

商品・サービス体制について

保険の仕組み	76
保険金のお支払いとサービス体制	78
代理店の業務・活動	80
個人向け商品ラインアップ	82
企業向け商品ラインアップ	83
個人のお客さま向けサービス	84
企業のお客さま向けサービス	86
グループ会社が提供するサービス	88
金融機関との提携	90
地方自治体等との連携	91
商品の開発状況	92

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

損害保険事業では、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。

当社の勧誘方針

法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。

- 金融商品の販売等にあたっては、保険業法、金融商品取引法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、個人情報の保護に関する法律およびその他各種法令等を遵守してまいります。
- お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行ってまいります。
- 保険金の不正取得を防止する観点から、適切な保険販売を行うよう努力してまいります。
- お客さまに対する勧誘の適正を確保するため、社内管理体制を整備するとともに、研修体制を充実させ関係法令や商品に関する知識の習得に努めてまいります。

お客さまの意向と実情に応じた販売等に努めます。

- 保険販売等においては、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に沿った適切な商品設計、販売・勧誘活動を行ってまいります。
- お客さまの知識、経験、財産の状況および当該金融商品の購入目的等を総合的に勘案し、商品内容やリスク内容等の適切な説明を行ってまいります。
- お客さまに関する情報については、適正な取扱いを行い、お客さまの権利利益の保護に配慮してまいります。

お客さま本位の販売・勧誘に努めます。

- 販売・勧誘活動にあたっては、お客さまの立場に立って、時間帯や場所および方法について十分に配慮してまいります。
- お客さまと直接対面しない販売等(例えは通信販売等)を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客さまにご理解いただけるよう努力してまいります。

お客さまの満足度を高めるよう努めます。

- 保険契約について、万が一保険事故が発生した場合におきましては、迅速かつ適正な保険金のお支払いに努力してまいります。
- お客さまのさまざまなお意見等の収集に努めるとともに、お寄せいただいたご意見を真摯に受け止め、商品・サービス・業務運営の向上に積極的に活かしてまいります。

高齢者に対する保険募集

高齢者に対する保険募集は、適切かつ十分な説明を行うことが重要であることから、社内規則等に高齢者の定義を規定するとともに、高齢者や商品の特性等を勘案したうえで、きめ細やかな取組みやトラブルの未然防止・早期発見に資する取組みを含めた保険募集方法を具体的に定め、対応しています。

障がい者に対する保険募集

障がい者に対する保険募集は、障がい者への不当な差別的取扱いを行わず、障がいの状態や性別、年齢に応じた必要かつ合理的な配慮に努めています。

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、金融庁の認可または届出後、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。

一般的な保険契約の保険料は、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)から成り立っています。

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。

■ ご契約までの流れ

ご契約のお申込みは、代理店または当社で承っています。ご契約までの流れは以下のとおりですが、自動車保険など一部の商品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。

お客さまのご意向の把握・ご契約内容の説明

ご契約の内容について、代理店または当社社員から説明をお受けください。

代理店または当社社員は、お客さまの主なご意向や情報を把握したうえで、それに基づいたプランを提案し、お客さまのご意向にどのように対応しているかをご説明します。

ご契約の内容を十分にご理解いただくことが大切であり、当社は、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、失效・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当社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「保険料算出に係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。

保険料のお支払い

保険料をお支払いください。

保険料はお支払いごとに決められた期日までにお支払いください。保険の種類により、口座振替やクレジットカードなどによるお支払いを選択することができます。万が一、定められた期日までに保険料のお支払いがない場合には、事故が発生しても保険金をお支払いできませんので、ご注意ください。

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・Web約款」を選択した場合は、「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)」の送付を省略させていただきます。

※自動車保険ではWeb証券およびWeb約款が、個人用火災総合保険ではWeb約款がご利用いただけます(一部対象外のご契約があります)。

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当社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くことがあります。

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。

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、財形保険契約および自動車損害賠償責任保険など一部商品はクーリングオフできない契約もあります。

詳しくは代理店または当社社員までお尋ねください。

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



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または代理店
へ、次の事項をご連絡ください。

- 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

初動対応

事故内容から保険金のお支払い対象となるかどうかを判断したうえで、事故の詳しい状況や今後の進め方についてお客様と打ち合わせをし、事故関係者へ連絡します。また、お客様にお支払い対象となる保険金等をご案内します。

■ 保険金サービス体制

日本全国で速やかに事故対応できるよう、全国288か所の保険金サービスネットワークを展開し、約11,000人^{*1}の経験豊かな保険金サービススタッフが、的確かつ丁寧な対応で、事故に遭われたお客様を全力でサポートしています。また、事故対応については15か国語^{*2}による通訳サービスも導入しています。

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。

※1 2018年4月1日現在
※2 対応言語：英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語・韓国語・タイ語・インドネシア語・ペルム語・ドイツ語・フランス語・イタリア語・ロシア語・タガログ語・ネパール語・マレー語

