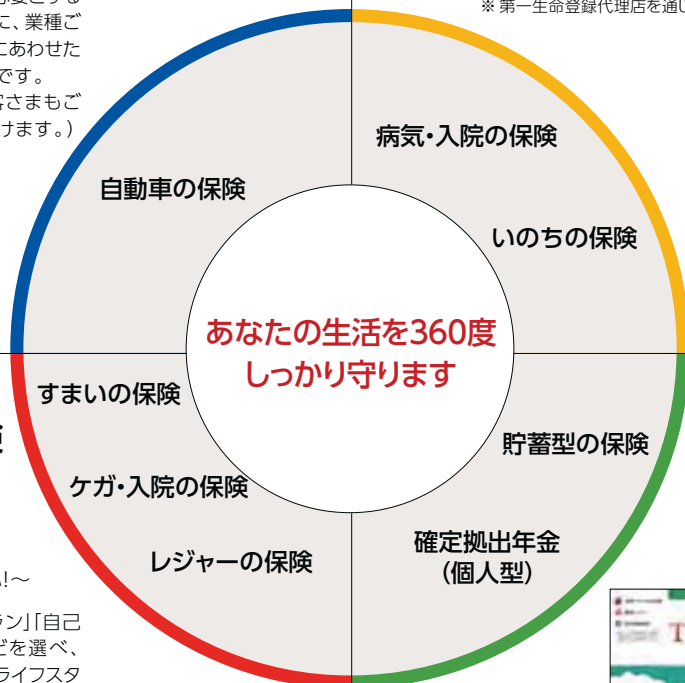
### 第一生命

「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。『ブライトWay』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。

一生涯のパートナー

**第一生命**



### 個人用火災総合保険

THE  すまいの保険  
THE  家財の保険

～すまいの「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あ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すまいの「もしも」に大きな安心を提供します。

### 積立傷害保険

THE  ケガの積立保険

～選べる補償と満期が楽しみな、積立型の傷害保険～



満期時に満期返れい金が受け取れる積立型の傷害保険です。ライフスタイルにあわせてさまざまな補償が選べます。

### 傷害総合保険

THE  ケガの保険

～あなたの毎日のくらしは、ここまで守れる～

ケガに対する補償を中心に、一人ひとりの毎日のくらしにあ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

- 個人用自動車保険  
『THE クルマの保険』
- 一般自動車保険『SGP』
- 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

#### すまいの保険

- 個人用火災総合保険  
『THE すまいの保険』  
『THE 家財の保険』
- 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『THE ケガの保険』
- 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  
『THE ケガの積立保険』
  - ・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G』
- 年金払積立傷害保険  
『THE みらいの積立保険』



- 年金払積立いきいき生活傷害保険  
『スーパーGP・GPII』

- 積立火災保険  
『THE すまいの積立保険』 など



#### 確定拠出年金(個人型)

- 確定拠出年金傷害保険  
『ハッピーエイジング・アニー』
- 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』  
『損保ジャパン・グリーン・オープン』



### 生命保険

#### 病気・入院の保険

##### 〈NKSJひまわり生命〉

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

※ 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。



##### 〈第一生命〉

- 『ブライトWay』
  - 『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)

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、2014年9月1日の合併を控え、販売商品を一本化しています。新会社における商品ラインアップは以下のとおりです。

## 多様化・高度化する企業リスクへの確に対応する、頼れるラインアップ



## 企業向け商品ラインアップ

### 自動車保険

- 一般自動車保険『SGP』
- 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
- 企業総合補償保険
- 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
- 事業活動総合保険(ビジネスマスター・プラス)
- 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)
- フランチャイズ・チェーン総合保険
- 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
- 環境汚染賠償責任保険



- 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
- 履行保証保険・入札保証保険・履行ボンド
- 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  
(貸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

### 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(物流業者包括賠償責任保険)
- 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
- 遡増定期保険
- 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』『マジェスティU』)
  - 『プライムブライトWay』など
- ※ 第一生命登録代理店を通じて販売します。



### 確定拠出年金向け傷害保険

- 確定拠出年金用積立傷害保険

## 商品の開発状況 (2011年1月～2014年9月※)

※2014年9月1日以降は、損害保険ジャパン日本興亜株式会社の商品となります。

### 損保ジャパン

#### 新商品の開発

年・月	概要
2011年 9月	『BCP地震補償保険』
2012年 10月	太陽光発電事業者向け「売電収入補償特約」
2013年 1月	『政情変化対応費用保険』
7月	自動車保険『ドラログ』
2014年 7月	個人向け商品『THE』シリーズ(自動車保険・火災保険・傷害保険・積立火災保険・積立傷害保険・年金払積立傷害保険)
7月	一般自動車保険『SGP』
7月	事業活動総合保険『ビジネスマスター・プラス』
7月	企業総合補償保険

