

セゾン自動車火災の現状2022



目 次

トップメッセージ	P1
SOMPO グループの概要	P2
当社の中期経営計画(2021 年度～2023 年度)	P4
代表的な経営指標	P5
経営基本方針・ブランドメッセージ(当社の価値観)	P7
お客さま本位の業務運営方針	P8
持続的成長に向けた人事戦略	P12
SDGs の達成に向けて	P14
トピックス	P16
取扱い商品・サービスラインナップ	P17
元受商品	P21
新商品の開発・料率の改定状況	P22
保険金のお支払いとサービス体制(自動車保険)	P23
I. 会社の概要および組織	
沿革	P26
事業の内容	P26
関連会社	P26
組織の状況	P27
店舗所在地	P28
株式・株主の状況	P28
役員の状況	P30
従業員の状況	P35
II. 業務のご案内	
保険募集	P38
お客さま相談室のご紹介	P41
損害保険業界関連の紛争解決機関のご案内	P41
保険の仕組み	P42
約款について	P42
保険料について	P43
III. 保険会社の運営	P45
IV. 業務に関する事項	P67
V. 財産の状況	P91

お客さまの豊かな人生の実現をサポートし続ける存在へ

日頃より、皆さまのご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

昨年は、日本列島各地で地震が相次ぎ、甚大な被害をもたらしました。被害を受けられた皆さまに心よりお見舞い申し上げます。また依然として、世界の多くの国々において新型コロナウイルスが猛威を振るっております。罹患された皆さまに心からお見舞い申し上げますとともに、医療従事者をはじめとした社会インフラを支えてくださっている皆さまに心からの敬意を表します。

当社においても、お客さまに必要なサービスを継続して提供し続けることで、保険会社としての社会的使命をしっかりと果たしてまいります。

当社は2021年度から開始した中期経営計画において、「お客さまの豊かな人生の実現をサポートする存在」となることを目標に掲げ、デジタル技術を駆使した新たな商品やサービスのご提供の準備を行ってまいりました。2022年度はお客さまのニーズに合わせた多様な商品やスマホで簡単に証券管理ができるプラットフォーム「ほけんnote」をはじめとしたサービスのご提供を開始いたします。

このように新たな取組みにチャレンジするとともに、安定した収益基盤の確立を目指し、2021年度は2年連続の単年度黒字を達成することができました。また、2022年度に創立40周年という大きな節目を迎えます。これもひとえに、お客さまならびにステークホルダーの皆さまにご支援いただいた賜物と、心より感謝申し上げます。

現在、社会を取り巻く環境は大きく変化しています。新型コロナウイルスの拡大により非対面コミュニケーションやデジタル化はさらに加速し、企業のビジネスモデルに加え、お客さまの価値観や生活スタイルも変化を続けています。これからもお客さま一人ひとりの人生に寄り添う、「オンリーワンの保険会社」を目指し、引き続き邁進してまいります。

今後とも、皆さまの変わらぬご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。



2022年7月
セゾン自動車火災保険株式会社
代表取締役社長

佐藤 史朗

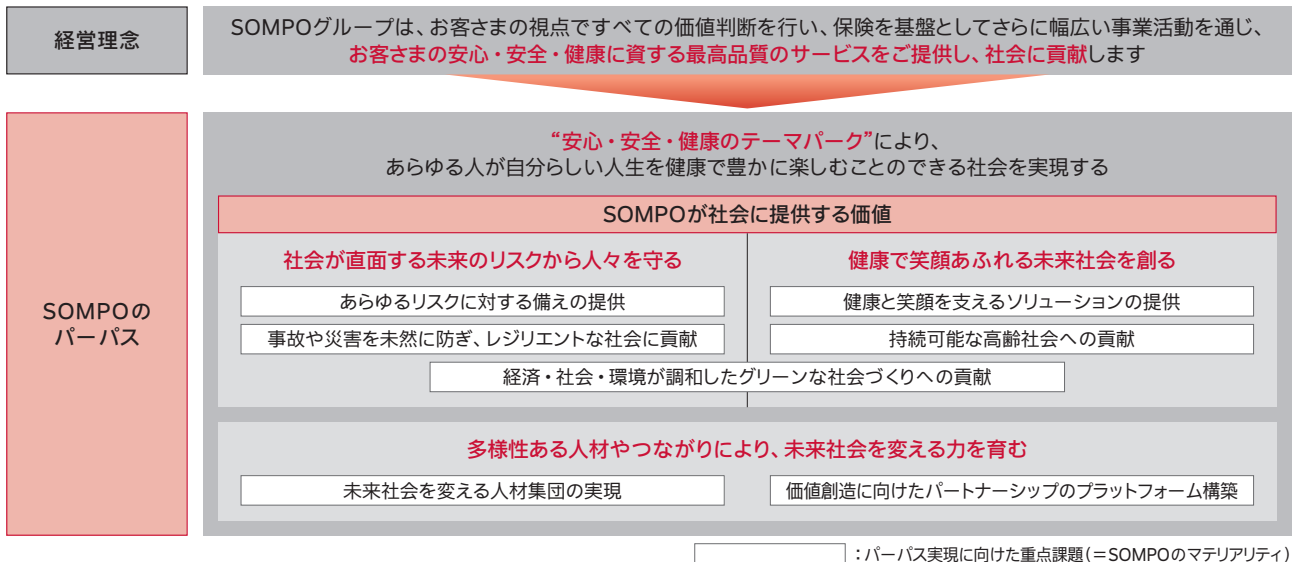
SOMPOグループの概要

SOMPOの経営理念とパーパス

SOMPOグループは、「お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献」することを経営理念に掲げています。

この経営理念に基づき、SOMPOグループは「安心」「安全」「健康」を軸に、人や社会を守り、支えるため、中長期的な視点でさまざまな社会課題に向き合い、それらの解決に取り組むことで、持続可能な社会に貢献します。

SOMPOグループは、事業を通じて具体的な価値提供を行い、あらゆる人が自分らしい人生を健康で豊かに楽しむことのできる社会を実現します。これが「SOMPOのパーパス」です。

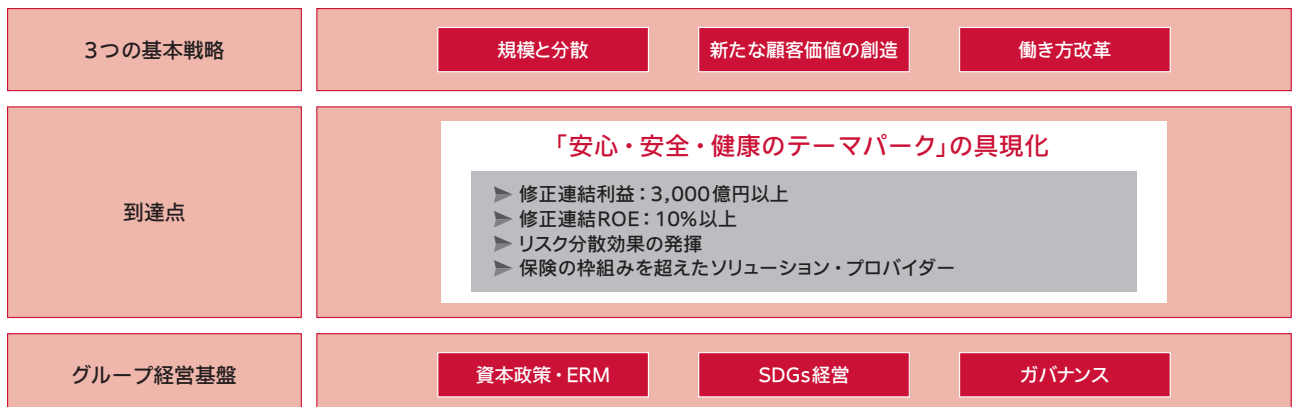


中期経営計画（2021年度～2023年度）

SOMPOグループは、社会への価値提供を具体的に進め、社会共通の課題であるSDGsも積極的に経営に取り込みながら「SOMPOのパーパス」を実現することを目指して、2021年度を開始初年度とする3か年の中期経営計画を策定しました。