■ 休日相談窓口の開設

当社で対応中の自動車保険事故について、お客さまからのご照会に対応する休日(土曜・日曜、祝日、年末年始の9時～17時)相談窓口を開設しています。休日相談窓口では事故の相手方への連絡や代車などの各種手配、その他一般的なご相談への対応をしており、平日のご連絡が難しいお客さまのご不便を解消し、安心をお届けしています。

■ 社員の教育体制

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』の実践による、高品質な事故対応サービスをお客さまに提供できる自律した社員の育成に取り組んでいます。計画的な育成を進めるため、人材育成の基本プラン「人材育成基本方針(能力開発体系)」を策定し、教育を実施しています。

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、eラーニングの受講、電話応対品質向上の取組み等を通じて、社員の専門性を強化することにより、事故対応サービスの向上に取り組んでいます。

■ お客様満足度調査 (CSI: Customer Satisfaction Index)

保険金をお支払い後、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確認しています。

今後も、アンケートにご回答いただいたお客様のご意見やご要望を把握し、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は自動車保険と火災新種保険です。

※アフリート対象種目は自転車保険と火災新種保険です。

お客様への対応



相手方への対応



※1 24時間初動対応サービスは、お客様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。

事故状況・損害内容確認

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確認します。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します。

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を確認のうえ、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。

■ 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・適切な保険金をお支払いすることを目的として、「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指針」に沿ったものであり、保険金支払業務への経営陣の関与の明確化、保険金支払部門への資源配分の方向性、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保険金支払管理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。

■ 環境問題への取組み

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、事故対応をする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したうえで、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、お客さま応対の「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きます。



■ 海外における事故対応サービス

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 America Insurance Services LLC(ニューヨーク、ロサンゼルス)、Sompo Insurance Singapore Pte. Ltd. (シンガポール)、Canopius B.V. (アムステルダム)の事故対応子会社などの海外ネットワークのほか、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の構築により、グローバルに高品質な事故対応・防止軽減サービスを提供しています。(2018年4月1日現在)

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様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、お客様のご意向に沿って、充実したサービスを提供するため、お客様に適切な商品を選択していただけるよう情報提供やアドバイスを実施するとともに、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様サービスを提供しています。

代理店の業務

当社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

当社の代理店は、お客様のご意向、ライフステージ、ご予算など、一人ひとりの条件に合った最適な保険提案をしています。

代理店はご契約締結の際、お客様がどのような補償内容を望まれているのかなど、お客様のご意向を把握し、重要事項等を説明します。そして、お客様のご意向に合致した内容であることを確認したうえで、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します。

また、ご契約締結後も、契約条件変更の受付などアフターフォローをし、お客様の安心を第一に日々活動しています。



● お客様からの事故の受付、請求手続き支援

事故に遭われたお客様の多くは不安な気持ちを感じています。そのため代理店は迅速に事故連絡の受付をし、お客様からのご相談に応じます。

また、お客様が保険金請求手続きを円滑に行えるよう支援したり、事故の進捗状況をお客さまに連絡するなど、保険会社とお客様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締結するだけではなく、保険業法の定めるところにより、財務局等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)も財務局等に届出を行います。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

当社では、お客様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様の声およびお客様満足度調査の分析結果をもとに、お客様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。

安心行動基準は「すべてのお客さまに安心をお届けし、ご満足いただくための契約募集・管理プロセス、事故対応プロセスの基本的な行動ガイドライン」となっています。お客様一人ひとりに選ばれ、他のお客様に推奨いただくため、お客様の満足度が高い代理店の行動を参考に策定しています。

● 代理店の業態と店数

代理店には、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、超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。当社では、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、当社は、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(2018年3月31日現在)

56,340店

● 代理店教育・研修

当社は、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ために、本社や各地の研修所、全国の支店・営業店で研修や個別指導を実施しています。

2007年4月には、当社は代理店教育・研修の充実を図る目的で、現在のSOMPビジネスソリューションズ株式会社を設立し、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ラインアップを豊富にそろえ、代理店のニーズに応えています。

また、当社は損害保険大学課程の積極的な活用を推奨しています。損害保険大学課程は、代理店の募集人が、損害保険募集に関連するより深い専門知識や実践的な知識・業務スキルを身に付け、お客さまにさらに満足いただけるサービスの提供が行えるよう、ステップアップを図ることを目的とした制度です。専門コースとコンサルティングコースで構成されており、専門コースは損害保険プランナー、コンサルティングコースは損害保険トータルプランナーの認定を損保協会から受けることができます。

