

セゾン自動車火災の現状

2024

はじめに

このたび、ディスクロージャー誌「セゾン自動車火災の現状 2024」を作成しました。
2023 年度の成果や経営戦略、事業内容、決算内容、今後の方針などをわかりやすく説明しています。

本誌が当社をご理解いただくうえでみなさまのお役に立てれば幸いです。

会社概要 (2024 年 3 月 31 日現在)

会 社 名：セゾン自動車火災保険株式会社

本社所在地：〒170-6068 東京都豊島区東池袋 3 丁目 1 番 1 号 サンシャイン 60 40階

TEL：03-3988-2711（代表）

設 立：1982 年 9 月 22 日

資 本 金：322 億 6 千万円

株 主：損害保険ジャパン株式会社

セゾン自動車火災保険株式会社は、2024 年 10 月 1 日付で商号を「SOMPO ダイレクト損害保険株式会社」に変更する予定です。

目 次

トップメッセージ	1
SOMPO グループの概要	2
当社の中期経営計画(2024 年度～2026 年度)	4
代表的な経営指標	5
トピックス	7
経営基本方針	8
当社のブランド	9
お客さま本位の業務運営方針	10
持続的成長に向けた人事戦略	14
SDGs の達成に向けて	17
取扱い商品・サービスラインアップ	20
元受商品	24
新商品の開発・料率の改定状況	25
保険金のお支払いとサービス体制(自動車保険)	26
 I. 会社の概要および組織	
沿革	30
事業の内容	30
関連会社	30
組織の状況	31
株式・株主の状況	32
役員の状況	34
従業員の状況	39
 II. 業務のご案内	
保険募集	42
お客さま相談室のご紹介	45
損害保険業界関連の紛争解決機関のご案内	45
保険の仕組み	46
約款について	46
保険料について	47
 資料編目次	 48
III. 保険会社の運営	49
IV. 業務に関する事項	71
V. 財産の状況	93

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 「いつもにそっと もしもに安心」

昨年度も日本列島各地で豪雨や雹などの自然災害が相次いで発生しました。被害にあわれたすべての皆さまに心よりお見舞い申し上げます。自然災害の頻発・激甚化、社会や経済の複雑化など、損害保険会社に求められる社会的使命はますます大きなものとなっています。これからも当社は、お客さまに一日でも早く安全で平穏な生活を取り戻していただくため、お客さまに寄り添い、迅速に保険金をお届けすることで、その使命を果たしてまいります。

自然災害の頻発・激甚化のほか、人口減少や少子高齢化など、損害保険会社の経営を取りまく環境は、ますます厳しいものになっていきます。また、生成 AI をはじめとしたテクノロジーの進化、コミュニケーションのデジタル化・非対面化による個人の価値観・ライフスタイルの変化、そして損害保険業界全体で進む構造的課題の解消に向けた取り組みは、我々ダイレクト損害保険会社のビジネスモデルにも大きな影響を及ぼしていくことが想定されます。

これらの環境認識の下、当社は、お客さまの期待に応え、持続的な成長を実現する事業基盤への変革を目指す新たな中期経営計画をスタートさせました。10月1日には、関係当局の認可を前提に「SOMPO ダイレクト損害保険株式会社」に社名を変更します。SOMPO グループにおける唯一のダイレクト損害保険会社として、保険ビジネスの根幹である「安心・信頼」の価値提供を中心に、「よりわかりやすく、より簡単に」「合理的で納得感のある価格」でお客さまから選ばれる商品・サービスを提供し続けてまいります。

「お客さまのいつもにそっと寄り添い、お客さまがもしもの時に安心をお届けする」

全役職員が一丸となって、お客さまと直接つながるダイレクト損害保険会社ならではの強みを研ぎ澄まし、当社がミッションに掲げる「お客さまの豊かな人生の実現をサポートし続ける存在」となることを目指してまいります。

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。



2024年7月
セゾン自動車火災保険株式会社
代表取締役社長

中川 勝史

SOMPOグループの概要

SOMPOの目指す姿とパーパス

国内外の経済動向、グローバルな保険市場の動向は引き続き不確実性を増しています。また、人口減少による国内保険市場の縮小、気候変動による自然災害の増加等により、事業環境が大きく変化するとともに、デジタル技術の進展、消費者行動の変化等により、ビジネスモデルの転換が必要となる可能性も考えられます。こうした環境下において、SOMPOグループは、130年を超える歴史で培った国内損害保険事業の顧客基盤やお客さまからの信頼を修復し、この10年で得た海外コマーシャル分野での専門性や、保険と介護両事業の大手プレーヤーであるという強みを最大限に活かした戦略を遂行していきます。

これらの環境変化と当社の強みを踏まえ、国内外の損害保険事業のさらなる進化を実現しつつ、国内生命保険事業を通じた健康応援の取組み、介護事業や各種ヘルスケアを併せ持つグループとしての特性を活かしてウェルビーイング事業を立ち上げ、日本が直面する社会課題の解決を目指すことで、持続的な企業価値向上を追求していきます。

<SOMPOグループが目指す姿>

- ①損害保険事業は、国内・海外を問わず、お客さまに安心・安全を届け続けるために、レジリエンスを高めることを最重要と位置付けます。国内損害保険事業と海外保険事業が最適な融合を果たして、市場規模やお客さま・リスクの変化に対して柔軟に対応できる姿を目指します。
- ②ウェルビーイング事業は、保険や介護などグループの各事業をつなぎ、健康・介護・老後資金に関わる社会課題への様々なソリューションが繋がっているプラットフォームを構築することにより、お客さまにシームレスにサービスを提供できる姿を目指します。