#### 約款および料率の改定

##### 火災保険

年・月	概要
2011年 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)
2012年 10月	マンション総合保険・積立マンション総合保険の改定(料率の改定)
11月	個人用火災総合保険『ほ～むジャパン』の改定(特約の新設)
2014年 7月	地震保険の改定
7月	マンション総合保険・積立マンション総合保険の改定(料率の改定)
7月	商品ラインアップの簡素化(企業総合保険Lite(ライト)の販売停止)

##### 自動車保険・自動車損害賠償責任保険

年・月	概要
2011年 4月	個人用自動車総合保険『ONE-Step』、自動車総合保険『SUP』の改定(Web約款の導入、エコカー割引の拡充、記名被保険者年齢別料率の導入など)
4月	自動車損害賠償責任保険保険料の改定
2012年 1月	自動車保険「地震・噴火・津波車両全損時一時金特約」の販売開始
10月	個人用自動車総合保険『ONE-Step』、自動車総合保険『SUP』の改定(事故の種類の変更、事故有係数適用期間の新設など)
2013年 4月	個人用自動車総合保険『ONE-Step』、自動車総合保険『SUP』の改定(ロードアシスタンス特約の新設、車両保険の協定保険価額方式の標準化など)
4月	自動車損害賠償責任保険保険料の改定

##### 傷害保険・医療保険

年・月	概要
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)
7月	傷害保険の改定
10月	傷害保険などの後遺障害等級表の改定
2013年 10月	傷害保険の改定

##### その他の保険

年・月	概要
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
10月	海外PL保険『アジア限定プラン』の販売開始
10月	積立傷害保険の改定

- 2012年 2月 商賠繁盛の改定
- 10月 積立マンション総合保険の改定
- 10月 積立傷害保険の改定
- 2013年 2月 『フードリコール・プラス』の付帯サービスである『緊急時サポート総合サービス』の提供開始
- 4月 年金払積立傷害保険『ゆとらいふみらい』の予定利率を改定
- 6月 特定地震危険補償利益保険の改定
- 10月 積立傷害保険の改定

## 日本興亜損保

### 新商品の開発

年・月	概要
2014年 9月	個人向け商品『THE』シリーズ(自動車保険・火災保険・傷害保険・積立火災保険・積立傷害保険・年金払積立傷害保険)
9月	一般自動車保険『SGP』
9月	事業活動総合保険『ビジネスマスター・プラス』
9月	企業総合補償保険

### 約款および料率の改定

#### 火災保険

年・月	概要
2014年 7月	地震保険の改定
9月	マンション総合保険・積立マンション総合保険の改定(料率の改定)

#### 自動車保険・自動車損害賠償責任保険

年・月	概要
2011年 4月	自動車損害賠償責任保険保険料の改定
2012年 1月	自動車保険「地震・噴火・津波危険車両全損時一時金特約」の販売開始
10月	くるまの総合保険『カーBOX』、一般自動車総合保険『SIP』の改定(事故の種類の変更、事故有係数適用期間の新設、ノンフリート多数割引の対象拡大など)
2013年 4月	くるまの総合保険『カーBOX』、一般自動車総合保険『SIP』の改定(記名被保険者年齢別料率の導入など)
4月	自動車損害賠償責任保険保険料の改定

#### 傷害保険・医療保険

年・月	概要
2011年 12月	くらしの安心保険の改定
2013年 10月	傷害保険の改定

#### その他の保険

年・月	概要
2012年 2月	商品ラインナップの簡素化(『スーパーリブロック』の販売停止)
10月	商品ラインナップの簡素化(年金払積立傷害保険『ゆとり樹』の積立期間9年以下の販売停止)
10月	積立傷害保険の改定
2013年 4月	積立保険の一部商品の予定利率を改定
10月	積立傷害保険の改定

# 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

損保ジャパン：0120-888-089

日本興亜損保：0120-919-498

受付時間：平 日 午前9時～午後8時  
土日祝日 午前9時～午後5時  
(12月31日～1月3日は休業)

### インターネットサービス

損保ジャパンおよび日本興亜損保では、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

両社は、ご契約内容の照会や住所変更手続きなど、24時間365日ご利用いただけるインターネットサービスを2014年4月から共同で提供しています。

※保険責任開始日が2014年8月31日以前の日本興亜損保のご契約内容照会など一部のサービスにつきましては、日本興亜損保のご契約者さま専用サイト『安心My.com』をご利用ください。

#### (2) 火災保険&地震保険「お見積り・ご加入相談ナビ」

損保ジャパンでは、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」を掲載しています。ナビの結果画面からカスタマー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。

#### (3) 「トラブル解決術」のご提供

損保ジャパンでは、保険事故の際だけでなく、身近な存在として広くお客さまのお役に立ちたいとの思いから、日常のさまざまなトラブルの解決に役立つ情報を、公式ウェブサイトの『トラブルCh』を通じて提供しています。カーライフや暮らしの疑問・トラブルに対する、Q&Aや専門家のコラムをご覧ください。解決術は定期的に追加されており、スマートフォン用無料アプリ『トラブルCh』としてもご提供しています。