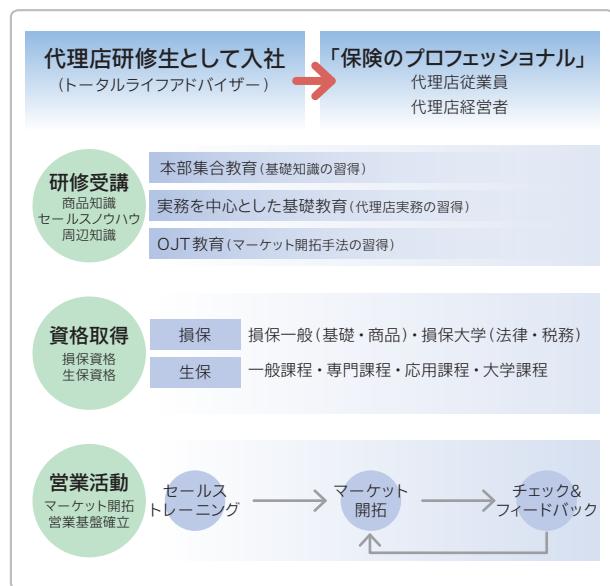


代理店研修生制度 (トータルライフアドバイザー制度)

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)として採用し、各種教育を行い、代理店の募集従事者・経営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株式会社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教育などにより、保険のプロフェッショナルを輩出しています。



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、「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」を2014年度に発足させました。

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ています。

さらに経営品質・販売力強化に向けた支援策メニューを提供することで、認定された代理店の一層の成長を支援しています。

個人向け商品ラインアップ

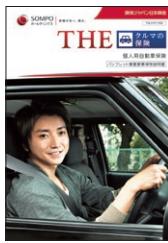
お客さまの生活により添い、暮らしの「安心・安全・健康」を提供できる商品を豊富にそろえています。

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



くらし・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』
- マンション総合保険
- 地震保険

など

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



からだの保険

- 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
- 訪日旅行保険

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』
- 積立火災保険
『THE すまいの積立保険』
- 積立マンション総合保険

など



個人型確定拠出年金(iDeCo)

〈損保ジャパン日本興亜DC証券〉

- ハッピーエイジング401kプラン



〈損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント〉

- 損保ジャパン日本興亜アセット個人型DCプラン

生命保険

病気・入院の保険

〈損保ジャパン日本興亜ひまわり生命〉

※損保ジャパン日本興亜ひまわり生命登録代理店を通じて販売します。

- 医療保険『新・健康のお守り』
- がん保険『勇気のお守り』
- 女性のための入院保険
『フェミニーヌ』
- 限定告知医療保険
『新・健康のお守りハート』



いのちの保険

〈損保ジャパン日本興亜ひまわり生命〉

※損保ジャパン日本興亜ひまわり生命登録代理店を通じて販売します。

- 収入保障保険『リンククロス じぶんと家族のお守り』
- 終身保険『一生のお守り』
- 定期保険
- こども保険



〈第一生命〉

※第一生命登録代理店を通じて販売します。

- 『ジャスト』



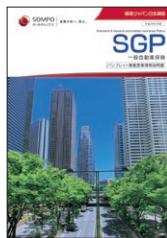
企業向け商品ラインアップ

多様化・高度化する企業リスクに対応できる商品を豊富にそろえています。

自動車リスクに対して

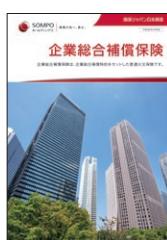
- 一般自動車保険『SGP』
- 自動車損害賠償責任保険

など



財産リスクに対して

- 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)
- 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
- ヨット・モーターボート総合保険
- 貨物海上保険
- 船舶保険
- 物流総合保険
- コーポレートマネガード保険 など



賠償リスクに対して

- 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・ビルメンテナンス業者・警備業者・クリーニング業者 など)
- 個人情報取扱事業者保険
- サイバー保険
- 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
- 運送業者貨物賠償保険
- L-Pack(物流業者包括賠償責任保険) など



売上・収益減少リスクに対して

- 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
(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)
- 賦行中止保険(イベント中止保険)
- レジャー・サービス施設費用保険
- 取引信用保険
- 輸出取引信用保険

など



役員・従業員のリスクに対して

- 【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
 - ・役員傷害保険
- 新・団体医療保険
- 団体長期障害所得補償保険
- 労働災害総合保険

など



商品・サービス体制について

〈損保ジャパン日本興亜ひまわり生命〉

※損保ジャパン日本興亜ひまわり生命登録代理店を通じて販売します。

- 総合福祉団体定期保険
- 無配当無解約返戻金型収入保障保険
債務返済保障プラン
- 定期保険
- 無配当適増定期保険
- 医療保険『新・健康のお守り 経営者プラン』

など



〈第一生命〉

※第一生命登録代理店を通じて販売します。

- 定期保険
(『サクセス』『マジエスティ』)
- 『エクシード』

など



工事に関するリスクに対して

- 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 など

リスク包括型保険

- 事業活動総合保険
(ビジネスマスター・プラス)