上記の「SOMPOグループが目指す姿」の実現に向けて、当社グループのパーパス(存在意義)を、その本質は変えずに、社内外のあらゆるステークホルダーの皆さまにとってわかりやすく簡潔な表現となるよう、再言語化しました。

SOMPOのパーパス

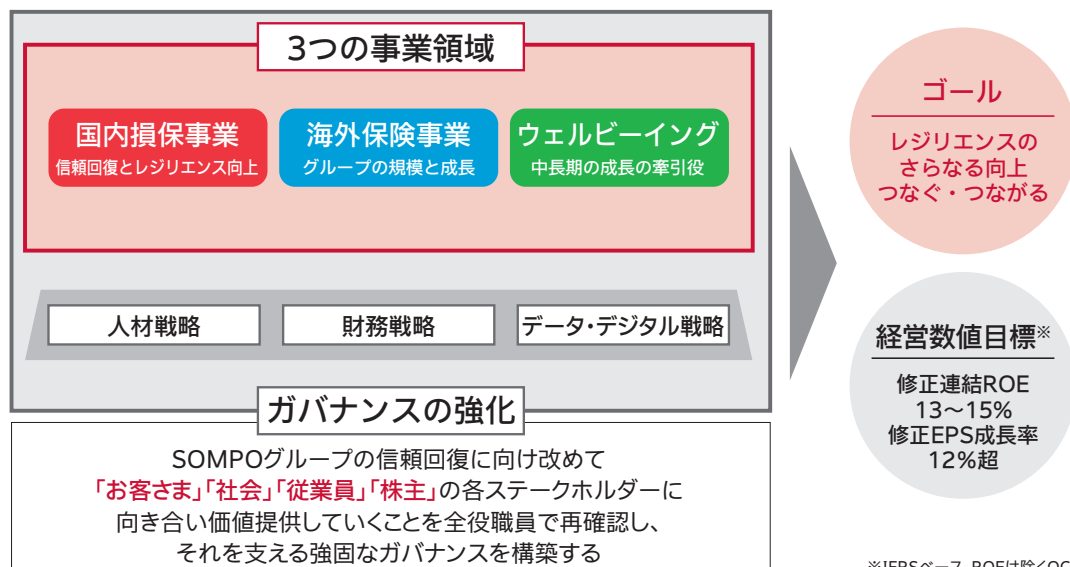
“安心・安全・健康”であふれる未来へ

新中期経営計画(2024年度～2026年度)

SOMPOグループは、2024年度を開始初年度とする3か年の新中期経営計画(2024年度～2026年度)を策定しました。新中期経営計画においては、「SOMPOグループが目指す姿」に向け、「レジリエンスのさらなる向上」と「つながり・つながる」をゴールと位置づけています。

信頼回復とレジリエンス向上に取り組む国内損害保険事業、グループの規模の拡大と成長を牽引する海外保険事業、中長期の成長の牽引役を担うウェルビーイング事業という3つの事業領域を中心に、修正連結ROE13～15%、修正EPS成長率12%超の実現を目指します。

また、グループ共通戦略として、「人材戦略」「財務戦略」「データ・デジタル戦略」にも取り組むとともに、健全な成長の土台となるガバナンス変革に改めて真摯に向き合い、ガバナンスの透明性と実効性を向上していきます。



■ 各事業領域の成長戦略

国内損害保険事業

業務改善計画を着実に遂行することで信頼回復に努めつつ、「収益基盤」と「事業基盤」の再構築に注力します。業務品質を高めながら、ポートフォリオ変革や、保険金サービス部門と営業部門の変革等に取り組むプロジェクト「SJ-R」を基軸として、態勢整備を進めていきます。

損害保険ジャパン	SOMPOリスクマネジメント	セゾン自動車火災※	Mysurance
損保ジャパンDC証券	プライムアシスタンス	損保ジャパンパートナーズ	SOMPOワランティ

※セゾン自動車火災保険株式会社は、関係当局の認可等を前提として、2024年10月1日に社名を「SOMPOダイレクト損害保険株式会社」に変更する予定です。

海外保険事業

規律ある保険引受と専門人材の獲得により、地域・事業領域の拡大を図り、資産運用収益も高めながら、安定した利益成長を目指します。また、非連続な成長に向けたM&Aの案件発掘も引き続き規律を持って進めていきます。

Sompo International Holdings Ltd.	Sompo Sigorta Anonim Sirketi	Sompo Holdings (Asia) Pte. Ltd.	Sompo Seguros S.A.
-----------------------------------	------------------------------	---------------------------------	--------------------

ウェルビーイング事業

国内生命保険事業においては、保険と健康サービスの2軸で「ひまわりファン」を拡大し、介護事業においては、オペレーター事業のさらなる品質と効率性向上、そして「egaku」を含むプラットフォームの展開を引き続き進めていきます。さらに、健康寿命の延伸に向け、お客さまの一人あたりLTV (Life Time Value) を高めるさまざまなソリューションを提供します。

SOMPOひまわり生命	SOMPOケア	NDソフトウェア	SOMPOヘルスサポート
-------------	---------	----------	--------------

■ グループ共通戦略

1 人材戦略

各事業の戦略実行には人材ポートフォリオの質と量の確保が不可欠であり、自律的なキャリア形成を促し、成長志向にあふれるプロフェッショナル集団を目指していきます。そのために、人事施策・人材投資、コーポレートカルチャーの変革を通じて、会社と社員がともに成長できるよう、人材基盤を強化していきます。