### ロードアシスタンス

ご契約の自動車が事故、故障またはトラブルにより走行不能となった場合に、ロードアシスタンス業者を手配し、レッカーけん引、応急処置、燃料切れ時の給油サービスなどの高品質なサービスを提供します。

### かけつけGPS

スマートフォンや携帯電話から専用サイトにアクセスいただくことにより、お客さまの位置情報を電話発信と同時に専用デスクに伝達するサービスです。事故や故障時に、正確かつスピーディーにロードアシスタンスの手配を行うとともに、レッカー業者の位置情報や到着時間の目安を提示することで、お客さまにより安心してロードアシスタンスサービスをご利用いただけます。



### まかせて安心入院時アシスタンス

「人身傷害入院時諸費用特約」(『THE クルマの保険』に任意付帯)が付帯されたご契約に提供するサービスです。介護業界最大手の株式会社ニチイ学館との業務提携により、お客さまに“ホームヘルパーサービス”および“介護ヘルパーサービス”を提供し、入院時に最もご利用ニーズの高い家事を中心に、有資格のヘルパーによる家族介護の代行まで幅広く対応します。

### 盗難追跡サービス

損保ジャパンが『ドラログ』(「保険料算出に関する特約(走行情報反映型)」および「盗難時対策費用特約」)が付帯された個人用自動車保険のペットネーム)のご契約に提供するサービスです。ご契約の自動車が盗難された場合に、お客さまからのご依頼を受け、先進的なテレマティクス技術を利用して、ご契約の自動車の現在位置を測位し、保全のために警備員を派遣します。また、ご契約の自動車が発見された後、お客さまのもとへ搬送するためのレッカー業者などを派遣します。

### THE First倶楽部

『THE First倶楽部』は、『THE クルマの保険』をご契約のお客さまに特別に提供するサービスです。宿泊や旅行、ゴルフ、レジャー施設など、さまざまなメニューを会員限定価格でご利用いただけます。



## すまいとくらしのアシスタントダイヤル

『THE すまいの保険』『THE 家財の保険』『THE すまいの積立保険』にご加入のお客さまには、日常生活やお住まいのトラブルなどでお困りの際に、専門業者を手配しての応急処置や、お電話での各種ご相談などに対応するサービスを提供しています。

## シニア層向け商品付帯サービス

シニア層向けの傷害保険(積立含む)などには、法律・健康・医療に関する各種相談などを受けることができ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。



## スマートフォン向けアプリの提供

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、個人のお客さま向けにさまざまなスマートフォン向けアプリを提供しています。

### ほけんアプリ

「安心とつながろう～いつもともしもの家族の安心～」をコンセプトに、「代理店連絡」「事故・トラブル連絡」「契約一覧」など、ご家族の保険に関する情報をまとめて携帯できるアプリ『ほけんアプリ』を提供しています。“お客さまの利便性向上”と“お客さまに安心をお届けすること”を目的に、契約情報の確認や、代理店、保険会社への連絡をいつでもどこでも可能としました。



### 楽訳たびカメラ

海外旅行中に感じることの多い「言葉」の不安を手軽に軽減し、お客さまにより安心して海外旅行を楽しんでいただきたいとの思いから、『楽訳たびカメラ』を提供しています。現地語のメニューや案内表示をカメラで映すと、予め登録されている辞書から該当の文字を探して日本語を表示するものです。英語をはじめとした4言語に対応するアプリを展開しています。



### Safety Sight

手軽な事故防止対策に関するお客さまニーズにお応えし、安全運転サポートアプリ『Safety Sight』を提供しています。ドライブレコーダー機能や、前方車両との車間距離を認識し、前方車両の急接近時や発進時に音声でお知らせする「前方車両接近アラート」「前方車両発進お知らせ」などの機能を搭載したドライバー向けアプリです。2014年4月には、道路上の白線等を認識する白線認識技術を新たに採用し、前方車両認識のさらなる精度向上を図りました。



### トラブルCh

損保ジャパンは、身近で起きるトラブルの解決策をいち早く見つけたいとお客さまのニーズにお応えし、身近なトラブルを解決に導くアプリ『トラブルCh』を提供しています。

「カーライフ」「海外旅行」「毎日の暮らし」に関する専門家のアドバイスやトラブル解決術、万が一の場合の緊急連絡先など、多くの場面でトラブル解決に役立つ情報をスマートフォンで手軽に携帯できるアプリです。



# 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)

※サクセスネットは、損保ジャパンの提供サービスであり、日本興亜損保のお客さまのご利用は2014年9月1日以降可能となります。



### (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。

### (7) WELBOX

株式会社イーウェルが直接提携している施設やサービスを会員価格でご利用いただけます。

### 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。

# グループ会社が提供するサービス

## 健康・生活応援サービス

NKSJひまわり生命は、健康で豊かな生活を送っていただくためのサービスを提供しています。各企業と連携し、健康・医療相談サービスをはじめとする10のサービスをNKSJひまわり生命にご加入のお客さまやそのご家族の方に提供しています。