中期経営計画は、3つの基本戦略で構成しています。それぞれ具体的な戦略と到達目標（KPI）を設定して、修正連結利益3,000億円以上、修正連結ROE10%以上の達成およびリスク分散効果の発揮、保険の枠組みを超えたソリューションプロバイダーへの進化等に向けて取り組み、社会課題の解決とともに、新たな成長曲線を作り出し、企業価値向上を目指します。

中期経営計画の全体像（2021年度～2023年度）



■ 基本戦略

1 規模と分散の追求

保険・介護を中心とした既存事業での収益性向上や顧客基盤の拡大を進めるとともに、規律あるM&Aなども活用したさらなる成長を実現することで、事業ポートフォリオの変革と資本効率の向上を目指します。

2 新たな顧客価値の創造

既存事業との親和性の高い介護領域、ヘルスケア領域での新事業開発に注力するとともに、各事業・領域に関するリアルデータを有機的に結びつける新たなプラットフォームとしてリアルデータプラットフォーム※(以下「RDP」)を構築し、今までにない価値提供を目指します。

※介護、製造、自動車走行、物流、輸送などSOMPOグループ各社およびパートナー企業のさまざまなオペレーションのなかで得られる膨大なリアルデータを統合・分析し、社会課題を解決する新たなソリューションを提供するビジネスモデル

3 働き方改革

グループの持続的な成長に向け、社員一人ひとりのやりがいや幸福度の向上、および圧倒的に高い生産性向上を実現するために、3つの人材コアバリュー(ミッション・ドリブン、プロフェッショナリズム、ダイバーシティ&インクルージョン)を共有する人材集団の実現を目指します。

■ 各事業における戦略の方向性

SOMPOグループは、国内損害保険事業、海外保険事業、国内生命保険事業に加え、介護・シニア事業、デジタル事業等にも事業を展開しています。

これまでの実績や強みを活かすだけでなく幅広い事業活動を通じ、社会課題の解決に向けて取り組みます。

国内損害保険事業

損保ジャパンを中心に、収益構造改革による収益性の向上、マーケティング強化によるトップライン成長およびCX・UXを高めるデジタルトランスフォーメーションや新たなビジネスモデルの創造を進め、グループ最大事業として安定的な利益創出を実現します。



海外保険事業

Sompo Internationalを中心に、コマーシャル分野を中心としたボルトオンM&Aなども活用したトップライン成長の促進とプライシングの改善による収益性の確保、リテール分野における一元化された経営管理態勢の下でのスキル移転や基盤強化による収益改善を実行します。



国内生命保険事業

Insurhealth®を原動力としたトップライン成長を継続し、デジタル／データを活用した商品・販売戦略によりさらなる成長加速を実現します。また、SOMPOひまわり生命に対するファン拡大とブランド認知度向上により、健康応援企業としての確固たる地位を確立します。



介護・シニア事業

SOMPOケアを中心に、高齢者の生活を支え、健康寿命を延伸することを目指し、テクノロジーを駆使した介護品質や生産性の向上に取り組みます。また、リアルデータやリアルサービスを活用した他の介護事業者や医療・ヘルスケア事業者との連携によるエコシステム構築を推進します。



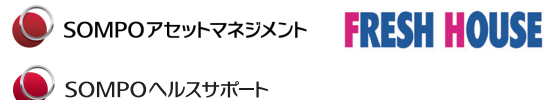
デジタル事業

世界有数のデータ解析技術を有する米Palantir社との提携や国内外のスタートアップ企業等との連携を通じ、RDPを基軸としたソリューションの創出、ビジネスモデルの開発を進めます。



戦略事業会社

お客さまの安心・安全・健康に寄り添うための、お住まいの修繕、資産形成に係わる事業に加え、健康増進や医療の生産性・品質向上を支える事業を開発し、社内外との共創やリアルな事業基盤とデジタル活用により新たな価値を創造します。



当社の中期経営計画（2021 年度～2023 年度）

当社は、「お客さまの豊かな人生の実現をサポートし続ける存在」となることをミッションと定め、2021 年度をスタートとする 3 か年の中期経営計画を策定し、その達成に向けて取り組んでいます。

Mission（当社の存在意義）

デジタルで保険を体験することが当たり前の世界を作り、お客さまの豊かな人生の実現をサポートし続ける存在

■ 中期経営計画の中長期ビジョン

中長期ビジョンとして、以下の方針を掲げています。

中長期 ビジョン

デジタル技術とリアル接点を通して、お客さまの抱える不安やリスクを明らかにし、顕在化した不安やリスクを解消する商品やサービスを一人ひとりのお客さまに合わせて提供することで、安心・安全な日々をサポートできる存在に。

当社は、デジタル技術の活用のみならず、直接的なコミュニケーションもお客さまとの重要な接点と考えています。デジタルとリアルの両方の接点から、お客さまの大切な人生における不安やリスクを検知し、解消できるような商品やサービスを豊富なラインナップの中から提供することで、お客さまの人生に欠かすことのできない「安心・安全」サポーターとしての存在になることを目指してまいります。

■ 中期経営計画における、4つの基本戦略

以下の4つを経営戦略の「柱」として、中期経営計画の達成に取り組んでまいります。

品質	利便性
「デジタル」×「リアル」により、 今までのダイレクト保険会社を凌駕する品質の実現 [顧客基盤の構築] お客さまのことを深く理解し、お客さまに合わせた最適なコミュニケーションの実現 [コンサルティング] 適切なタイミングで一人ひとりのお客さまにとって最適な商品・サービスを提供	安心・安全・健康に資する新たな顧客接点の創出と進化 [接点の創出] スマホを基軸としたお客さまの生活起点での接点を絶えず創出 [利便性の追求] デジタル・リアル接点の徹底的な利便性の追求
事業効率の向上	働き方革新
収益構造改革 [業務効率の向上] デジタル技術の活用により、徹底的な業務効率の向上に取り組み、あらゆるステークホルダーに還元	人事制度改革 [風土醸成] 従業員一人ひとりが自ら学び、チャレンジできる社内風土を醸成し、会社の成長に向けて自発的に取り組むことのできる組織の実現

- 当社は、デジタル技術とリアル接点の融合により、お客さまを深く理解し、お客さまに合わせた最適なコミュニケーションを実現し、さらなる品質の向上および追求に努めてまいります。
- デジタルを起点として顧客接点を創出し、お客さま一人ひとりに寄り添い、デジタル・リアルの接点において、お客さまの利便性の向上に努めてまいります。
- デジタル技術の活用により業務効率を向上することで、低価格な商品提供を可能にします。
- 社員一人ひとりが自律し、会社の成長に向けて自発的に取り組むことを促す組織作りを目指し、働き方革新を実践しています。詳しくは 12 ページをご参照ください。

代表的な経営指標

(単位：百万円)

区 分 \ 年 度	2019 年度	2020 年度	2021 年度
正 味 収 入 保 険 料 (対 前 期 増 減 率)	49,635 (20.3%)	55,078 (11.0%)	58,185 (5.6%)
正 味 損 害 率	73.3%	65.1%	64.4%
正 味 事 業 費 率	30.3%	29.6%	27.8%
保 険 引 受 利 益	△ 1,776	197	2,168
経 常 利 益	△ 1,818	222	2,421
当 期 純 利 益	△ 2,183	1,633	2,433
総 資 産 額	70,018	76,934	81,430
純 資 産 額	13,814	15,942	17,882
その他有価証券評価差額金	249	744	250
不 良 債 権 の 状 況 (保 険 業 法 に 基 づ く 債 権)	—	—	—
単体ソルベンシー・マージン比率	418.6%	458.3%	492.5%

フロー面

①正味収入保険料

損害保険会社の売上規模を示す指標の1つであり、元受正味保険料から再保険に要した保険料と積立型保険の満期返れい金の原資となる積立保険料を加減したものです。

2021年度正味収入保険料は、前年度に対して5.6%増加し、58,185百万円となりました。

②正味損害率

保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられる指標の1つであり、通常は支払った保険金（正味支払保険金）に損害調査費（保険会社の損害調査関係の業務に要した経費）を加えて保険料（正味収入保険料）で除した割合を指しています。