など



保険デリバティブ

- 天候・地震・噴火デリバティブ など



個人のお客さま向けサービス

■ スマートフォン向けアプリの提供

安全運転カーナビアプリ『ポータブルスマイリングロード』

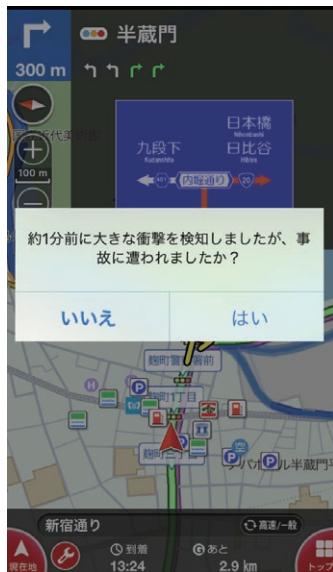
ドライバーの方の「安心」「安全」「快適」な運転を支援するため、どなたでも無料でご利用いただける個人向けスマートフォン用カーナビアプリです。

本アプリの運転診断結果に応じて保険料が最大20%割引となる「安全運転割引」を2018年1月から導入し、お客さまにとってより納得感のある保険料を実現しています。

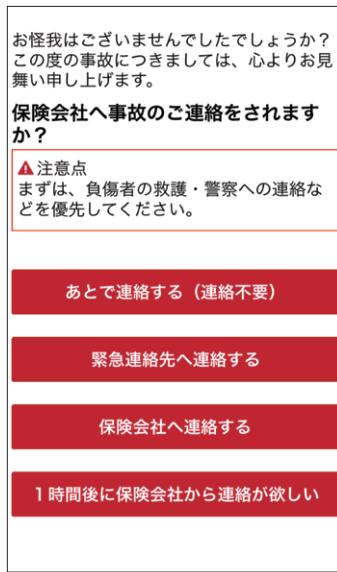
保険業界初のサービス

① 衝撃検知／事故時コールバック予約機能	衝撃を検知することで緊急連絡先を自動表示し、状況に応じて必要な連絡先や連絡タイミングを選べる機能です。
② 事故多発地点アラート／安全ルート案内 (事故多発地点回避ルート案内)	音声通知で事故多発地点をアラートし、さらに事故多発地点を回避した安全なルート案内が可能な機能です。

※一部の機能は損保ジャパン日本興亜の自動車保険ノンフリート契約者限定となります。



衝撃検知
(事故時コールバック予約)



安全ルート案内
(事故多発地点回避ルート案内)

■ 充実したサポート体制

カスタマーセンター

お客さまからの各種保険に関するご相談・お問い合わせに迅速に対応できるよう、自動音声案内の導入など、お待たせすることなく電話がつながる体制に向けて取り組んでいます。

また、オペレーターの経験年数に関わらず一定の応対品質を維持することを目的に、人工知能(AI)や音声認識技術を活用した「アドバイザー自動知識支援システム」を導入しています。

インターネットサービス

● マイページ

ご契約内容の照会や住所変更の手続きなど、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提供しています。

● 『ジャパンダ Ch』

専門家による日常のさまざまなトラブルの解決方法や、生活のお役立ち情報を、7つのチャンネルで構成する『ジャパンダ Ch』を通じて提供しています。



● よくあるご質問

公式ウェブサイトに「よくあるご質問」を掲載し、時間・場所を問わずにご確認いただけるサービスを提供しています。よく検索されるキーワードやよくあるご質問のランキングなどの掲載により、探しやすさの向上に努めています。



自動車保険の付帯サービス

● 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、レッカーケン引、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ています。

● 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きことにより、お客様の位置情報を電話発信と同時にロードアシスタンス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するとともに、レッカーサービスの位置情報や到着時間の目安を提示することで、お客様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

『THE クルマの保険』にご加入のお客さまを対象に提供する安心・便利なサービスです。

介護業界最大手の株式会社ニチイ学館との提携による「入院中の病室でのヘルパーサービス^{※1}」、「ご自宅での家事や介護のヘルパーサービス^{※2}」、大手百貨店の伊勢丹、高島屋、三越との提携による「退院後の快気祝いギフトをお届けするサービス^{※3}」をキャッシュレスでご利用いただけます。

(※1は『THE クルマの保険』のすべてのご契約、※2・3は人身傷害入院時諸費用特約が付帯されたご契約が対象です。)

火災保険の付帯サービス

● 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(水まわり、かぎ)などでお困りの際に、専門業者を手配して応急処置をしたり、電話で各種ご相談に対応するサービスを提供しています。

傷害保険の付帯サービス

● 海外医療・緊急手配サービス

海外旅行保険にご加入されているお客様を対象に、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。お客様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最適地へ移送手配を行うサービスなどがあります。当社では、世界各地に設置している「海外メディカルヘルpline」で対応しています。