### 健康・医療相談などのサービス

#### 健康・医療相談サービス

病気に関するご相談や、医療についてのお悩みなど、さまざまなお相談に経験豊富な看護師がお電話でお答えします。

#### 医療機関の情報提供サービス

ご自宅や会社近くの医療機関のご案内や、夜間・休日に診てもらえる医療機関情報などをご提供します。

#### ドクターアドバイスサービス(予約制)

「健康・医療相談サービス」ご利用後、より専門的な相談を希望される場合は、医師にお電話でご相談いただけます。

また、ご希望があれば、「セカンドオピニオン」を受けることができる医療機関をご案内することも可能です。

### 人間ドック・検診などのサービス

#### PET検診 紹介・予約サービス

がんの早期発見につながると注目されているPET検診に関するご質問にお答えします。また、全国の提携医療施設のご紹介・予約代行・受診券の郵送を行います。

#### 人間ドック 紹介・予約サービス

全国の提携医療施設の中からお客さまのご希望にあった施設のご紹介・予約代行・受診券の郵送を行います。

#### 郵送検査紹介サービス

ご自宅で血液検査などができるサービスを割引料金でご紹介します。ご自宅に送付される検査キットを使ってご自身で血液などを採取し、返送していただだけで検査結果が届きます。

### 日常生活に関するサービス

#### 介護関連相談サービス

介護方法や福祉サービスの情報提供など介護相談全般にお答えします。また、介護サービス事業所や有料老人ホームのご紹介、介護用品・福祉機器の取扱業者へのお取次ぎも行います。

#### 家事代行紹介サービス

ご家族の入院やケガなどでお困りのときや、出産や単身赴任で手が回らないときなど、家事代行サービス事業者をご紹介します。

#### 生活関連相談サービス(予約制)

社会保険労務士による年金相談、税理士による税務相談、弁護士による法律相談に電話でお答えします。

#### セキュリティサポート紹介サービス

ホームセキュリティ、空き家等の管理、ご高齢者向けサービスなど、ALSOK(総合警備保障株式会社)が提供するセキュリティ商品をご紹介します。ご成約された場合、月額警備料金の最大2か月分が無料になります。

## リスクマネジメント支援サービス

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、グループ会社の損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントと連携して、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。

### 海外リスクコンサルティングサービス

企業の海外進出が加速し、海外リスクマネジメントの必要性が高まっていることを受け、海外進出企業が海外拠点で発生するリスクに適切に対応できるよう、「海外リスクコンサルティングサービス」を2013年11月から提供しています。リスクの洗い出しや評価、対策の立案・実施などを行うための海外リスクマネジメント体制の構築や、現地ローカルスタッフに対する研修の実施、リスク管理規程の作成などを支援します。

また、有事の発生に備えた海外危機管理マニュアルの作成や海外安全対策研修の実施などもあわせて提供しています。駐在員の安全を守るという観点から、現地のオフィスや工場、駐在員宅の安全性をチェックする現地セキュリティ調査サービスも提供しています。

### 事業継続計画(BCP)コンサルティングサービス

東日本大震災から3年が経ち、企業の取組みは、BCPを策定するフェーズから、訓練などを実施しBCPの実効性を一層高めるフェーズに移っています。2014年3月から、「経営層への動機付け」、「危機管理担当者の育成」、「部門・事業所の一体化」に着目した「BCM体制レベル向上支援訓練コンサルティングサービス」の提供を開始しました。

このほかにも、お客さまの取組状況に応じて、初対応マニュアル作成、ISO22301事業継続マネジメントシステム(BCMS)構築、設備耐震診断・建物耐震診断など、BCM体制を支援するための各種サービスを提供しています。

### 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(FSSC22000など)、食品表示、食品事故対応など食品事業に係るコア・リスク対策や、その基盤となるERM、コンプライアンスなどマネジメント体制構築・運用等のコンサルティングならびに教育・訓練等を「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、回収事故発生時における広報機能、コールセンター機能、回収機能などの各種機能をワンストップで支援する

サービスを、2011年10月から開始しています。なお、日本興亜損保の食品事業者総合保険においても、2013年10月から、同サービスを付帯サービスとして提供しています。さらに、2010年度から農林水産省の補助を受け、消費者からの信頼の確保やマネジメント体制の確立をテーマに全国170会場で「食品事業者向けの研修会」を開催してきました。



### 再生可能エネルギー・リスク診断サービス

導入から2年目を迎えた「再生可能エネルギーの固定価格買取制度」の影響により、太陽光発電をはじめとする再生可能エネルギー事業は順調に拡大しています。これらの再生可能エネルギー事業にあらたに参入を計画する企業・団体を対象として、同事業におけるリスクマップ作成や自然災害を中心とした施設の立地環境リスク分析の提供を行うサービスを提供しています。また、ALSOK(総合警備保障株式会社)と提携してメガソーラー施設向けの防火・防犯状況に関するリスク診断を行うコンサルティングサービスも提供しています。