2021年度正味損害率は64.4%と対前年度比で0.6ポイント低下しました。

③正味事業費率

保険会社の経営効率を示す指標の1つであり、正味収入保険料に対する事業費の割合をいいます。

なお、事業費は、諸手数料及び集金費（元受保険に係る代理店手数料や集金費等と再保険契約に係る再保険手数料からなります）および保険引受に係る営業費及び一般管理費の合計です。

2021年度正味事業費率は27.8%と対前年度比で1.8ポイント低下しました。

④保険引受利益

保険会社の本来業務である保険の引受による利益を表す指標です。保険引受収益から保険引受費用、保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除しその他収支を加減して求めます。

2021年度保険引受利益は、対前年度比1,971百万円増加し、2,168百万円となりました。

⑤経常利益

保険会社の本来の事業活動である保険引受や資産運用などによる利益をいい、保険引受利益から資産運用収益・費用、その他経常損益、営業費及び一般管理費を加減して求めます。

2021年度経常利益は対前年度比2,199百万円増加し、2,421百万円となりました。

⑥当期純利益

保険会社の最終的な利益をいい、経常利益から特別損益を加減し、法人税、住民税ならびに法人税等調整額(税効果会計による調整)を加減して算出します。2021年度の当期純利益は、対前年度比 800 百万円増加し、2,433 百万円となりました。

ストック面

⑦総資産額

総資産とは企業が保有する現金及び預貯金、有価証券、有形固定資産、無形固定資産等の総額をいい、貸借対照表の資産の部の合計を示します。2021 年度末における当社の総資産は 81,430 百万円となり、前年度末に対し 4,495 百万円増加しました。

⑧純資産額

純資産とは、貸借対照表上での株主資本にあたるもので、資本金、資本剰余金、利益剰余金などで構成されています。損害保険会社は、保険金支払い能力を維持するために、十分な純資産を保持しておく必要があります。2021 年度末における当社の純資産額は 17,882 百万円となっており、総資産に占める純資産の割合は 22.0%となっています。

⑨その他有価証券評価差額金

金融商品にかかる会計基準を適用し、保有する有価証券を「売買目的有価証券」「満期保有目的債券」「子会社・関連会社株式」「その他有価証券」の 4 つに分類し、その大部分を占める時価のある「その他有価証券」について時価法を適用しています。「その他有価証券評価差額金」とは、この「その他有価証券」の時価と取得原価(含む償却原価)との差額から税効果相当額を控除した金額をいい「純資産の部」に計上されています。2021 年度末におけるその他有価証券評価差額金は、250 百万円となっています。

⑩不良債権の状況(保険業法に基づく債権)

当社は保有する資産について、回収についての危険性や価値が毀損する危険性を検討して、資産を分類(自己査定)し、その結果にしたがって、償却・貸倒引当金の計上などを実施し、資産の健全性を確保しています。保険業法に基づく債権については、その危険度に応じた開示区分により管理しています。2021 年度末時点において保険業法に基づく債権はありません。

⑪ソルベンシー・マージン比率

損害保険会社は、保険事故発生の際の保険金支払や積立型保険の満期返れい金支払等に備えて準備金を積み立てていますが、巨大災害の発生や、損害保険会社が保有する資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険が発生した場合でも、十分な支払能力を保持しておく必要があります。この「通常の予測を超える危険」に対して「損害保険会社が保有している資本・準備金等の支払余力」の割合を示す指標として、保険業法等に基づき計算されたのが、「ソルベンシー・マージン比率」です。ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が保険会社を監督する際に、経営の健全性を判断するために活用する指標のひとつですが、その数値が 200%以上であれば「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。2021 年度末におけるソルベンシー・マージン比率は 492.5%と十分な支払余力を有しています。(詳しくは 108 ページをご参照ください。)

経営基本方針・ブランドメッセージ（当社の価値観）

■経営基本方針

1. サービス品質の追求

すべての業務プロセスにおいて品質の向上に取り組み、最高品質のサービスをご提供することにより、お客さまに最も高く評価される損害保険会社を目指します。

2. 持続的な成長による企業価値の拡大

目指す企業グループ像の実現に向け、成長分野へ戦略的に経営資源を投入することにより、持続的成長を実現し、企業価値の拡大を目指します。

3. 事業効率の追求

あらゆる分野において、グループで連携し最大の力を発揮することにより、事業効率を高め、安定した事業基盤を築きます。

4. 透明性の高いガバナンス態勢

損害保険会社の社会的責任と公共的使命を認識し、透明性の高いガバナンス態勢の構築とリスク管理、コンプライアンスの実効性確保を事業展開の大前提とします。

5. 社会的責任の遂行

環境・健康・医療等の社会的課題に対して本業の強みを活かしつつ、ステークホルダーとの積極的な対話を通じて、グループで連携して企業としての社会的責任を果たし、持続可能な社会の実現に貢献します。

6. 活力ある風土の実現

組織活性化を積極的に図り、自由闊達・オープンで活力溢れる会社を実現し、社員とともに成長します。

7. デジタル・リーディングカンパニー

「心地よい顧客体験」を提供するため、「デジタル」を活用し、利便性の向上を図るとともに、卓越したマーケティング技術の習得・蓄積を目指します。

■ブランドメッセージ（私たちが大切にす る価値観（バリュー））

私たちは右のブランドメッセージに込めた想いを胸に次のような存在でありたいと考え、事業活動を行っています。

誰もが自由な生き方を選べる時代。
それは、ひとりひとりが自分の人生の安心について
しっかり考えなければならない時代でもあります。

未来に希望を持って、自分らしい人生を歩むために。
そして見えない不安やリスクに躊躇することなく、自分らしい選択を重ねていくために。
保険会社もまた、これまでの枠組みから自由に飛びだし
もしもの時だけでなく、毎日の生活の中でも人生に必要な情報とサポートを提供できる存在でありたいと私たちは考えています。

ひとりひとりのライフコースに寄り添い、一緒に安心を作っていく。
いままでにないリスクをいち早く察知し、前へ進むあなたを支える。
誰もが自由に夢を描ける未来をめざして。

<ブランドメッセージ>

わたしたちは、お客さまにとって、
独創的で革新的な商品や、
必要なときに必要な形で最適なサポートを、
お客さまとわたしたちが**“直接”接すること**でご提供し、
お客さま一人ひとりに**納得感**をもって選んでいただける、**オンリーワンの保険会社**をめざします。
そのために、
わたしたちは、お客さまから次のように言っていた
だけ、**公正・誠実を尽くす人財集団**になることをめざします。

自分のことを
一番良く分かっている保険会社

自分のための最適商品を選ぶために
必要十分な相談に乗ってくれる保険会社

自分のための最適な事故対応サービスを
提供してくれる保険会社

THANKS

お客さま本位の業務運営方針

SOMPO グループは「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。

当社は、上記理念に基づき、ブランドメッセージに掲げる「お客さま一人ひとりに納得感を持って選んでいただける保険会社」をめざします。

そのために、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま本位の業務運営を実現すべく、本方針を定めます。なお、2018 年 6 月の改定において、本方針は「消費者志向自主宣言」と統合しています。

方針 1. お客さまからの評価を真摯に受け止め、経営に活かします

当社は、お客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さま視点で自らの業務をとらえ続け、事業活動の品質向上に活かします。

方針 2. お客さまの不安やリスクを解消するための新たな価値を提供します

当社は、お客さまの変化を見つめ、お客さまの立場に立って考え続けることで、自らを絶えず進化させ、品質と利便性の向上に努めます。

方針 3. 独創的で革新的な商品や最適なサポートを提供します

当社は、お客さまの声や市場調査の分析を通じて、多様化するお客さまニーズや社会・経済等の環境変化を的確にとらえ、デジタル技術とリアル接点を通して不安やリスクを解消する商品やサービスを一人ひとりのお客さまに合わせて提供します。