2 財務戦略

各事業の戦略実行および経営数値目標達成を財務面で支えるべく、高資本効率分野への資本配賦、低資本効率分野のリスク削減、魅力ある株主還元方針の検討、ESRターゲットレンジ見直し、レミッタンス強化(持株会社への資本集約)など、資本循環経営をさらに進化させていきます。

3 データ・デジタル戦略

デジタル化によるグループ各社の品質と生産性向上およびデータを活用したオペレーション、経営への進化に向け、グループ内のリソースをより効率的かつ柔軟に活用し、環境変化への即応性が高く、また機動的な判断ができるデータ・デジタル推進体制を構築していきます。

当社の中期経営計画（2024 年度～2026 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して、2024 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。

■ ミッション（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

■ 目指す姿

日本を代表するダイレクト保険会社へ

- ◆顧客・マーケットが求める価値（CX）を軸として、**お客さまとの直接の接点構築・強化**によるダイレクト保険会社のオーガニック成長を実現します。
- ◆安心・安全・健康のサービスをお客さまにお届けする **SOMPO グループの顧客接点となることを目指します。**

■ 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。

ダイレクト保険会社として安心な暮らしを願うすべての「おとな」に
心地よい距離感で「直接」「つながり」難しいと言われる保険をよりわかりやすく、
より簡単に合理的で納得感のある価格で提供します

当社は、新中期経営計画を策定するにあたって、新しいビジョンを掲げました。ビジョンを実現する商品やサービスを提供することで、ダイレクト保険会社としてお客さまに直接安心をお届けします。

■ 中期経営計画における基本戦略

「データドリブンな事業運営の確立」および「オペレーションモデルの変革」を軸にして、中期経営計画の達成に取り組んでまいります。

データドリブンな事業運営の確立	オペレーションモデルの変革
当社は、データを元にした事業運営を追求し続けることで、エフォートレスな UI/UX を実現し、お客さまが求める商品・サービスを合理的で納得感のある価格で提供してまいります。	オペレーションモデルを変革することにより、業務の生産性を高めるとともに、お客さまへ最適なサービスをお届けできる体制を構築していきます。

代表的な経営指標

(単位：百万円)

区 分 \ 年 度	2021 年度	2022 年度	2023 年度
正 味 収 入 保 険 料 (対 前 期 増 減 率)	58,185 (5.6%)	64,446 (10.8%)	69,256 (7.5%)
正 味 損 害 率	64.4%	66.6%	72.6%
正 味 事 業 費 率	27.8%	26.7%	23.5%
保 険 引 受 利 益	2,168	△ 959	△ 1,167
経 常 利 益	2,421	△ 875	△ 1,678
当 期 純 利 益	2,433	△ 921	△ 1,116
総 資 産	81,430	84,112	88,162
純 資 産	17,882	15,247	15,041
その他有価証券評価差額金	250	△ 1,462	△ 552
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	492.5%	409.2%	345.2%

フローン面

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、元受保険による収入保険料（元受正味保険料）に受再保険による収入保険料（受再正味保険料）を加え、出再保険による支払保険料（出再正味保険料）を控除したものです。

2023年度正味収入保険料は対前年度比で7.5%増加し、69,256百万円となりました。

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）に保険会社の損害調査関係の業務に要した経費（損害調査費）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。

2023年度正味損害率は対前年度比で6.0ポイント上昇し、72.6%となりました。

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、事業費は保険引受に係る営業費及び一般管理費と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が

らなります）の合計です。

2023年度正味事業費率は対前年度比で3.2ポイント低下し、23.5%となりました。

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。

2023年度保険引受利益は対前年度比で207百万円減少し、△1,167百万円となりました。

⑤経常利益

保険会社の本来業務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、保険引受以外に係る営業費及び一般管理費を加減して求めます。

2023年度経常利益は対前年度比で803百万円減少し、△1,678百万円となりました。

⑥当期純利益

保険会社の最終的な利益をいい、経常利益に特別損益を加減し、法人税及び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。2023年度の当期純利益は対前年度比で194百万円減少し、△1,116百万円となりました。

ストック面

⑦総資産

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。2023年度末における当社の総資産は対前年度末比で4,049百万円増加し、88,162百万円となりました。

⑧純資産

純資産とは、貸借対照表の株主資本および評価・換算差額等にあたるものです。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。2023年度末における当社の純資産は15,041百万円となり、総資産に占める純資産の割合は17.1%となりました。

⑨その他有価証券評価差額金

金融商品に関す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。2023年度末におけるその他有価証券評価差額金は、△552百万円となりました。

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。2023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単体ソルベンシー・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ものが、「単体ソルベンシー・マージン比率」です。単体ソルベンシー・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。2023年度末における単体ソルベンシー・マージン比率は345.2%と十分な支払余力を有しています。(詳しくは111ページをご参照ください。)

トピックス

1. 24 年 10 月 1 日付で社名変更を実施

2024 年 10 月 1 日付で社名を「SOMPO ダイレクト損害保険株式会社」へ変更いたします。

当社は、SOMPO グループで唯一のダイレクト型損害保険会社として、デジタル技術を駆使した商品・サービスをお客さまに直接ご提供してまいりました。

今般、当社が SOMPO グループの中核会社である損害保険ジャパン株式会社の完全子会社となったことに伴い、SOMPO ブランドを冠した社名へ変更することとしました。