海外メディカルヘルpline一覧

2018年4月現在

お客様の滞在地	センター
北米・中南米・ハワイ	アメリカ
中国	中国
アジア・オセアニア	シンガポール
グアム・サイパン	タイ
欧州・アフリカ・中近東・ロシア	イギリス

また「海外ホットライン」で、海外での盗難事故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。

海外ホットライン一覧

2018年4月現在

お客様の滞在地	オフィス
北米・中南米	ロサンゼルス
ハワイ・グアム・サイパン	
中国(香港・マカオ除く)	上海
アジア(香港・マカオ・台湾・韓国)	香港
アジア(シンガポール・タイ)	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

● 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)には、法律・健康・医療などに関してご相談いただけるサービスを提供しています。

ジャパンダ・ネットマイカーローン

定職・定収入のあるお客様を対象に、インターネットで24時間365日いつでも時間を気にせず簡単に申込みが可能なマイカーローンを提供しています。お客様に店舗へご来店いただく必要はありません。



新車はもちろん中古車やバイクの購入資金、カーナビやオプション費用も含めて申込みが可能で、審査結果は迅速にご案内し、お客様のマイカー購入をサポートします。

企業のお客さま向けサービス

■ 企業サポートサービス

安全運転支援サービス『スマイリングロード』

企業の社有車向けに通信機能付ドライブレコーダーを貸与し、そこから得られる走行データを分析する先進技術を活用した安全運転支援サービスです。具体的には、「見える」「わかる」「ほめる」3つの機能で安全運転管理者のパソコンやドライバーの携帯電話などに安全運転診断や危険運転などの情報をフィードバックし、ドライバーの安全運転への意識向上や安全運転管理者の効率的な指導を支援します。

また、万が一の事故時には、通信機能により管理者が車の位置情報などを即座に把握でき、当社への迅速な事故連絡や早期の事故解決が可能になります。

2017年9月には、ドライバーの健康診断の受診状況を管理できる『スマイリングロードヘルスケアサイト』も開設しました。

さらに、大型車両を使用している『スマイリングロード』の利用者には、大型車向けカーナビゲーションアプリ『トラナビスマイル』を提供しており、大型車事故多発地点回避ルート案内や長時間走行時休憩アラートなど多数の機能で、さらなる自動車事故の削減につなげます。

※カーナビゲーション機能は、株式会社ナビタイムジャパンから提供を受けています。



S Dカードには動画も記録されますので、事故相手と過失認識の差異を解消するための客観情報等として、任意に活用いただけます。



被災設備修復サービス

リカバリープロ株式会社と連携し、火災や水災などで汚染した建物・機械設備の煙・すす等による災害汚染の調査、汚染除去を行います。

今まで新品に交換する以外に方法がなかった機械設備を被災前の機能・状態に修復し、事業の早期復旧を支援します。

※当サービスは、当社のすべての企業分野火災保険、すべての工事保険、すべての船舶保険にご加入のお客さまに原則無料で提供します(提供するサービスにより有料となる場合があります)。



SOMPOサイバーリスクソリューション プラットフォーム

企業が抱えるサイバーリスクを極小化するため、予防(リスクの回避)および事故発生時の初動対応等(リスクの低減・転嫁)、サイバーリスクに関する商品・サービスをワンストップで提供するためのプラットフォームを開設しました。

サイバー保険だけではなく、予防、原因分析、WEB監視対応等に強みを持つ企業をパートナーとし、高品質のサービスを提供します。



サクセスネット（URL <http://www.successnet.tv/>）

企業経営者の皆さまのお役に立つ情報を提供する「会員制サイト」（入会金・年会費無料）を、第一生命と共同運営しています。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します。



【メニュー例】

サクセスネット通信

会員向けメールマガジン

ビジネスレポート

1,000種類以上のレポートをご用意

助成金受給可能性診断サービス

受給可能性のある公的助成金の種類と「診断結果レポート」をお届け

労務相談110番

労務関連の疑問・悩みなどをQ&A形式でやさしく解説

その他、以下のメニューをご用意しています。

日経BP記事配信サービス

経営関連コラム

企業リスク対策支援

メンタルヘルス総合支援

自社株簡易評価サービス

マイナンバー制度サポートサービス

労務リスク診断サービス

メンタルヘルス対策診断サービス など

介護サポートサービス

団体向けに販売している『新・団体医療保険』の「親孝行一時金支払特約」または「介護一時金支払特約」の加入者向に、優待条件で介護サービス事業者を紹介するサービスです。

親の介護が必要となった場合、介護にかかる従業員の負担が大きくなり、仕事との両立が困難になるケースが増加します。グループ会社等の介護サービス事業者を優待条件で紹介し、介護の負担軽減に役立つサービスを活用いただくことで、仕事と介護の両立を支援します。