方針 4. ご契約に際してお客さまにご納得いただける説明に努めます

当社は、商品内容やリスク内容等の重要な情報を、お客さまにご理解いただけるよう、Web サイト等を通じて「適切に」「わかりやすく」説明します。

また、お客さまに納得感を持ってご契約いただけるよう、お客さま一人ひとりと最適なタイミング、内容、手段でのコミュニケーションに努めます。

方針 5. 保険金お支払い業務の品質向上に努め、安心感のある事故対応を実践します

当社は、お客さまに最適な事故対応サービスを提供できる保険会社であるため、真にお客さまの視点に立った保険金のお支払いに努めます。

また、保険金お支払い業務の適切性を維持・確保しながら、品質向上に向けた持続的な取り組みを行います。

方針 6. 利益相反の適切な管理を行います

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理を行います。

方針 7. お客さま本位の業務運営を定着させます

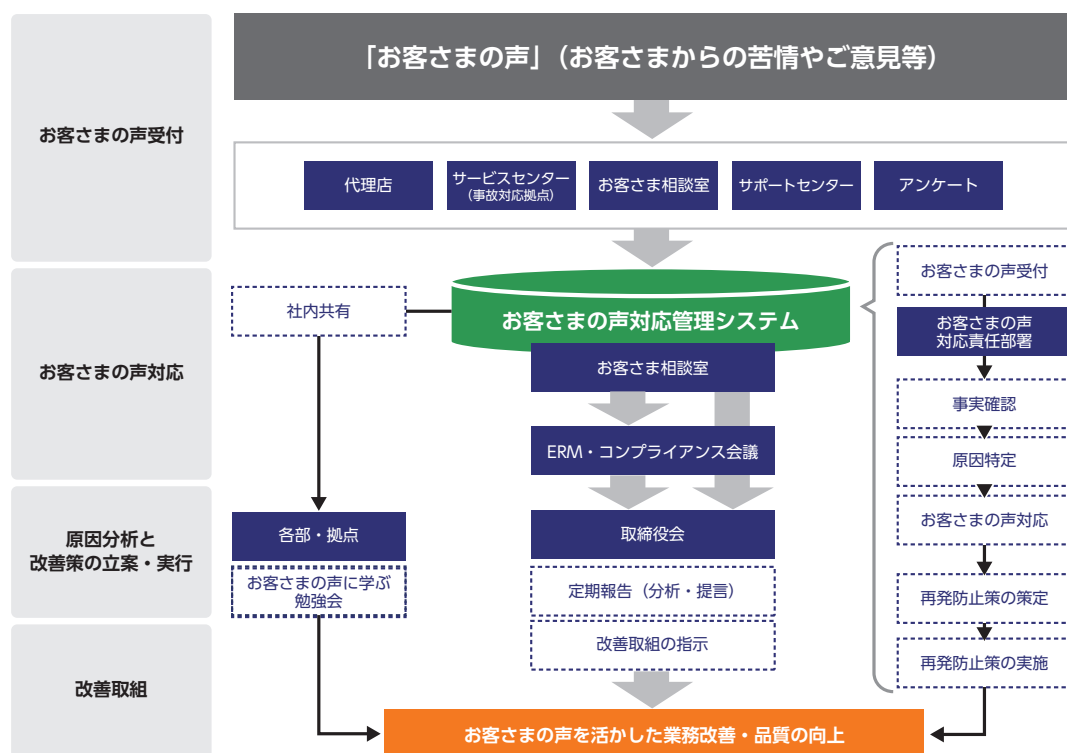
当社は、お客さまに対し公正・誠実を尽くす人財集団になることをめざすとともに、お客さま目線で自発的に行動できる社員を育成し、本方針の定着に向けて取り組みます。

本方針の主な取り組みおよび取り組み状況報告につきましては、当社公式 Web サイト「お客さま本位の業務運営方針」をご覧ください。(URL <https://www.ins-saison.co.jp/information/fiduciaryduty/>)

■「お客様の声」を業務運営に活かす態勢

お客さまから寄せられた苦情やご意見については、『お客様の声対応管理システム』にて、お申し出内容、事実確認状況、発生原因、対応経過、および再発防止策を一元管理するとともに、全社員で共有することで『お客様の声』の声に学ぶ』体制を構築しております。

お客さま相談室で「お客様の声」の深度ある分析を行い、「お客様の声」を起点とした全社の業務改善を推進するとともに、取締役会および ERM・コンプライアンス会議において、「お客様の声」の内容と対応状況を定期的に報告しており、必要な対策の協議と関連部門への指示を行っています。



■お客さまから寄せられた声について

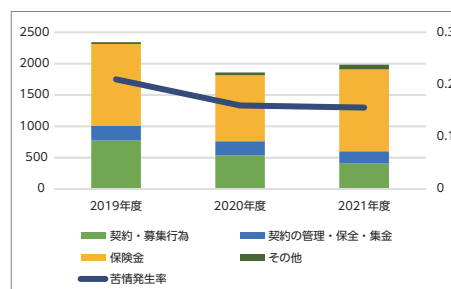
2021年4月から2022年3月末までの間に、お客さまからお寄せいただいた声のうち、当社で苦情に該当すると判断した件数は、前年度（1,860件）より125件増加し、1,985件となりました。また、発生率^{*}は前年度と同率でした。

※発生率＝苦情受付件数÷保有契約件数

苦情発生件数一覧表（年度推移）

項目	2019年度	2020年度	2021年度
契約・募集行為	772	538	407
契約の管理・保全・集金	233	226	195
保険金	1,309	1,053	1,307
その他	29	43	76
合計	2,343	1,860	1,985

苦情発生件数・発生率の推移（年度推移）



2021年度 苦情受付件数の内訳

項目	概要	第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期		当年度累計	
		受付件数	構成比(%)	受付件数	構成比(%)	受付件数	構成比(%)	受付件数	構成比(%)	受付件数	構成比(%)
1. 契約・募集行為	(1) 商品内容（補償内容、契約規定等）	5	0.9	4	0.9	4	0.8	5	1.0	16	0.8
	(2) 契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	3	0.6	4	0.9	4	0.8	5	1.0	16	0.8
	(3) 募集行為	8	1.5	5	1.1	6	1.1	5	1.0	24	1.2
	(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	17	3.2	17	3.9	17	3.2	10	2.1	61	3.1
	(5) 契約の引受（制限・拒否等）	0	0.0	7	1.6	4	0.8	1	0.2	12	0.6
	(6) 保険料誤り・料率適用誤り	0	0.0	0	0.0	1	0.2	1	0.2	2	0.1
	(7) 接客態度	3	0.6	1	0.2	6	1.1	5	1.0	15	0.8
	(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	11	2.1	9	2.1	12	2.3	5	1.0	37	1.9
	(9) その他	37	6.9	27	6.2	70	13.3	35	7.2	169	8.5
	小計	84	15.7	74	16.9	137	26.1	112	23.1	407	20.5
2. 契約の管理・保全・集金	(1) 証券未着・誤り	2	0.4	2	0.5	4	0.8	0	0.0	8	0.4
	(2) 分割払い・口座引落し	31	5.8	4	0.9	3	0.6	2	0.4	40	2.0
	(3) 異動（手続き誤り・遅延・車両入替等）	21	3.9	14	3.2	17	3.2	11	2.3	63	3.2
	(4) 解約（手続き誤り・遅延・返れい保険料等）	8	1.5	2	0.5	5	1.0	4	0.8	19	1.0
	(5) 満期返れい（手続き誤り・満返金額等）	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	(6) 接客態度	4	0.7	4	0.9	0	0.0	3	0.6	11	0.6
	(7) その他	17	3.2	14	3.2	11	2.1	12	2.5	54	2.7
	小計	83	15.5	40	9.1	40	7.6	32	6.6	195	9.8
3. 保険金	(1) 示談（認定）金額	30	5.6	38	8.7	24	4.6	34	7.0	126	6.3
	(2) 処理遅延・処理方法	269	50.2	245	55.8	239	45.5	223	46.0	976	49.2
	(3) 有無責	18	3.4	9	2.1	20	3.8	18	3.7	65	3.3
	(4) 接客態度	25	4.7	16	3.6	27	5.1	30	6.2	98	4.9
	(5) その他	17	3.2	4	0.9	12	2.3	9	1.9	42	2.1
	小計	359	67.0	312	71.1	322	61.3	314	64.7	1,307	65.8
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	10	1.9	13	3.0	26	5.0	27	5.6	76	3.8
合計		536	100.0	439	100.0	525	100.0	485	100.0	1,985	100.0