当社は、新たな社名のもと、これからもお客さまの日常に寄り添い、安心・安全な日々をサポートすることで、長きに渡ってお客さまから選ばれ続ける企業を目指してまいります。

SOMPOダイレクト損害保険株式会社

2. HDI-Japan の「Web サポート」および「問合せ窓口」格付け調査において 2 年連続で最高ランクの『三つ星』を取得

HDI-Japan（運営会社：シンクサービス株式会社）が 2023 年 10 月に公表した 2023 年格付けベンチマーク^{*}の損害保険業界「Web サポート（ウェブサイト）」および「問合せ窓口」において、昨年に引き続き、2 年連続で最高評価の『三つ星』を獲得しました。

※格付けベンチマークとは、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般ユーザと専門家が、顧客の立場から、各企業のオフィシャル Web サイトと電話対応について『三つ星』から『星なし』の 4 段階で評価し、格付けとして公開しているものです。



3. EV 電欠時「現場駆け付け急速充電サービス」の提供開始

2024 年 4 月に、当社と株式会社プライムアシスタンスは、『おとなの自動車保険』をご契約いただいているお客さまを対象に、EV 電欠時の「現場駆け付け急速充電サービス」の提供を開始しました。

従来、EV の電欠時にはレッカー車が現場にかけつけ、最寄りの充電スポットへの搬送を行っていましたが、今般、現場でトラブルを解消できないことによるお客さまの不安や負担の軽減を図るため、「現場駆け付け急速充電サービス」の提供を開始しました。

このサービスにより、現場で EV の充電ができるようになり、お客さまは充電後にご自身の車で移動継続が可能となります。

当社は、今後も EV に対するさまざまな不安を解消することで、EV の普及に貢献し、サステナブルな社会の実現を目指してまいります。

4. サービスサイト『SA・PO・PO（サ・ポ・ポ）』に新サービスを追加

2022 年 6 月にリリースしたサービスサイト『SA・PO・PO（サ・ポ・ポ）』において、新たに 3 つのサービスを追加しました。

① SA・PO・PO 無料オンライン故障診断

2023 年 4 月に、車の不調の自己解決をサポートするサービスとして株式会社 Seibii が開発した「SA・PO・PO 無料オンライン故障診断」の提供を開始しました。

② SA・PO・PO 防災模試

2023 年 8 月に、一人でも多くのお客さまに防災に対する知識を身につけていただくことを目的に、防災に関する周辺知識と災害に直面した時に身を守るためのノウハウを身につけられる「SA・PO・PO 防災模試」をやフー株式会社と共同開発し、リリースしました。

③ EV サービス

2023 年 9 月に、EV の購入を検討されている方、EV オーナーの方の EV に関する悩みやお困りごとを一貫してサポートすることを目的に、「EV サービス」を追加しました。EV に関する情報提供、充電スポットの検索サービス、EV 専用のロードアシスタンスサービスといった EV に特化したサービスを、当社のご契約者に限らず、どなたでも無料でお使いいただけます。

当社は、今後もお客さまや社会のニーズに沿った、より安心・便利でお得なサービスをご提供できるよう目指してまいります。



経営基本方針

■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、持続的な成長を実現し、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。

当社のブランド

当社は、P.4 掲載の中期経営計画において、実現したい世界観や目指す姿を「ミッション（当社の存在意義）」、「ビジョン（当社の目指す姿）」として定めています。

その実現に向けて、当社社員が常に心に置き、立ち返るべき指針として、ブランド体系を策定しています。

私たちは、このブランドの理念に基づき、お客さまの“日常”と“もしも”に寄り添いながら、不安を安心に変えられるパートナーのような存在を目指します。

■スローガン（当社がご提供する価値）

いつもにそっと もしものに安心

■ミッション（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

■ビジョン（当社の目指す姿）

当社は、安心な暮らしを願うすべての「おとな」に心地よい距離感で「直接」「つながり」、難しいといわれる保険を、よりわかりやすく、より簡単に合理的で納得感のある価格で提供します。

■コンセプト（社員の行動指針）

ライフコースが多様化するいま、“普通の生き方”が存在しない中で、どんな生き方を選ぶべきか、どんな備えが必要なのか、多くの方が手探りの不安を抱えています。

そんな時代だからこそ、セゾン自動車火災保険がめざすべき道。

それは、誰もが、どんなライフコースを描こうとも、リスクへの不安に躊躇することなく、自分らしい人生の選択をするための支えになること。

お客さま一人ひとりの“日常”と“もしも”に寄り添いながら、

リスクや不安を見逃すことなくサポートするパートナーのような存在になること。

未来に前向きな気持ちを増やすために、

もしもの時には不安を安心に変え、

将来の選択に迷った時には、納得いただける選択肢を提供します。

私たちセゾン自動車火災保険は、誰もが希望を持てる未来の実現に貢献します。

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、行動基軸となるブランドコンセプトを定め、「お客さまの日常に寄り添いながら、新たな“道しるべ”を示すことができるパートナーのような存在」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、本方針は金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」および消費者庁等で構成する消費者志向経営推進組織が呼びかける「消費者志向自主宣言」に対応したものととなります。

方針 1. お客さまの体験価値(カスタマーエクスペリエンス*)の最大化を目指します

当社は、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提供することによりお客さまの体験価値(カスタマーエクスペリエンス)の最大化を実現するため、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、お客さまの評価を分析し、事業活動の品質向上に活かします。