介護サポートサービスメニュー

このようなときにご利用ください	ご提供するサービス	サービス内容
親の介護が大変で ゆっくり休めない	家事代行サービス	洗濯・調理・掃除など日常生活における家事の代行や、食事や入浴の介助など自費介護を行います。
	配食サービス	バランスのとれたお弁当を日替わりでお届けします。
遠方の一人暮らしの親が 無事でいるか心配	見守りサービス	万が一のときにガードマンが親のもとへ駆けつけます。
狭くて使いづらい浴室での 入浴介助が大変	リフォームサービス	介護が必要な方でも安心して生活できる住宅にリフォームします。
自宅で介護ができなくなったら どうしよう	有料老人ホーム等 紹介サービス	グループ会社の有料老人ホーム等の中から入居時期やご予算、立地条件、サービス内容など、ご要望に沿った施設をご紹介します。

※サービスを利用される場合の費用は利用者の負担となります。

※地域等によっては優待条件での提供ができない場合があります。

グループ会社が提供するサービス



SOMPOリスクケアマネジメント

「リスクマネジメント事業」「ヘルスケア事業」「サイバーセキュリティ事業」を展開し、多様なサービスにより、お客様の「安心・安全・健康」への取組みを支援しています。

事業継続計画(BCP)策定・見直し・訓練支援サービス

災害・事故やサプライチェーン中断などの有事にも製品・サービス供給を継続するための事業継続計画(BCP)について、策定・見直し、教育・訓練、体制構築などのサービスを提供します。



ネット炎上対策サービス

近年のネット炎上件数の増加をふまえ、ネット監視サービスに加え、炎上分析や緊急時情報発信に関わるコンサルティング、さらには緊急時マスコミ対応支援サービスをセットした総合的なサービスを提供します。

健康経営※推進支援サービス／メンタルヘルス・フィジカルヘルス対策支援サービス

企業に対してメンタルヘルス・フィジカルヘルスの両面からコンサルティングを実施し、個人や職場環境の課題、健康課題を分析したうえで、産業保健体制の構築から総合的なソリューション(メンタルヘルス対策・フィジカルヘルス対策など)まで一貫したサービスを提供します。



※「健康経営」は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です。

保健支援サービス

医療保険者の健康増進に対する幅広いニーズに対応し、情報提供から特定保健指導、重症化予防支援などの豊富な支援プログラムを提供します。

全国に1,200人を超える保健師・看護師・管理栄養士のネットワークを持ち、日々Face to Faceで対応するとともに、ICTを活用した支援を展開しています。



サイバーセキュリティサービス

サイバーリスクの特定・分析・評価からセキュリティ対策の方針策定・導入支援、インシデントの検知・対処支援まで、最適なソリューションをワンストップで提供しています。

＜サービスメニュー＞

- ①脆弱性診断サービス
- ②サイバーリスク評価サービス
- ③サイバーセキュリティ対策サービス
- ④セキュリティインシデント監視・検知・復旧支援



II プライムアシスタンス

お客さまの安心・安全・快適な生活を「最上級のサービス」で24時間365日サポートします。

ロードアシスタンス

故障や事故など自動車のトラブルに遭われたお客さまから応急修理やレッカーア搬送の依頼を受け付けし、現場に急行するパートナー会社のスタッフを手配するサービスを提供します。



ホームアシスタンス

水まわりや鍵など、住まいのトラブルに遭われたお客さまに 対し、応急駆けつけ、小修繕を行える専門スタッフを手配するサービスを提供します。



海外メディカルケアプログラム

海外駐在員等の海外における病気やケガ等の不測の事態に、医療機関の紹介等を行います。また、海外療養費の医療機関への立替払い、健康保険や海外旅行保険への請求および企業との精算を代行するサービスを提供します。



ビジネスプロセスアウトソーシング

さまざまな事務処理や事務局運営、自動車事故の受付サービスなどをオーダーメイドで構築します。

訪日外国人向けサービス

2020年東京五輪に向けて、拡大するインバウンド市場に対し、民泊向け駆け付けサービスなどを提供します。



SOMPOワランティ

延長保証サービス

メーカーの保証期間が終了した後でも、製品の故障・不具合などの修理を、期間を延長して受けることができる延長保証サービスを提供しています。延長保証は製品購入時に商品金額に応じた保証料をお支払いいただくことでご加入いただけます。



FRESH HOUSE

リフォーム専業事業者であるフレッシュハウスは、高品質のリフォームサービスを通じて、住まいの不安・不便・不快をなくし、安心・安全で快適な住居を一人でも多くのお客さまに提供します。



住宅リフォーム事業

本社所在地である神奈川県で、リフォーム工事高11年連続ナンバーワンを獲得（リフォーム産業新聞社調べ）。また、不動産・住宅情報サイトの「ライフルホームズ」や日本最大のリフォーム会社紹介サイトである「ホームプロ」で2017年度の成約件数が全国第1位（各運営会社調べ）となるなど、数々の実績を誇る住宅総合リフォーム会社です。