■「お客さま本位の業務運営方針」を踏まえた取組み状況の一例

方針 1. お客さまの声を真摯に受け止め、経営に活かします

当社は、お客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さま視点で自らの業務をとらえ続け、事業活動の品質向上に活かします。

「お客さまの声」に基づく業務改善の取組み

「お客さまの声」を基に優先的に解決していくべき課題を選定し、関連部署で連携の上、速やかに改善を進めています。また、お客さまからのお問合せや Web サイトへのアクセスの状況などから、お客さまのご不便を察知し、改善する取組みを行っています。

2021 年度より、改善が完了した主な案件について、声を寄せていただいたお客さまに個別にご報告させていただく取組みを開始しました。これまでは「お客さまの要望を形に」というコンテンツを Web に掲載していましたが、声を寄せていただいたお客さまに個別の報告はできていませんでした。

この取組みを通じて、お客さまとの双方向の関係性構築を目指してまいります。

【おとなの自動車保険における改善事例】

改善事例① お見積りページに複数所有新規契約に関する説明ページを新設

複数所有新規契約（セカンドカー割引）の適用条件が「煩雑でわかりにくい」というお客さまの声を解消するため、お見積りの前に割引内容や適用条件などの詳しい説明を掲載しました。

■複数所有新規契約（セカンドカー割引）とは？

<https://www.ins-saison.co.jp/otona/guide/grade/secondcar.html>

改善事例② SMS（ショートメッセージサービス）アンケートに関する音声ガイダンスの開始と Q&A を記載

「SMS アンケートについて事前通知がないのでわかりにくい」というお客さまの声を解消するため、お客さまサポートセンターのオペレーターにおつなぎする前に、ショートメッセージを利用したアンケートをお送りする旨の音声ガイダンスでのご案内を開始しました。

また、「よくあるご質問」に SMS（ショートメッセージサービス）に関する Q & A を記載しました。

■SMS（ショートメッセージサービス）が届きましたが、差出人はどう表示されますか？

https://faq-ins-saison.dga.jp/car_h/otona/faq_detail.html?id=9000609&category=&page=3

改善事例③ マイページへのログイン方法の追加

「マイページへログインするためのユーザーID やパスワードを忘れてしまいログインができない」というお客さまの声を解消するため、LINE アカウントとの連携によるログインを可能としました。

改善事例④ 試算サイト表記の改善

試算サイトや見積ページで「ASV（先進安全自動車）割引条件」がわかりづらいというお客さまの声を解消するため、ASV 割引の FAQ 追加、FAQ リンクを修正しました。

また、運転者範囲表について、Web サイトとスマホの表記を統一しました。

改善事例⑤ Web 手続きの内容をリアルタイムで反映

「Web で変更手続きを完了したのに、すぐにデジタル保険証券に反映されず不安になった。」というお客さまの声を解消するため、電話手続きと同様に、Web 手続き完了後、リアルタイムで「デジタル保険証券」に反映ができるように変更しました。

持続的成長に向けた人事戦略

■基本的な考え方

昨今、社会環境は、少子高齢化や生産年齢人口の減少により大きく変化しており、新型コロナウイルス感染拡大をきっかけとして、働く場所を問わない柔軟な働き方の実践が加速しています。

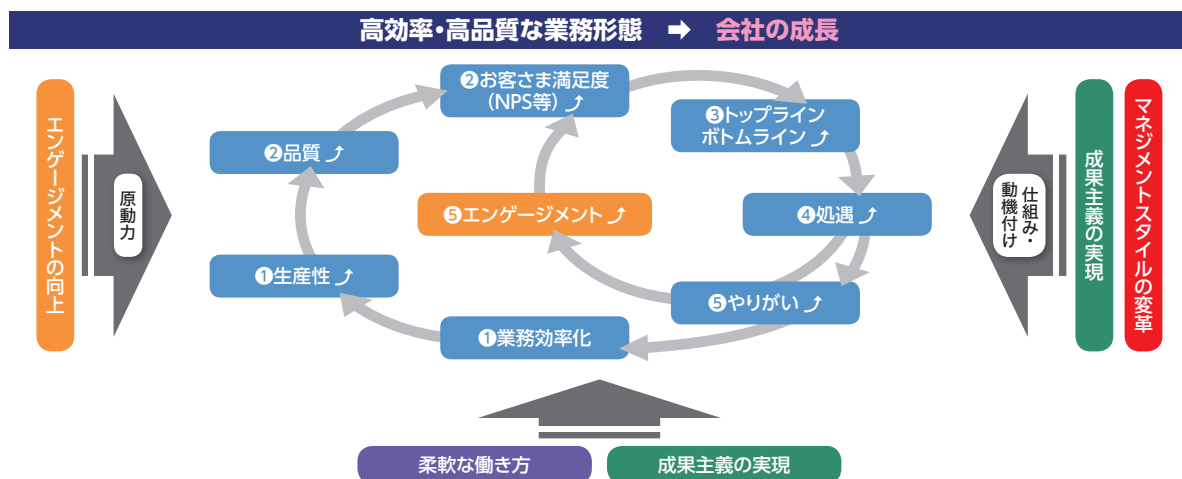
当社がお客さまから選ばれ続けるには、多様性の大切さを認識し変化を適切にとらえ、圧倒的な当事者意識を持って働く人材を育てていくことが必要であると考えています。

■人事戦略が目指す姿（高効率・高品質な業務形態の実現）

当社は、全社員が自律して成長サイクルを好循環させることで、お客さまに選ばれ続ける企業を目指します。そのための仕組みづくりとして、成果主義の徹底、マネジメントスタイルの変革、ならびに柔軟な働き方のための環境整備に注力しています。

成長の原動力となる社員のエンゲージメント＝やりがい・働きがいは定期的にサーベイ（調査）を実施し、組織内での結果フィードバックおよび強み・課題に対するアクションプランを設定し実行しています。

- ▶ 徹底的に社内業務を効率化し、生産性を高めることで、お客さま対応の品質向上に取り組む時間を創出し、お客さま満足度向上につなげます。
- ▶ 収益拡大を実現し創出した利益を、社員の貢献度に応じて処遇に反映させます。
- ▶ 社員のエンゲージメントが高まることで、さらなるお客さま満足度向上に向けた成果発揮、すなわち顧客志向経営が可能になります。



■人事戦略（ダイバーシティ&インクルージョン）

当社は、全社員活躍（ダイバーシティ&インクルージョン）を人事戦略の基本として、企業風土変革に取り組んでいます。

1. 当社におけるダイバーシティ&インクルージョン

- ▶ 社員一人ひとりの個性や価値観の違いを尊重し、認め、受け入れる。
- ▶ 全社員が使命感・やりがいをもち、高い専門性を目指して成長し、活躍する企業風土を醸成する。

2. 実現に向けた主な取組み

- ▶ 多様な価値観を受容する環境整備
様々なバックグラウンドを持つ社員が活躍できるような人事制度の検討
- ▶ 個性を尊重する風土づくり
社員同士の強みや個性の認知を通じたチーム力向上施策の実施
- ▶ 使命感・やりがい・高い専門性の実現
自律的なキャリア形成に向けた機会提供・支援
- ▶ 働きやすい職場環境のさらなる追及
エンゲージメントや生産性向上に向けた職場環境の見直し検討、健康経営の推進

■人事制度の概要

当社は、「チャレンジを尊ぶ風土を醸成し、一人ひとりがモチベーションを高め、様々な働き方で貢献できる人事制度」を通じて、社員と会社が共に持続的に成長できる環境の実現を目指しています。

1. ジョブ型人事制度

- ▶ 年齢・性別・出身会社にとらわれず、様々な働き方を選択し活躍できる人事制度を策定しています。
- ▶ 社員区分として、多岐に渡る分野の経験と業務知識または市場価値が認められる専門性を有する「総合職社員」、お客さま接点部門や事務集中化の最前線を担う「エキスパート職社員」、スキル・知識・経験を組織の目標達成に活かす、60歳以降の「エルダー社員」の3区分とし、役割と貢献に応じた処遇を実現します。
- ▶ シンプルな役割体系および昇降格基準により、スピード感のある人材抜擢を可能とします。