### 大規模集客施設における賠償リスク診断

屋外テーマパークに代表されるような大規模集客施設における重大事故は、物的損害にとどまらず、多くの場合、被害者に対する賠償費用が発生し、経営に重大な影響を与えることがあります。事業者および施設管理者は、営業停止期間の利益損失、風評被害による売上減少などの可能性を考慮しなくてはなりません。

こうした大規模集客施設における施設利用者の安心・安全確保、また、事業者および施設管理者の円滑な事業活動支援の観点から、賠償リスク診断サービスの提供を2014年4月から開始しています。リスクの状況を独自のツール・手法で分析して課題となる項目を抽出し、総合的に評価したうえで、課題解決に向けた改善策を提示し、調査結果をレポートにまとめて提供しています。

## CSRレポート・統合報告書作成支援サービス

「ISO26000\*に基づくCSR経営戦略策定コンサルティング」を拡充した「SRI\*\*アンケート対応支援サービス」や「CSRレポート・統合報告書作成支援サービス」を提供しています。また、企業のISO26000の普及促進に向けて一般社団法人日本規格協会と共同事業を継続し、ウェブサイトにより企業のISO26000に対する取組状況を自己評価できるSR (Social Responsibility) 自己分析診断ツールを提供しています。

\*ISO26000：社会的責任に関する国際規格(2010年11月1日発行)

\*\*SRI：社会的責任投資の略称。財務面に加えて非財務面への取組みを評価するもの。

## CO<sub>2</sub>削減貢献量算定支援コンサルティング

企業の温暖化対策では、製品などの製造・生産工程にとどまらず、製品やサービスの使用・利用段階などを含めたライフサイクル全体の取組みが重視されることから、製品やサービスの提供を通じて社会全体のCO<sub>2</sub>排出量の削減に貢献した量を算定する「CO<sub>2</sub>削減貢献量算定支援コンサルティング」を2012年7月から提供しています。

## 自動車事故防止サービス

### (1) 自動車事故防止支援サービス

両社では、自動車事故防止体制を確立するためのプログラムを提供しています。このプログラムは「現状の分析・把握」「計画の策定」「計画の実行」「効果検証」のPDCAサイクルで展開しており、企業の事故防止活動サイクルのそれぞれのステージを多様なメニューで支援します。

### (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、さまざまな問題形式で飽きずに受講することができます。



## (3) 道路交通安全マネジメントシステム(ISO39001)

### 認証取得支援

ISO39001は、2012年10月に発行した道路交通安全の国際規格です。損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントでは、本規格の認証取得支援コンサルティングサービスを提供しています。

## 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
ISO39001(道路交通安全マネジメントシステム)の取組事例と自動車事故削減効果	2013年 6月
再生可能エネルギー発電の動向とリスクについて——太陽光発電の次にくるもの	2014年 1月

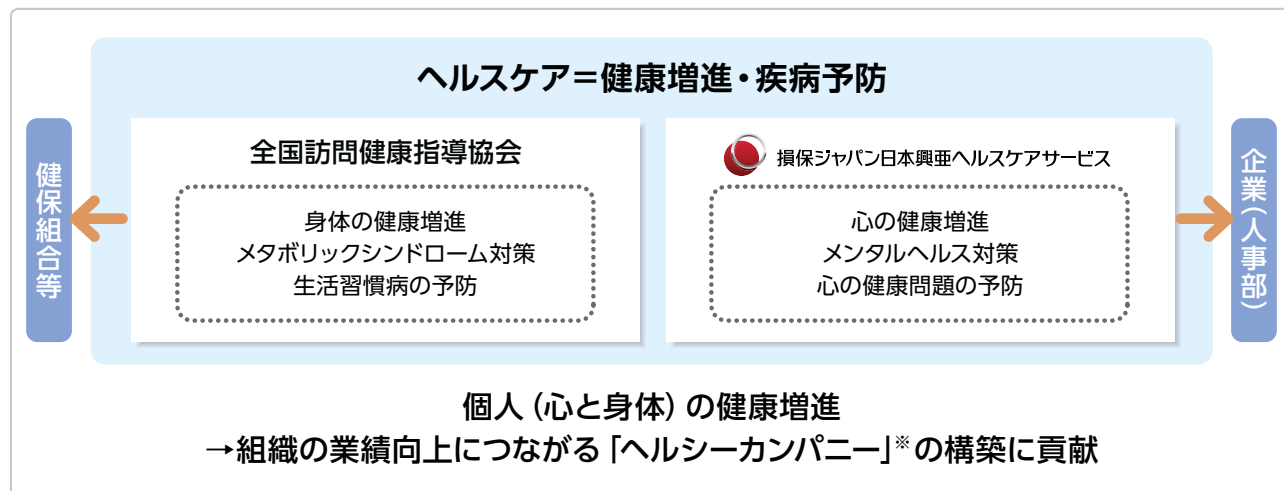
## リスクマネジメントセミナーの開催

損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントでは、前年度、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、以下セミナーを損保ジャパン、日本興亜損保と共同で企画・開催しています。