*お客さまが商品やサービスの検討や利用などを通じて受けたすべての体験価値のことを指します。

方針 2. お客さまの不安やリスクを解消するため、最適な商品・サービスを提供します

当社は、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必要なときに必要な形で提供します。

方針 3. 独創的で革新的な商品やサービスを通じて、新たな価値を提供します

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、新たな商品やサービスを提供します。

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

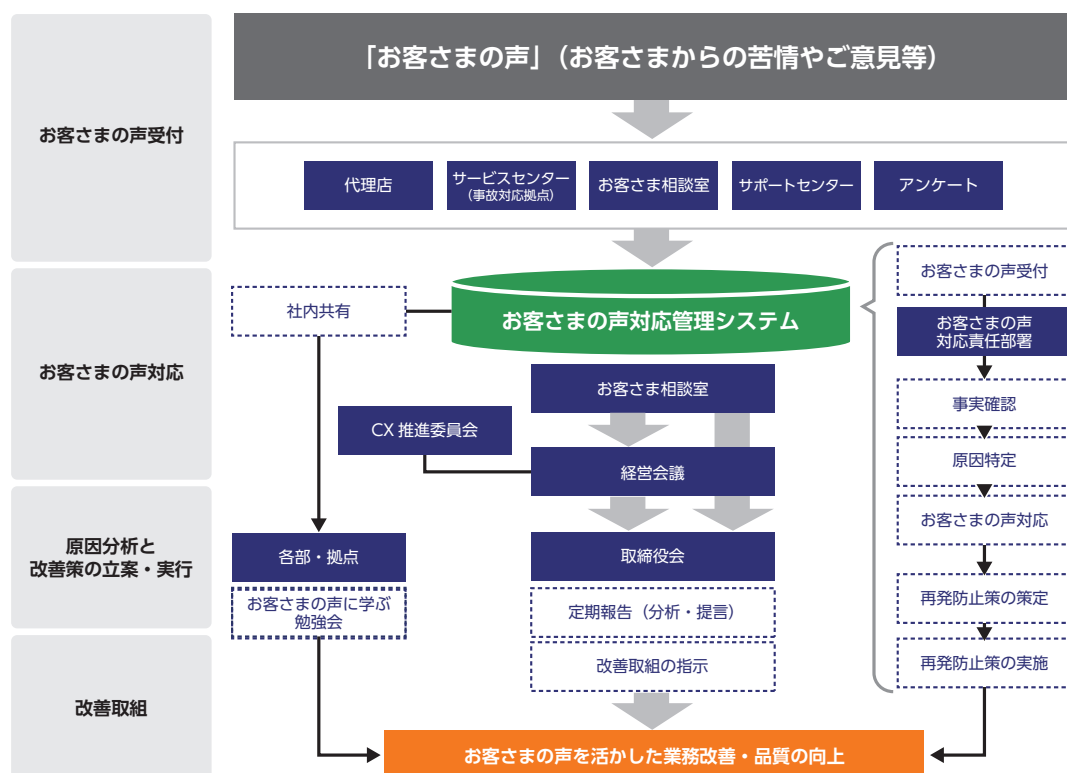
当社は、お客さまに対し公正・誠実を尽くす人財集団になることをめざすとともに、お客さま目線で自発的に行動できる社員を育成し、本方針の定着に向けて取り組みます。

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、経営会議および取締役会において、「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

2023年4月から2024年3月末までの間に、お客さまからお寄せいただいた声^{※1}のうち、当社で苦情に該当すると判断した件数^{※1}は、前年度(1,252件)より262件増加し、1,514件となりました。また、発生率^{※2}は0.10%と前年度から0.01%増加しました。

※1 お客さまからお寄せいただいた声

当社へ直接寄せられた他、社外機関経由等での受付、当社関連会社や提携会社経由での受付も含めます。また、「お客さまアンケート」で苦情と判断した場合も同様としています。(2021年度から2022年度では、「お客さまアンケート」でお寄せいただいた声の取り扱いルールを変更し、一部は苦情として集計しないこととしております。)

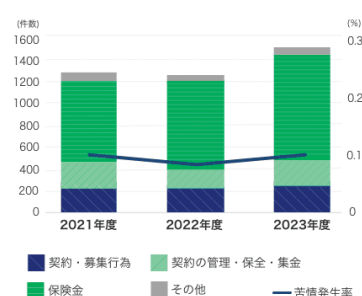
※2 発生率＝苦情受付件数÷保有契約件数

苦情発生件数一覧表（年度推移）

単位：件

項目	2021年度	2022年度	2023年度
契約・募集行為	256	229	272
契約の管理・保全・集金	193	179	191
保険金	765	783	1,007
その他	62	61	44
合計	1,276	1,252	1,514
苦情発生率	0.10%	0.09%	0.10%