社員区分	総合職	ゼネラリスト	幅広く様々な知識を身につけ、会社のことをより客観的・総合的に見て会社を改革するなどの成果発揮が求められる職制。
		プロフェッショナル職	高い専門性を有し、市場価値が認められる知識・スキルが必要となる職制。
	エキスパート職		顧客接点の最前線（一部本社部門含む）で顧客志向経営を実践し、その品質と生産性での貢献が期待されている職制。
	エルダー		自身の経験で培った知識・スキルを活かし、組織の目標達成に向けた担当業務、または顧客接点部門での担当業務を遂行する職制。

2. 管理職ポストの公募制

社員の自律的なキャリア形成とモチベーション向上のため、部長・課長の定期異動を原則廃止し、明示したジョブ・ミッションに対し、自ら手を挙げてチャレンジする社員を公募制にて任命しています。

若手のうちから有能な人材を発掘し、スピード感のある人材抜擢を行い、最短で新卒3年目から課長ポストへの任命を可能としています。

SDGs の達成に向けて

SOMPO グループが掲げる、社会に貢献するための「7 つの重要課題」解決を基本取組姿勢とし、『当社の社会に対する存在価値』を高め、世界共通目標である SDGs 目標達成へ多方面で貢献してまいります。

当事業を通じ、具体的な価値提供を行うことで、お客さま・地域社会・従業員をはじめとしたあらゆる人のために、持続可能な社会の実現を目指してまいります。

『当社の社会に対する存在価値』

1. 損保事業を通じ、お客さまの安心な生活に貢献します。
2. デジタルを活用した体験価値をご提供し、気候変動問題に貢献します。
3. 人生設計に合わせた保険と、顧客単位でのデータ管理とニーズ管理による最適チャネルでのサービスをご提供し、お客さまのリスク軽減に貢献します。
4. 働き方改革により、ダイバーシティ推進と雇用の創出による経済成長へ貢献します。
5. 地域密着型の CSR 活動を実施し、地域の住みやすいコミュニティづくりに貢献します。

【当社の具体的な取組み一覧】

7 つの重要課題 (SOMPO グループ)	『当社の社会に対する存在価値』 (セゾン自動車火災保険株式会社)	当社具体的取組み
1. あらゆるリスクに対する備えの提供	損保事業を通じ、お客さまの安心な生活に貢献します。	・ ALSOK 事故現場安心サポートの提供 ・ 代理代行による他社商品の販売
2. 事故や災害を未然に防ぎ、レジリエントな社会に貢献	人生設計に合わせた保険と、顧客単位でのデータ管理とニーズ管理による最適チャネルでのサービスをご提供し、お客さまのリスク軽減に貢献します。	・ ほけん note による保険全般の管理一元化のサービス提供 ・ お客さまの安全運転に関する知識・情報の提供
3. 経済・社会・環境が調和したグリーンな社会づくりへの貢献	デジタルを活用した体験価値をご提供し、気候変動問題に貢献します。	・ LINE を活用した各種サービスや火災保険のインターネットでの新規お申込み手続きによる紙資源の節約 ・ ソーシャルボンドへの投資
4. 価値創造に向けたパートナーシップのプラットフォーム構築		
5. 健康と笑顔を支えるソリューションの提供	地域密着型の CSR 活動を実施し、地域の住みやすいコミュニティづくりに貢献します。	・ フードバンクへの寄付 ・ 古本回収による寄付活動 ・ 認知症サポーターの養成
6. 持続可能な高齢社会への貢献		
7. 未来社会を変える人材集団の実現	働き方改革により、ダイバーシティ推進と雇用の創出による経済成長へ貢献します。	・ 健康経営への取組み ・ 女性活躍推進 ・ 「くるみん」マークの取得

■主な取り組み事例

2021 年度の取り組み事例をご紹介します。

●ジェンダーボンド（※）への投資



2021 年 9 月、独立行政法人 国際協力機構（JICA）がジェンダーの課題に対する取り組み強化を目的に起債したジェンダーボンドへの投資を実施しました。

この債券は、日本政府の「持続可能な開発目標（SDGs）実施指針改訂版」および「SDGs アクションプラン 2020」において、SDGs を達成するための具体的施策のひとつとして位置付けられています。

本債権への投資は開発途上国の女性に対する対策支援の取組みに繋がり、国連の定める SDGs の達成に資するものと考え、投資を決定しました。今後も、ESG 投資を通じ、資産運用面からも持続可能な社会の実現に貢献できるよう取り組んでまいります。

※ジェンダーボンドとは、ソーシャルボンド（社会貢献債）の一種で、「ジェンダー平等・女性のエンパワメント」に関わる課題解決に資するプロジェクトの資金調達のために発行される債権です。

●フードバンクへの寄付



2021 年 8 月、就学援助受給世帯やひとり親世帯に対し、無料で食の支援を実施する「としまフードサポートプロジェクト」に賛同し、社員（有志）が寄付可能な食料品を持ち寄り、主催者である NPO 法人豊島子ども WAKUWAKU ネットワークに段ボール 10 箱分の食料品をお届けしました。



社内での食料品持ち寄りの様子



NPO 法人豊島子ども WAKUWAKU ネットワーク様へのお届けの様子

●認知症サポーターの養成



SOMPO グループにおける「SOMPO 認知症サポートプログラム」の一環として、認知症について正しい知識をもち、認知症の方や家族を温かく見守り支援する、認知症サポーターの養成を進めています。当社は、2015 年度から養成講座開講をスタートし、受講者数は約 740 名となりました。2025 年度までに全役職員が認知症サポーターとして登録することを目標に掲げ、今後も取り組んでまいります。



トピックス

1. 「ドコモドライブレコーダーDDR01」と連携した事故対応サービスを開始

2021年11月、株式会社NTTドコモが提供する「ドコモドライブレコーダーDDR01」と連携した事故対応サービスを開始しました。おとなの自動車保険にご加入のお客さまが「ドコモドライブレコーダーDDR01」をご自身のお車に設置し、ドコモドライバースサポートを利用することにより、事故などの衝撃を感知した場合、自動的にドライブレコーダーの映像を当社の事故担当部署に連携する仕組みです。これによりお客さまご自身で当社にドライブレコーダーの映像をご提供いただく手間がなくなりました。

また、衝撃を感知した後、一定期間お客さまから事故のご連絡がない場合には、当社から事故状況確認のメールをお送りします。

この仕組みにより、事故の状況確認がスピーディーかつ正確になり、迅速な事故解決に繋げることができます。

今後も、お客さまへ安心していただける事故対応サービスを目指してまいります。

〈事故対応連携イメージ〉



2. AIを活用した保険金不正請求検知ソリューションの運用を開始

2021年5月、フランスのシフトテクノロジー社が提供する、不正な手法による保険金の請求を検知するソリューション「Force」の運用を開始しました。

保険金支払いの基幹業務において、不正請求検知ソリューションを導入するのは、国内通販型損害保険会社では初の事例となります。

Forceは膨大な過去の保険金支払いデータをAI技術の活用により分析し、組織的な不正が疑われる保険金請求を効率的に検知することができます。これにより、真に保険金を必要とするお客さまに迅速かつ適切に保険金をお支払いすることが可能となります。

今後も、先進技術を活用した革新的なサービスをお客さまに提供し、お客さまの安心・安全をサポートするとともに、損害保険制度の安定的な運営に努めてまいります。

3. 「健康経営優良法人 2022」に認定

2022年3月、経済産業省主催の「健康経営優良法人 2022（大規模法人部門）」に認定されました。

健康経営優良法人認定制度とは、特に優良な健康経営を実践している法人企業を経済産業省が表彰する制度です。

当社は2017年度に「健康企業宣言」を行い、継続して健康経営に取り組んできました。

新型コロナウイルス感染予防対策の徹底、ヘルスリテラシー向上に向けたセミナー開催、健康診断受診率100%の徹底などの取り組みにより、健康経営を推進したことが評価され、2020年から3年連続での認定となりました。

今後も、社員の健康維持・増進を経営の重要なテーマの一つと位置付け、健康経営のもと、事業を通じてお客さま一人ひとりの安心・安全な生活をサポートできる、「オンリーワンの保険会社」を目指してまいります。