セミナー名	開催年月
「海外へ進出する企業に求められる危機管理」～アルジェリア襲撃事件からの教訓～	2013年 5月
「地震リスクマネジメントセミナー」～来たるべき大地震に備えて～	2013年11月
「最新の中国動向と今後求められる海外リスク管理」～中国やASEAN諸国にみる日系企業のリスクと対応～	2014年 2月

## ヘルスケア事業を通じた国民の健康維持・増進への貢献

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、グループ会社の全国訪問健康指導協会や損保ジャパン日本興亜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、企業の従業員が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<sup>※</sup>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、損保ジャパンおよび日本興亜損保では、「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つ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等の健康支援サービスを提供しています。

医療制度改革に伴い、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)が義務づけられてから6年あまりが経ちました。特定健診・特定保健指導による効果が明らかになる一方で、肥満はなくとも血圧、血糖、脂質、喫煙等のリスクがある方、服薬中の方など、特定保健指導の対象者とならない広い範囲の方々に対する健康支援ニーズも高まっています。

訪問指導協会では、さまざまなリスクに対応できるよう、健康診断データ等の分析技術と健康支援プログラムを今後もさらに強化し、より多くの方々の健康を支援していきます。



## メンタルヘルス対策

### ～心の健康問題の予防～

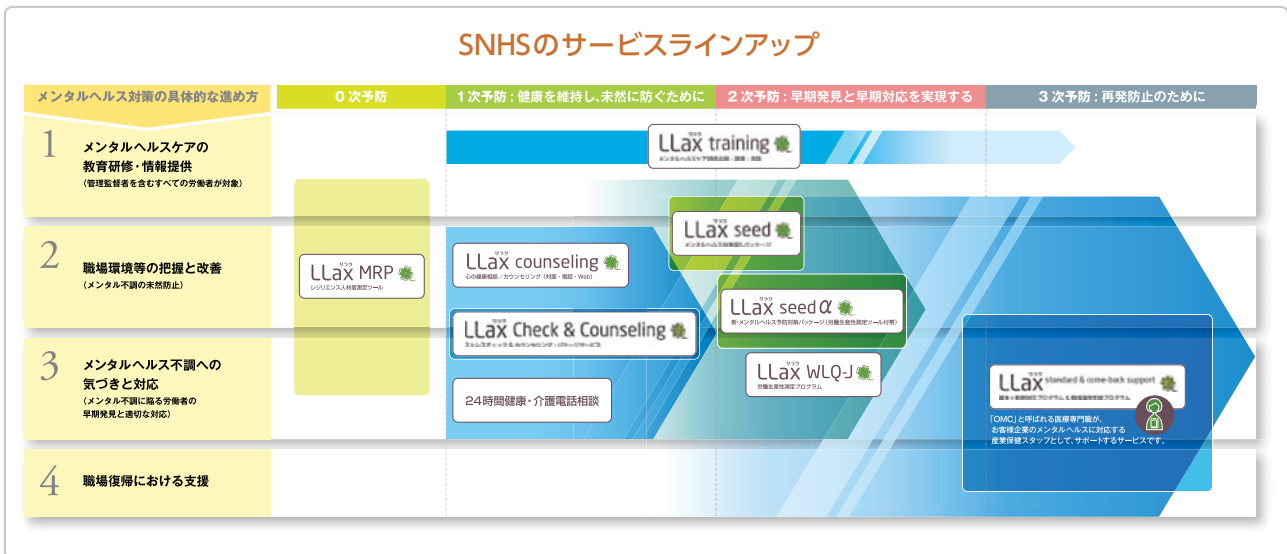
心の健康問題が従業員、その家族、職場および社会に与える影響は急激に拡大し、企業にとって従業員に対する積極的なメンタルヘルス対策が重要な経営課題となっています。損保ジャパンでは、企業のメンタルヘルス対策を総合的に支援することを目的に、株式会社損保ジャパン・ヘルスケアサービスを2007年4月に設立しました。2013年4月には、社名を損保ジャパン日本興亜ヘルスケアサービス株式会社(以下「SNHS」)に変更し、「1つでも多くの『ヘルシーカンパニー』実現への貢献」を使命として、事業を展開しています。

SNHS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、250社を超える企業・団体に対してサービスを提供しています。また、全国で160を超える精神科医、180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。

SNHS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労働生産性測定プログラム「LLax(リラク)WLQ-J」、同年2月にはストレスチェックとカウンセリングをシームレスにつなげる「LLax Check & Counseling」、2013年4月にはストレス耐性、職場環境への順応性を測定するレジリエンス人材測定ツール「LLax MRP」を発売するなど、企業の課題解決に資する新たなサービスを積極的に開発しています。こうしたサービス開発を支えるため、2008年10月から「ヘルスケア研究所」を設置し、科学的根拠(エビデンス)に基づいたサービスの改善、開発のための研究を行っています。

また、SNHSでは、毎年、経営者や人事労務部門を対象に、企業の抱える課題やリスクをさまざまな角度から専門家が討議する各種研修・セミナーを開催し、好評を得ています。