苦情発生件数・発生率の推移（年度推移）



2023年度 苦情受付件数の内訳

項目		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）	3	0.9	0	0.0	3	0.8	9	2.4	15	1.0
	(2) 契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	1	0.3	7	1.8	3	0.8	4	1.1	15	1.0
	(3) 募集行為	6	1.7	5	1.3	13	3.3	10	2.6	34	2.2
	(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	23	6.6	20	5.2	22	5.5	22	5.8	87	5.7
	(5) 契約の引受（制限・拒否等）	9	2.6	3	0.8	3	0.8	2	0.5	17	1.1
	(6) 保険料誤り・料率適用誤り	4	1.1	1	0.3	2	0.5	2	0.5	9	0.6
	(7) 接客態度	3	0.9	7	1.8	10	2.5	7	1.9	27	1.8
	(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	7	2.0	6	1.5	7	1.8	8	2.1	28	1.8
	(9) その他	10	2.9	9	2.3	11	2.8	10	2.6	40	2.6
小計		66	18.9	58	14.9	74	18.5	74	19.6	272	18.0
2. 契約の管理・保全・集金	(1) 証券未着・誤り	1	0.3	0	0.0	0	0.0	4	1.1	5	0.3
	(2) 分割払い・口座引落とし	2	0.6	1	0.3	3	0.8	3	0.8	9	0.6
	(3) 異動（手続き誤り・遅延・車両入替等）	10	2.9	7	1.8	12	3.0	17	4.5	46	3.0
	(4) 解約（手続き誤り・遅延・返れい保険料等）	3	0.9	7	1.8	12	3.0	4	1.1	26	1.7
	(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	6	1.7	6	1.5	11	2.8	5	1.3	28	1.8
	(7) その他	23	6.6	12	3.1	19	4.8	23	6.1	77	5.1
	小計	45	12.9	33	8.5	57	14.3	56	14.8	191	12.6
3. 保険金	(1) 示談（認定）金額	22	6.3	33	8.5	24	6.0	28	7.4	107	7.1
	(2) 処理遅延・処理方法	161	46.1	186	47.9	202	50.6	157	41.5	706	46.6
	(3) 有無責	21	6.0	11	2.8	11	2.8	14	3.7	57	3.8
	(4) 接客態度	22	6.3	28	7.2	23	5.8	28	7.4	101	6.7
	(5) その他	3	0.9	18	4.6	5	1.3	10	2.6	36	2.4
	小計	229	65.6	276	71.1	265	66.4	237	62.7	1,007	66.5
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	9	2.6	21	5.4	3	0.8	11	2.9	44	2.9
合 計		349	100.0	388	100.0	399	100.0	378	100.0	1,514	100.0

■「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、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ご意見・ご要望、アンケート、Web サイトへのアクセス状況などから、お客さまのご不便を察知し、利便性の向上に向け改善の取組みを行っています。

改善の取組み内容は、弊社オフィシャルホームページのコンテンツサイト「お客さまのご要望を形に」にて掲載しています。「お客さまの声」を真摯に受け止めお客さま第一をあらゆる業務の基点とし、継続的に取り組んでまいります。

【お客さまからのご意見やご要望をもとに改善した事例】

	いただいた声		改善後
①	メールや封書以外での方法で満期案内がほしい		LINE および SMS での案内を開始しました。
②	満期案内メールが届いたが、継続手続きできない		満期 90 日前にお送りしているメールの内容を見直し、「満期が近づいていることのご案内」から「継続に向けて現在のご契約に変更がないかの確認のお願い」に変更し、継続手続きをスムーズに行っていただけるようにしました。
③	早割の期限をわかりやすく教えてほしい		メールのタイトルだけで早割の期限がわかるように変更しました。
④	契約手続きしたものの、保険開始日がわからない		継続手続き後および始期日前日に保険開始日を案内するメールを新設しました。
⑤	見積もりの際に、家族の誰が補償されるのかわかりづらい		最適な運転者範囲がわかるコンテンツを新設しました。
⑥	WEB で事故受付が出来ることを知らなかった		マイページトップから事故報告を行うまでの操作補助機能を導入し、事故報告画面に入力例やポイントを掲載しました。
⑦	認証が上手く進まずログインができない		お客さまへの二要素認証の案内強化および推奨環境のご案内を行い改善を図りました。
⑧	ID 連携しているにもかかわらずメニュー画面で ID 連携の案内が表示される		すべてのお客さまに共通していたメニュー表示を、お客さまのご登録情報に合わせた画面表示へと変更しました。
⑨	WEB で契約変更をしたいがサイトを見てもどうすればよいのかわかりづらい		マイページトップ画面、ログイン画面、各種手続き画面を大幅に改修しトップ画面から各種目サイトへ画面遷移をわかりやすくしました。
⑩	ログイン画面のタイトル表示がわかりづらい		見積もりや契約有無にかかわらず共通画面であることがわかるよう「お見積もり保存された方」から「ユーザーID でログイン」に画面タイトル表示を変更しました。
⑪	WEB 事故受付後の担当者からの連絡や手続きの流れが見えず不安である		事故連絡完了画面に事故担当者からの連絡時期や方法、今後の手続きの流れやマイページ機能、事故対応での LINE の使い方など、事故に遭われた方に必要となるコンテンツを追加しました。
⑫	事故の経験がなく、ホームページを見ても事故対応の流れがよくわからない		事故対応サイト（安心の事故対応ページ）を改修し、事故発生から解決までの流れから事故解決までの対応イメージが確認できるようにしました。また、契約後にお客さまにお送りしているメールに、当社の「SC あんしんマイスター」認定制度ならびに認定者インタビューのリンクを追加しました。