4. 保険証券一括管理サービス「ほけんnote」をリリース

2022年5月、LINE上で保険証券を一括管理できるサービス「ほけんnote」をリリースしました。

保険証券の管理や、補償の過不足の把握など、お客さまが抱えるお悩みを解決するため、保険契約に関する内容を一元管理できるサービスを開発しました。

「ほけんnote」では、生・損保合わせて50社以上の保険証券をスマホのカメラで読み取ることで、証券の内容を自動反映させ、管理することができます。また、このサービスは当社の保険に加入されていないお客さまでもご利用が可能です。

今後も、デジタル技術を活用した、独創的・革新的な商品・サービスを提供し、お客さまの安心・安全な生活をサポートしてまいります。



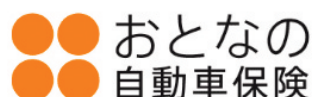
取扱い商品・サービスラインアップ

当社はお客さまの豊かな人生の実現をサポートするため、主力商品の「おとなの自動車保険」、「じぶんでえらべる火災保険」のみならず、当社が代理店となり販売する他社保険商品のお取扱いも行っています。

また、各種サービスも豊富に取り揃えており、安心安全のご提供に努めています。

当社商品

自動車保険



事故率の低い世代の保険料を1歳刻みに見直した補償を組み立てることができる自動車保険
<https://www.ins-saison.co.jp/otona/>

火災保険



ニーズやご予算にあわせて建物・家財別に補償を自由におえらびいただける火災保険
<https://www.ins-saison.co.jp/eraberu/>

■セゾンカード会員向け商品



Super Value Plus

毎日の生活のちょっとした不安をカバーしてくれる
月々300円から入れるセゾンカード会員様専用プラン
<https://hoken.saisoncard.co.jp/svp/>



自転車を利用されるすべての方へ安心の補償を提供する保険
<https://hoken.saisoncard.co.jp/svp/bicycle/>

当社が代理店となり取り扱う他社商品

医療保険

損害保険ジャパン株式会社



入院の治療費を実費型で補償する医療保険
家事代行サービスや保育代行サービスもついた
ご家族がいる方におすすめの商品

<https://www.ins-saison.co.jp/medical/passport/>

オリックス生命保険株式会社

生活習慣病が気になる方向けのメイン商品「キュア・ネクスト」をはじめ、ニーズによってご希望の商品をお選びいただけます。



病気やけがによる入院を一生涯保障する医療保険
七大生活習慣病は特に手厚く、
三大疾病による入院は支払日数無制限で保障
生活習慣病が気になる方におすすめの商品（基本プランの場合）

<https://www.ins-saison.co.jp/medical/curenext/>



女性特有の病気とすべてのがんを手厚く保障する
女性におすすめの商品



持病や入院・手術歴がある方も入りやすい一生保障の医療保険



医療保障と死亡保障をダブルで一生にわたりサポートする
死亡保障付医療保険

がん保険

SOMPO ひまわり生命保険株式会社



タバコを吸わない人だけのおトクなネットがん保険
治療費も収入減も給付金で一生サポート

<https://www.ins-saison.co.jp/cancer-insurance/swantoku/>

オリックス生命保険株式会社



がんの保障を一生、お手頃な保険料でサポートするがん保険
<https://www.ins-saison.co.jp/cancer-insurance/believe/>



まとまった一時金で大切な一定期間を手厚く保障する、働き世代におすすめの商品
<https://www.ins-saison.co.jp/cancer-insurance/wish/>

死亡に関する保険

オリックス生命保険株式会社



保険金額と保険期間をカスタマイズできる
お手頃な保険料が特長のネット申込専用商品
<https://www.ins-saison.co.jp/shibou-hoken/bridge/>



のこされたご家族の毎月の生活費を確保することができる収入保障保険
<https://www.ins-saison.co.jp/shibou-hoken/keep/>



貯蓄機能も備えた一生保障の死亡保険
<https://www.ins-saison.co.jp/shibou-hoken/rise/>



持病のある方も入りやすい、死亡保険商品

ペット保険

アイペット損害保険株式会社



[ペット医療費用保険]

通院から入院・手術まで幅広くカバー
手厚い補償で病気やケガをフルサポート
ins-saison.co.jp/pet/uchinoko/#plan2



[ペット手術費用保険]

手頃な保険料で手術費用に補償を特化
もしものときも安心
ins-saison.co.jp/pet/uchinoko/?tabs1=tab2#plan2

スマホ保険

Mysurance 株式会社



スマホの画面割れ、盗難などスマホのトラブルを
補償する格安SIMや格安スマホ利用者向けの保険。
年間最大20万円まで修理費等を補償

https://www.ins-saison.co.jp/otona/ldp/mysurance_sp/

サービス

ALSOK 事故現場安心サポート

ALSOK 隊員が事故現場にかけつけ、安全確保や救急車の手配、事故状況の確認など、事故現場でお客さまをサポートします。

<https://www.ins-saison.co.jp/otona/service/alsok/?cid=WHP001>

■ LINE を使った事故対応



事故・トラブルの受付後に、豊富な知識と経験を持つ事故対応の専任担当者とLINEで連絡を取ることができます。
<https://www.ins-saison.co.jp/otona/service/line/?cid=WHP001>

LINEでかんたん保険管理

ほけんnote

”どこにしまったっけ…?”
忘れがちな保険証券を
LINEアプリでかんたん管理!



保険証券をスマホで撮影するだけで、複数の保険証券を LINE 上で一括管理できます。

現契約の満期日や保険会社名がリスト化され一目で確認ができるため、契約内容の変更や更新手続き忘れを防止できて便利です。

<https://www.ins-saison.co.jp/hoken-note/>

■カーライフサービス



サービスサイト（通称：『SA・PO・PO（サ・ポ・ポ）』）を通じ、当社が取り扱う自動車保険および火災保険と密接に関わるカーライフや防災[※]などの分野における、品質・利便性に優れた様々なサービスのご紹介やご提供を行っています。『SA・PO・PO』の第一弾である「カーライフサービス」は、「何かいいものが見つかる！」をコンセプトに、品質と利便性に優れたサービス提供事業者との提携により、「自動車を使用されるすべての皆さま」にとって、日常からご利用いただける給油や駐車[※]のサービスはもちろん、新車購入から車検・買替えまで、さまざまなシーンでご利用いただけるサービスをご紹介します。

※ 2022 年 6 月 29 日時点ではカーライフに関するサービスのみご利用が可能です。

<https://www.ins-saison.co.jp/benefits/>

元受商品

1. 自動車保険

おとなの自動車保険 (セゾン自動車保険)	ご契約者および記名被保険者（お車を主に使用される方）が個人の方を対象とした通信販売専用自動車保険です。 保険料については、記名被保険者の年齢に応じた保険料体系、3つのリスク区分（①使用地域②使用目的③前年走行距離）、ゴールド免許割引、新車割引、電気・ハイブリッド車割引、自動ブレーキ（ASV）割引などを採用したほか、インターネット割引（新規 13,000 円・継続 10,000 円）、「おとなの早期契約割引（早割 50 日・早割 30 日）」や「おとなの 2 台目割引」などを用意し、さらにリーズナブルな設定を可能としています。 補償面では対人賠償責任保険、対物賠償責任保険および人身傷害保険を基本補償とし、ご希望により車両保険、搭乗者傷害特約、自転車傷害特約などの補償をセットすることができます。 また、お客さまのニーズにあわせて、「人身車外補償特約」「ロードアシスタンス特約」、「弁護士費用特約」、「個人賠償責任特約」などをセットできるようにしており、インターネット上で保険料を確認しながら補償を選ぶことができます。 事故の発生時には、ALSOK 隊員が事故現場へかけつけ、二次災害防止のための安全確保や事故状況の確認、当社への事故連絡などを行う「ALSOK 事故現場安心サポート」をご提供しています。 さらに、デジタル化による高品質なサービスのご提供とお客さまの利便性向上を目的として、PDF 形式の「デジタル保険証券」のご提供や、コミュニケーションアプリ「LINE」を活用したサービスとして、「LINE」を通じて、ご契約内容の変更のお手続きに必要な情報のやり取りや書類のご提出、事故・トラブル時のご連絡、事故現場や損害物の写真・動画の送信、および事故専任担当者との対話することができるサービスをご提供しています。
-------------------------	---