### SNHSのサービスラインアップ



## 超高齢社会への対応

### ～介護サービス事業への参入～

2012年9月、損保ジャパンは介護付有料老人ホーム運営等を行う株式会社シダー(以下「シダー」)をグループ会社とし、介護サービス事業に参入しました。有料老人ホーム等の施設サービス事業のほかデイサービス事業、訪問看護等の在宅サービス事業を複合的に展開しており、2014年3月31日現在、19都道府県で86の拠点を運営しています。

シダーは、高いリハビリのノウハウを持ち、これを強みにサービスを提供しています。シダーが運営しているすべての有料老人ホームにトレーニングルームを設置するとともに、理学療法士・作業療法士等のリハビリの専門スタッフを配置してご入居者のリハビリや体づくりを支援し、健康でいきいきとした暮らしに寄与しています。

## アシスタンスサービス

損保ジャパンおよび日本興亜損保では、グループ会社のプライムアシスタンスと連携し、お客さま向けの付加価値サービスや福利厚生制度の向上を目的として、安心・安全に則したサービスメニューを提供しています。

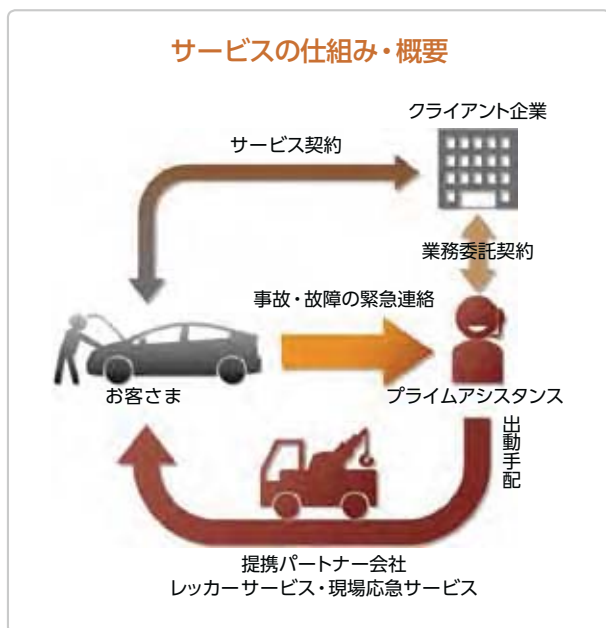
### ロードアシスタンス

ロードアシスタンスサービスは、自動車保険にご加入のお客さまに自動車のバッテリー上がりや鍵の閉じ込みなどの緊急トラブルが発生した場合に、各種相談対応やレッカー会社または修理工場等の手配を24時間365日行うサービスです。全国約8,000事業所にわたる提携パートナー会社のネットワークにより迅速に現場に駆けつけ、トラブル解決をサポートします。

コールセンターの対応品質、提携パートナー会社の業務品質にこだわり、最上級のサービスをご提供します。

#### (主なサービスメニュー)

- ・ レッカーサービス、現場応急サービス
- ・ 電話相談サービス
- ・ ライフサービス(帰宅・宿泊の案内や手配など)



### 鹿児島にコールセンターを新設

2014年4月、お客さま対応力と業務継続体制の強化を目的に、秋田・東京に続き3つ目の拠点となる「鹿児島センター」を新設しました。さらなるお客さまの利便性向上と、高品質なサービス提供に取り組めます。

### ホームアシスタンス

ホームアシスタンスは、火災保険にご加入のお客さまなどに対し、水廻り、鍵、電気、建具などの「住まいのトラブル」に対して応急駆けつけ、修繕を行える専門スタッフを手配するサービスです。

住宅設備に関する緊急対応はもちろん、住まいに関するトラブル解決をあらゆる場面でサポートし、暮らしの安心と便利で快適な環境を提供します。

#### (主なサービスメニュー)

- ・ 住まいの駆けつけサービス
- ・ 電話相談サービス
- ・ 福利厚生サービス



### メディカルアシスタンス

海外では病気やケガをした場合に、「病院がどこにあるのかわからない」「日本語が通じない」など、リスクは計り知れないものがあります。海外駐在員が多い企業をお客さまとして、海外における病気やケガなど、不測の事態に24時間365日対応し、病院情報の提供や通訳、治療費の立替などを行う『メディカルケアプログラム』を提供しています。

このプログラムは、健康保険と海外旅行保険の組み合わせにより相互の補償を補完するとともに、海外療養費の支払いから請求・精算までを一括代行します。これにより、海外駐在員は医療機関の紹介やキャッシュレスでの診察を受けることができます。また、導入企業においてもワンストップサービスを通じ、立替・事務負担を軽減することが可能です。