持続的成長に向けた人事戦略

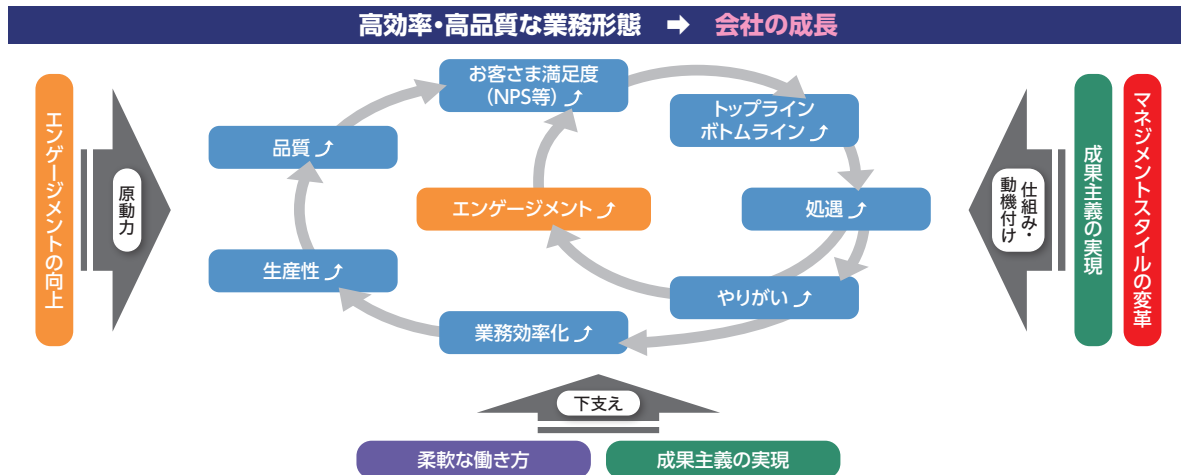
■基本的な考え方

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、働き方革新の実践により、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。



- ▶ 社内業務効率化の徹底により、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。
- ▶ 収益拡大の実現により創出した利益を、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）

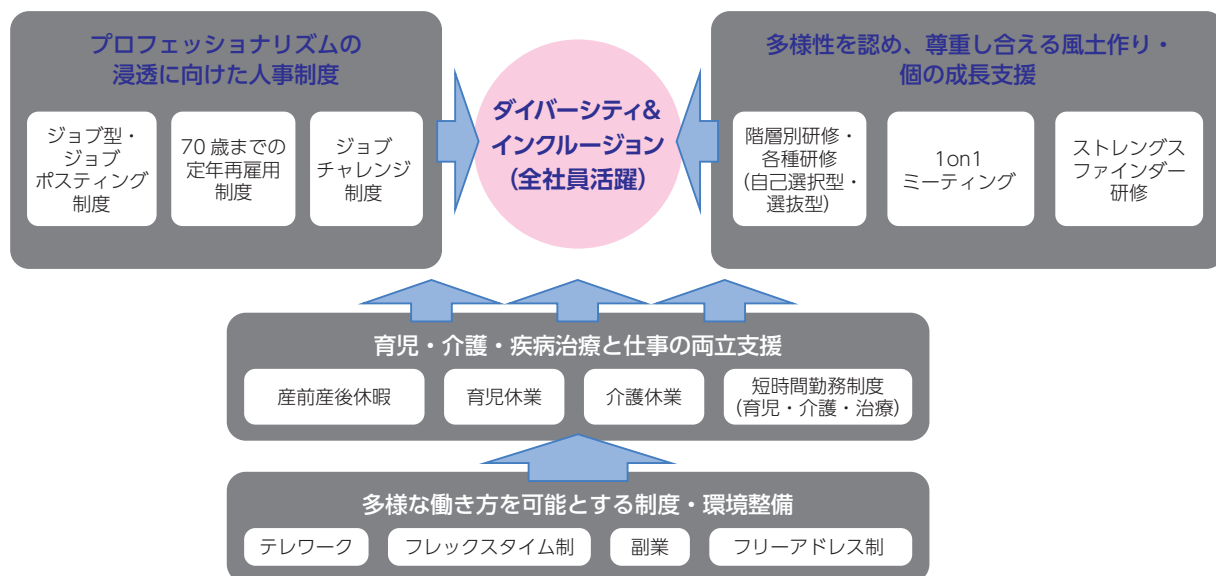
当社は、ダイバーシティ&インクルージョン（全社員活躍）を人事戦略の柱に掲げ、働き方革新に取り組んでいます。多様性を認め合うことが新たな価値創造、ひいては社会への新たな価値提供に繋がると考えています。

1. 当社におけるダイバーシティ&インクルージョン（全社員活躍）

- ▶ 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。
※単なる属性（年齢・ジェンダー・障がい・出自など）の多様性ではなく広義に捉えています。
- ▶ 全社員が使命感・やりがいを持ち、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

- ▶ プロフェッショナリズムの浸透に向けた人事制度
社員ひとり一人がプロフェッショナルとして価値提供することを志向し、自身の役割に誇りをもてる人事制度の検討・設計
- ▶ 多様性を認め、尊重し合える風土作り、個の成長支援
各種研修や日常的に取り組む「1on1」ミーティング等を通じた個の成長、自律的なキャリア形成支援
- ▶ 育児・介護・疾病治療と仕事の両立支援
- ▶ 多様な働き方を可能とする制度・環境整備



■人事制度の主な概要

当社は、「各分野のトップランナーとして変化・成長し続けられるプロフェッショナル集団をつくり、さまざま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。

社員区分を、多岐に渡る分野の経験と業務知識を有する「総合職社員」、高い専門性を有し高品質なサービス提供を行う「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歳以上の「エルダー社員」の3区分とし、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ています。

社員区分	総合職	ゼネラリスト	幅広くさまざまな知識を身につけ、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		顧客志向経営を実践するため、顧客接点の最前線やそれを支えるシステム部門などで、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を遂行する職制

1. ジョブ型人事制度

管理職と、総合職のうち「プロフェッショナル職」については、ジョブ型を取り入れ、役割と成果に応じた処遇を実現しています。

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（ジョブポスティング制度）で任命しています。本制度は、最速新卒3年目の応募が可能なことから、有能人材の発掘、スピード感のある人材抜擢に繋がっています。