安心無料サービス

健康診断を年一度行うように、住まいも定期的なチェックが必要です。フレッシュハウスはお見積りご依頼のお客さまに、屋根裏や床下の点検、レーザーによる歪みの診断などを無料で実施。将来のリスクやリフォーム・修繕計画に役立てます。

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

当社は、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、全国の銀行・信用金庫・信用組合・労働金庫等を通じて、各種保険商品を販売しています。

現在、当社委託先の金融機関窓口で販売されている個人用火災総合保険『THE すまいの保険』や、損保ジャパン日本興亜ひまわり生命の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『リンククロス じぶんと家族のお守り』、終身保険『一生のお守り』)、自転車事故に伴うケガ・賠償責任や、介護一時金を補償する『ケガと介護のそなえ』等は、多くのお客様のご支持をいただいています。

また、当社では、住宅ローンをお借り入れされているお客様がケガや疾病で働けなくなった場合に、住宅ローンの月々の返済をサポートする債務返済支援保険、さらにがんなどの8大疾病をより手厚く補償する8大疾病補償付債務返済支援保険といった金融機関のローン商品と親和性の高い商品の開発にも注力し、多くの金融機関に提供しています。

今後も各金融機関との連携を深めていくとともに、お客様の幅広いニーズにお応えできるよう、保険の枠にとらわれないグループ各社のサービスの提供や、より良い商品の開発に努めています。

■ 金融機関と連携した成長分野・地域振興(地方創生)へのサービスの提供

金融機関が取り組む成長分野・地域振興への支援策として、当社は生損保商品を核としてグループ会社や提携先企業と連携した商品・サービスを提供しています。

各種サポートメニューの一例

防災・減災 中小企業支援	防災・減災費用保険／中小企業向けBCP策定支援／サイバーセキュリティ対策支援サービス／健康経営推進支援サービス／労働安全衛生管理体制の構築支援／売掛債権保全／自然災害対応型住宅ローンバックアップ補償の提供 など
再生可能エネルギー支援	環境配慮融資に関する支援コンサルティング／事業化段階からのリスク診断(風力発電事業リスク評価サービスなど)／事業継続に着目した有効な保険の提案 など
農業支援	アグリビジネスサポートメニュー(農業事業者向けセミナー、食品リスクに関する総合コンサルティング・サービス、農業向け融資付帯『見舞金バックアッププラン』など)／ABL総合補償プラン／畜産法人向け専用保険 など
海外進出支援	海外危機管理情報提供サービス／海外医療アシスタンスサービス／人材紹介サービス／売掛債権保全 など
社会保障(医療・介護等) 支援	メンタルヘルスケア／確定拠出年金／医療・介護事業者への支援メニューの提供 など

■ 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、当社と第一生命保険株式会社が包括業務提携契約を締結して18年目を迎えます。

損害保険分野では第一生命の約35,000人の営業員(生涯設計デザイナー)を中心に、当社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『ジャスト』をはじめとした多様な商品供給を受けています。当社はこれらの商品について損害保険代理店を通じて、お客様のニーズに合致した最適な設計を行い、第一生命ならではのサービス機能とともに販売しています。

一生涯のパートナー

第一生命



Dai-ichi Life Group



■ 太陽生命との業務提携

当社は、2001年に太陽生命保険株式会社と業務提携契約を締結し、同社の営業職員を通じて、当社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)などを販売しています。

同社に対しては、そんぽ24自動車保険の商品提供もしておらず、今後も太陽生命との連携を一層深め、お客様満足度の向上に努めています。



地方自治体等との連携

当社は全国に拠点を有する損害保険会社として、企業としての社会的責任を果たし、保険会社の持つノウハウを活かして地方創生に貢献するため、地方自治体等との連携に積極的に取り組んでいます。

これまでに当社が地方自治体等と締結した協定は、累計で107件となりました。今後も地域で信頼される会社であるために、各地域で地方自治体等との連携をさらに強化していきます。

地方自治体等との連携協定の締結実績(2018年3月末時点)