2. 火災保険

じぶんでえらべる 火災保険 (組立式火災保険)	基本契約での補償は火災、落雷、破裂・爆発とシンプルな内容とし、それ以外の風・雹（ひょう）・雪災、建物外部からの物体の衝突、水災、盗難等の事故による補償は、ニーズにあわせて建物・家財別に選択してセットする保険です。なお、損害額は再調達価額を基準に算出します。 さらに、お客さまの利便性向上を目的として、2020 年 10 月よりインターネット上で火災保険のお見積りからお申込みまで完結可能な申込みサイトをリリースし、簡単・便利にご契約いただくことが可能になりました。
地震保険	住居に使用される建物および家財を対象とする火災保険にセットして、地震、噴火、津波によって生じた一定基準以上の損害を補償する保険です。

3. セゾンカード会員向け商品

Super Value Plus	日常生活に密着した補償を細分化、「モノ」、「ケガ」、「暮らし」、「ゴルフ」の 4 軸をもとに、多数のラインアップから、必要に応じて補償単位・月単位で自由自在に補償を組み合わせることが可能です。 多様化する会員ニーズに、フレキシブルに対応できるよう、商品ラインアップを揃えています。
自転車トラブル 安心保険	自転車による高額賠償事故の対策として、各自治体で自転車保険への加入義務化が進む中、自転車の運転をはじめとした「ケガ」と「賠償」トラブルに備えた商品をご用意しました。

新商品の開発・料率の改定状況

年 月	改 定 内 容
2017 年 7 月	『おとなの自動車保険』の商品改定（デジタル保険証券の新設 など）
2018 年 1 月	『おとなの自動車保険』の商品改定（人身傷害保険の基本補償化、被害者救済費用特約の新設 など）
2018 年 7 月	『おとなの自動車保険』の商品改定（自動ブレーキ（ASV）割引の導入 など）
2019 年 1 月	『おとなの自動車保険』の商品改定（保険料の改定、前年走行距離区分「3,000km 以下」の新設 など）
2020 年 1 月	『おとなの自動車保険』の商品改定（保険料の改定、型式別料率クラス制度の変更 など）
2020 年 10 月	『じぶんでえらべる火災保険』の商品改定（インターネットでの新規お申込み手続きの開始）
2022 年 1 月	『おとなの自動車保険』の商品改定（新規契約に適用するインターネット割引の拡大 など）

保険金のお支払いとサービス体制（自動車保険）

保険金お支払いまでの流れ

事故現場での 緊急措置	万一、保険事故が発生した場合には、以下の対応を優先してください。 (1) 負傷者の救護（応急措置や救急車の手配） (2) 危険防止措置（事故車両の安全な場所への移動や非常停止板・発煙筒による二次災害防止） (3) 所轄警察署・消防署への通報 また、相手方がある場合は、相手方の住所・氏名・連絡先をご確認ください。
事故のご連絡	緊急措置終了後、直ちに、当社の事故・ロードアシスタンス受付デスクにご連絡ください。
担当者からのご連絡 / 保険金請求書類のご案内	事故連絡を受けたあとは、専任の担当者が必要に応じ、相手方や修理業者などの関連者と連携をとりながら、事故対応・保険相談にお応えします。担当者はすべて、十分な教育、指導を受けた専門家ですので、安心してお任せください。 ご請求にあたって、事故の内容や損害の程度により、必要な保険金請求書類をご提出いただきます。必要な書類は担当者のご案内します。 ●事故対応安心ガイド 事故連絡をされたご契約者に対し、保険の内容や今後の事故対応の流れについてのご案内（事故対応安心ガイド）をメールや郵送にてお送りしています。 ●一定範囲の事故は電話で対応（保険金請求書類等の省略） 事故内容や損害程度などを電話で確認することで書類手続を省略し、迅速な保険金支払いを可能にしました。 ●書類の種類に応じ、LINE でのご提出も可能 書類の種類によっては、LINE で画像等をお送りいただくことによるご提出も可能です。
途中経過のご報告	相手方への連絡や示談・交渉、修理業者への連絡およびお車の損傷確認、医療機関への連絡など、事故解決に向けて専任担当者が対応いたします。 ●保険金支払いに関する「事故対応報告サービス」 ご希望のご契約者に対し、事故対応状況の途中経過を Web サイト上（マイページ「おとなの事故相談室」）でご報告しているほか、LINE アプリやマイページ上で担当者とメッセージのやりとりができます。
保険金支払額の決定	保険金支払いの対象となる事故であれば、医療機関の診断書や修理業者の修理見積書などを審査・検討したうえで損害額を算出し、ご契約者、被保険者、被害者にご了解をいただいたうえで、支払保険金の額を決定いたします。
保険金のお支払い	ご契約内容と照らし合わせ、正当な保険金受取人の確認を行い、ご指定の金融機関口座へお振込みします。

保険金お支払いまでのサービス体制

24 時間 365 日の事故受付体制

専門の事故受付担当者が、24 時間 365 日、事故の受付を行います。

0120-00-2446（自動車保険専用：通話無料）

※ IP 電話からは 050-3786-2446（有料電話）

休日も初期対応サービスを実施

ご連絡をいただいたその日から、当社の損害サービス部門の担当者が解決に向けた事故対応の手続きをすすめますので、事故によるお客さまの精神的な負担も軽減されます。

対応時間：平日午前 9 時～午後 8 時 土・日・祝日午前 9 時 30 分～午後 8 時（年末年始を除く）

ALSOK 事故現場安心サポート

お客さまのご要請により、ALSOK 隊員が事故現場へ向かい、二次災害防止のサポート、お客さまや事故相手等に事故状況や損害状況をヒヤリングし、お客さまに代わって事故連絡をします。事故相手とのトラブルを防ぐための適切なアドバイスもいたします。

※山間部や島しょ部、高速道路などかけつけサービスを提供できない場所や、一部サービス内容が限定的となる場合があります。また、交通事情、気象条件等によりサービスの提供ができない場合があります。



専任担当者による事故対応

豊富な知識と経験を持つ専任担当者が、お客さま一人ひとりの状況にあわせて、事故の解決に向けて親身な事故対応を提供します。

お客さまの対応を第一優先で行い、いつも寄り添い、スピーディーな対応をお約束します。

「LINE」を活用した事故連絡・事故対応サービス

万一の事故・トラブルの際には当社の LINE 公式アカウントから事故のご連絡や必要なサポートを受けることができます。

具体的には、LINE 公式アカウントを通じた電話連絡のほか、LINE メニューからお客さまのマイページを経由した事故のご連絡も可能です。また、事故対応においては、お客さまと事故担当者がテキストチャットを通じて対話することができます。

さらには、事故現場・損害写真等の画像等のやり取りも可能です。これらのサービスにより、事故のご連絡から保険金のお支払いまでスムーズに対応することが可能となります。



様々なサービスが受けられる全国の提携修理工場をご紹介

自動車事故にあわれたお客さまに、当社が提携している自動車修理工場をご紹介し、事故車両を速やかに誘導するサービスです。

提携修理工場はすべて当社が認定する基準をクリアした優良な工場ですので、安心してご利用いただけます。

また、提携修理工場では代車無料サービスや無料引取り・納車サービスなど、様々なサービスを受けることができます。



損保ジャパンの全国約 285 ケ所のサービスセンター網と連携

グループ会社である損保ジャパンの全国約 285 ケ所の保険金サービス拠点と提携した全国損害サービスネットワークが、円満な事故解決に向けて、相手方もしくはその代理人弁護士との交渉を行うなど全面的にお客さまをサポートします。

業界トップクラスの補償が受けられるロードアシスタンス特約

故障や事故によりお車が動かなくなってしまった場合でも、全国約 13,000ヶ所の拠点から 24 時間・365 日対応いたします。

お車のレッカー搬送や故障の応急処置だけでなく、宿泊費用や移動費用などお車のトラブルに付随して発生する費用についても幅広く補償され、補償範囲は業界でもトップクラスです。

また、GPS を活用した「GPS 位置検索サービス」により、お客さまの位置を特定いたします。