3. 自己選択型の人事異動

社員自ら社内の希望する部署へ応募ができる自己選択型の人事異動「ジョブチャレンジ制度」があり、社員自身の意思や希望でキャリア形成や能力開発を実現できる機会としています。

4. テレワーク

生産性および業務品質の向上を目的に、テレワークを可能としています。

5. フレックスタイム制

多様な社員が成果発揮できる働き方の実現、および、業務の繁閑に合わせて労働時間を配分することでメリハリのある働き方を実現することを目的にフレックスタイム制を導入しています。

6. 副業制度

社員の自律的なキャリア形成・成長の後押し、また、人脈形成や自己研鑽の機会提供のため、副業制度を導入しています。

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。

当社事業を通じ、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。	・代理代行による他社商品の販売 ・サービスポータルサイト「SA・PO・PO」によりお客さまの生活をサポート
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。	・ALSOK 事故現場安心サポートの提供 ・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 サービスの提供 ・AI を活用した保険金不正請求検知ソリューション
4. 価値創出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。	・耳や言葉の不自由なお客さまに向けた手話・筆談通訳サービスの提供 ・目の不自由な方へ向けたユニボイスの表示 ・フードバンク寄付 ・「キモチと。」プログラムに参加 ・クリスマスカード寄贈活動 ・地域清掃活動
6. 持続可能な高齢社会への貢献		・認知症サポーターの養成 ・「認知症バリアフリー宣言」の策定
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 ・PRIDE 指標 2023『ゴールド』受賞

■主な取組み事例

2023 年度取組み事例をご紹介します。

●フードバンクへの寄付



2023 年 8 月、豊島区の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フードバンク活動である「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、NPO 法人豊島子ども WAKUWAKU ネットワークへ段ボール 10 箱分をお送りしました。



●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 年度から養成講座を開講し、2023 年度は新たに 296 名が受講して全役職員の約 98% が認知症サポーターに登録されました。これからも認知症サポーターの数を増やししながら、よりご高齢の方や認知症の方へ配慮した対応ができるグループとなるよう取り組んでまいります。



●古本・CD 等売って能登半島地震の被災地支援



2024 年 2 月に「古本・CD 等売って、能登半島地震の被災地支援」を実施しました。

全社で段ボール 9 箱分の古本や CD 等が集まり、それをリサイクルとして売却しました。その売却金を NGO を経由して、能登半島地震の被災地支援として寄付しました。



当社では、一般社団法人日本損害保険協会の一員として、損害保険の普及啓発・理解促進活動に取り組んでおり、SDGs の達成に貢献しています。主な取組みは同協会のウェブサイトをご覧ください。

- ・ SDGs に関する取組み <https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/SDGs/index.html>
- ・ 気候変動に関する取組み <https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/ClimateChange/index.html>
- ・ 環境問題への取組み <https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/eco/index.html>

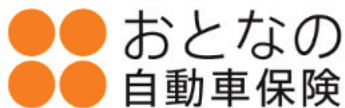
取扱い商品・サービスラインアップ

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り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



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/curenxt/>



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

ネオファースト生命保険株式会社



健康を維持していると
保険料が安くなる
8大生活習慣病に備える保険

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



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涯保障の死亡保険
<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

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
<https://www.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
<https://www.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 専用の保険
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/

海外旅行保険

損害保険ジャパン株式会社



出発当日でもお申込みいただける海外旅行保険

<https://www.ins-saison.co.jp/products/travel/forward/>

サービス

■事故現場かけつけサービス

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 を使った事故対応サービス

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>



■保険証券おまとめサービス

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/>

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！



■日常的に利用できる安心・お得・便利なサービス（「SA・PO・PO」）

あなたの生活をもっと“安心・便利・お得”に。
セゾン自動車火災保険の新しいサービス

サッと便利、ポッと安心。

SA・PO・PO



『SA・PO・PO（サ・ポ・ポ）』では、「サッと便利、ポッと安心」をコンセプトに、当社が取り扱う自動車保険と密接に関わる「カーライフサービス」を中心として、「防災サービス」・「ウェルネスサービス」・「ファイナンスサービス」等、日常的に利用できる安心・お得・便利なサービスをご紹介・ご提供しています。

「カーライフサービス」では、「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サービスを、「防災サービス」では災害に備えるための有用なサービスを提供しています。

また、「ウェルネスサービス」・「ファイナンスサービス」では「お客さまの豊かな人生の実現のサポート」をコンセプトに、各種コンテンツをご用意しています。

<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、おとなの早期契約割引（早割 50 日・早割 30 日）、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
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）
2023 年 1 月	『おとなの自動車保険』の商品改定（保険料の改定、使用目的が「業務使用」の契約の改定など）

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。 Web による事故受付も可能です。
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に対応いたします。 ●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：土・日・祝日午前 9 時～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のご要望に応じて、当社が提携している自動車修理工場をご紹介し、高品質な修理サービスを提供します。

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 279 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 279 ケ所（2023 年 4 月現在）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 8,000 ケ所^{※1}（2024 年 4 月現在）の拠点から 24 時間・365 日対応いたします。^{※2}

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。

※ 1. グループ会社である株式会社プライムアシスタンスの拠点数。

※ 2. 交通事情や気象状況により、サービスカーが運行できずロードアシスタンスを提供できない場合があります。離島については、ロードアシスタンスの対象外となる地域があります。