#### (主なサービスメニュー)

- ・ 24時間日本語サービス
- ・ キャッシュレスメディカルサービス
- ・ 海外医療費請求サービス
- ・ 緊急搬送サービス



# 金融機関との提携

## 全国の金融機関における 保険窓口販売等

2001年4月の金融機関における保険窓口販売の一次解禁時から今日まで、全国の数多くの銀行・信用金庫・信用組合・労働金庫等を通じて、損保ジャパン、日本興亜損保、NKSJひまわり生命、そんぽ24損害保険の各種保険商品をお客さまに販売いただいています。

現在、損保ジャパンおよび日本興亜損保委託先の金融機関窓口で販売されている長期火災保険『THE すまいの保険』※や、NKSJひまわり生命の3つのお守りシリーズ(医療保険『新・健康のお守り』、収入保障保険『家族のお守り』、終身保険『一生のお守り』)等は、多くのお客さまのご支持をいただいています。

また、損保ジャパンでは、金融機関のローン商品と親和性のある商品の開発にも注力し、住宅ローンをお借り入れされているお客さまがケガや疾病で働けなくなった場合に、住宅ローンの返済をサポートする債務返済支援保険を多くの金融機関に提供しています。

『そんぽ24自動車保険』は、媒介代理店方式やダイレクトにお客さまと接する自社コールセンター、インターネットを活用した斬新な販売モデルが評価され、多くの金融機関に販売いただいています。

今後も各金融機関との連携を深めていくとともに、新たな金融機関との提携を推進し、お客さまの幅広いニーズにお応えできるよう、より良い商品の販売、サービスの提供に努めていきます。

※日本興亜損保は、2014年9月1日以降に保険責任を開始する契約から販売しています。



## 海外進出支援

両社は、地域金融機関と提携し、金融機関のお客さまに対して保険手配の相談にとどまらず、海外でのリスク管理に関する情報提供等を行っています。

経済がグローバル化するなか、海外に進出する企業が増加しています。これらの企業に対し、地域金融機関の持つ機能・ノウハウと両社のグローバルネットワークを融合させることにより、地域のお客さまに万全なソリューション提供を行っていただけるよう努めています。

両社は、引き続き地域金融機関との連携を進め、地域に根差したサービスを提供していきます。

## 地域金融機関向け 「アグリビジネスサポートメニュー」の提供

両社は、「農業の6次産業化」※への取組みを推進する地域金融機関および融資先となる農業従事者等を支援することを目的として、「アグリビジネスサポートメニュー」を開発しました。各メニューは、グループ会社等と連携して提供しています。

※「農業の6次産業化」とは、第1次産業の農畜産物・水産物の生産だけではなく、第2次産業の食品加工業、第3次産業の流通・販売にも農業従事者が主体的かつ総合的に関わることによって、加工費や流通マージンなどを得ることにより、農業を活性化させる取組みです。

### アグリビジネスサポートメニュー

#### セミナー

農業事業者向けセミナー※

#### 融資サポート

農業融資に付帯する見舞金制度のサポート

#### 損害保険

アグリ・トータルプラン

※当社提携先の農業経営に詳しい税理士団体から講師を派遣します。

#### その他のプラン

- ・コンサルティング  
食品リスクに関する総合コンサルティング・サービス  
\*損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントが提供します。
- ・融資サポート  
ABL総合補償プラン  
\*損保ジャパンのみでの引受けとなります。
- ・生命保険  
債務返済プラン  
\*NKSJひまわり生命が保険引受けを行います。

## 第一生命との包括業務提携

「最強・最優の生損総合保険グループ」の形成を目指し、損保ジャパンと第一生命保険株式会社が包括業務提携を締結して13年が経過しました。

損害保険分野では第一生命の約35,000人の営業職員(生涯設計デザイナー)を中心に、損保ジャパンの主力商品である自動車保険『THE クルマの保険』などの販売を行っています。

また、生命保険分野では第一生命から、『ブライツWay』をはじめとした多様な商品供給を受けています。損保ジャパンは、第一生命ならではのサービス機能とともに、これらの商品を損害保険代理店を通じて、お客さまのニーズに合致した最適な設計を行い、販売しています。

### 一生涯のパートナー

**第一生命**

## 明治安田生命との業務提携

明治安田生命保険相互会社は、2004年1月から日本興亜損保の損害保険商品の取扱いを開始しました。

約30,000人の営業職員を中心に、日本興亜損保の商品の販売を行っています。

同社に対しては、グループ会社の『そんぽ24自動車保険』の商品提供も行っており、お客さまの多岐にわたるニーズにお応えしていきます。



## 太陽生命との業務提携

太陽生命保険株式会社は、2002年3月から日本興亜損保の損害保険商品の取扱いを開始しました。

約10,000人の営業職員等を中心に、日本興亜損保の主力商品である自動車保険『THE クルマの保険』\*や、個人用火災総合保険『THE すまいの保険』\*、くらしの安心保険『ユトリックス』(太陽生命専用商品)などの販売を行っています。

同社に対しては、グループ会社の『そんぽ24自動車保険』の商品提供も行っており、今後も太陽生命との連携を一層深め、お客さま満足度の向上に努めていきます。

\*2014年9月1日以降に保険責任を開始する契約から販売しています。