協定の種類	締結した地方自治体等
包括協定	北海道、北海道函館市 青森県 宮城県 ※宮城県との2者協定、宮城県・カメリ社との3者協定 山形県山形市 福島県いわき市 栃木県 群馬県 埼玉県、埼玉県さいたま市 東京都 神奈川県横浜市 新潟県新潟市、糸魚川市、津南町 富山県 福井県南越前町 ※南越前町・福井銀行との協定 山梨県、山梨県富士吉田市 長野県 静岡県、静岡県静岡市 愛知県、愛知県津島市 大阪府、大阪府貝塚市、池田市 京都府 奈良県 和歌山県 鳥取県 島根県 岡山県、岡山県岡山市、真庭市 徳島県 香川県 愛媛県 高知県 福岡県 熊本県 宮崎県
産業・観光振興に関するもの	秋田県 ※秋田県・商工3団体との協定 埼玉県上尾市 ※上尾商工会議所との協定 千葉県船橋市 ※船橋市・船橋商工会議所との協定 神奈川県横浜市 静岡県浜松市 愛知県 ※あいち産業振興機構との協定 福井県 三重県 ※三重県・三重県産業支援センターとの協定 大阪府 山口県、山口県下関市 ※下関観光コンベンション協会との協定 佐賀県 宮崎県日向市 ※日向市・日向市観光協会との協定 日南市 ※日南市・日南市観光協会および油津港振興協会との協定 宮崎市 ※宮崎市観光協会との協定 高千穂町 ※高千穂町観光協会との協定 鹿児島県
女性活躍の推進に関するもの	北海道帯広市 青森県弘前市 石川県小松市 岐阜県 長崎県島原市
防災・減災に関するもの	岩手県 茨城県 埼玉県川口市 千葉県 新潟県、新潟県長岡市、南魚沼市、十日町市、 柏崎市、魚沼市、湯沢町、見附市、刈羽村 石川県白山市 愛知県 兵庫県 岡山県井原市 広島県 熊本県 大分県 鹿児島県鹿児島市
交通安全に関するもの	東京都 神奈川県横浜市、大和市 石川県金沢市 長野県 滋賀県 京都府京都市 大阪府
高齢者支援に関するもの	北海道北見市、釧路市、中標津町 栃木県 千葉県、千葉県千葉市、船橋市 新潟県上越市、妙高市 三重県松阪市
健康に関するもの	東京都立川市 大阪府
環境・SDGsに関するもの	福岡県北九州市

商品の開発状況 (2015年1月～2018年7月)

新商品の開発

2015年	2月 介護事業者向け『インフルエンザ等集団感染休業補償保険』
	2月 洋上風力発電事業者向け損害保険
	5月 表明保証保険
	9月 賃借人事故対応費用保険
	10月 医療事故調査費用保険
	10月 サイバー保険
	12月 『弁護のちから』(弁護士費用総合補償特約)
2016年	2月 個人向け『訪日旅行保険』
	6月 噴火デリバティブ
	7月 国内知財訴訟費用保険
	8月 訪日事業者向け『訪日旅行保険』
	8月 電力安定供給費用保険
	9月 『介護サポートプラン』(新・団体医療保険)
	9月 医療法人向け役員賠償責任保険
	10月 サイバーLite、IP(国内知財訴訟費用)Lite、リコールLite
2017年	1月 社会福祉法人向け役員賠償責任保険
	1月 ロボット専用保険
	3月 スマートハウス事業者向け賠償責任保険
	3月 ネット炎上対応費用保険
	6月 海外非常事態対応費用保険
	7月 シェアリングエコノミー認証取得事業者向け賠償責任保険
	12月 取引信用保険『BCP特約』
2018年	4月 クレーム対応費用保険
	4月 医療機関用サイバー保険

約款および料率の改定

2015年	1月 リコール保険『フードリコール・プラス』『日用品リコール・プラス』の改定
	6月 BCP地震補償保険の改定
	10月 自動車保険の改定(入院生活サポート費用保険金の新設、ロードアシスタンス運搬後諸費用特約の新設)
	10月 個人用火災総合保険・マンション総合保険・積立マンション総合保険・企業向け火災保険の改定
	10月 傷害保険・海外旅行保険の改定
	10月 積立保険の改定
2016年	5月 会社役員賠償責任保険の改定
	7月 サイバー保険の改定
2017年	1月 自動車保険の改定(新車割引の対象拡大等)
	1月 傷害保険等の改定
	1月 個人用火災総合保険・マンション総合保険・積立マンション総合保険の改定
	1月 積立保険の改定
	1月 地震保険の改定
	2月 企業分野商品(火災・新種)の改定
	2月 医師賠償責任保険の改定
	4月 会社役員賠償責任保険の改定
	4月 サイバーLiteの改定
	7月 事業活動総合保険『ビジネスマスター・プラス』の改定
	7月 自動車保険の改定(被害者救済費用特約の新設等)
	8月 賠償責任保険の改定
	9月 個人用火災総合保険・積立火災保険の改定
	10月 財形保険の改定
2018年	1月 自動車保険の改定 (ドライブレコーダーによる事故発生時の通知等に関する特約の新設、安全運転割引の新設、ASV割引の新設等)
	1月 海外旅行保険の改定
	1月 積立保険の改定
	1月 傷害保険、賠償責任保険(個人関係特約)等の改定
	4月 企業分野商品(火災・新種)の改定
	4月 新・団体医療保険、所得補償保険、団体長期所得補償保険等の改定
	4月 医師賠償責任保険の改定
	7月 団体長期所得補償保険の改定