Ⅱ 主要な業務の内容

1 取扱商品

当社は、リスク細分型の自動車保険『そんぽ２４自動車保険（正式名称：通信販売用総合自動車保険）』を販売しています。

この商品の特徴は以下のとおりです。

(1) お客さまの運転スタイルにあわせた納得の保険料

以下のとおりさまざまな料率区分を採用し、お客さま一人ひとりの運転スタイルにあわせた納得の保険料をご提供しています。

①運転者本人・配偶者限定／運転者家族限定

補償の対象となる運転者の方を、ご契約のお車を「主に運転される方（「記名被保険者」といいます。）ご本人およびその配偶者の方」、または「記名被保険者ご本人、その配偶者の方またはこれらの方の同居の親族もしくは別居の未婚の子にあたる方」に限定することによって、運転者の方を限定しない場合に比べて保険料が割引となります。（割引対象となるお車は自家用普通乗用車・自家用小型乗用車・自家用軽四輪乗用車となります。）

②業務使用の有無

ご契約のお車が、年間を通じて月15日（年間180日）以上お仕事で使用されるお車の場合は「業務使用あり」、この条件に該当しない場合は「業務使用なし」として取り扱います。基本的には、「業務使用なし」の方が保険料はお安くなります。

③年間走行距離区分

ご契約時までの過去1年間にお車が走行した距離の実績が当社所定の5区分のいずれにあてはまるかによって保険料が異なる取扱いとしています。走行距離の短い区分ほど保険料はお安くなります。

④そのほかの料率区分

上記のほか、記名被保険者の年齢・運転免許証の色、運転者年齢条件、型式別料率クラス、車齢等に基づく保険料算出を行っています。

(2) シンプルでわかりやすいプランのご提供

3つの基本補償プランをご用意しています。（詳しい内容は次の「(3) 補償内容」をご覧ください。）

補償プラン ＼ 補償内容	①対人賠償	②対物賠償	③無保険傷害	④人身傷害	⑤自損事故保険	⑥搭乗者傷害	⑦車両保険
主要な補償をすべてセットしたプラン	○	○	○	○	◇	○	○／×
上記プランから搭乗者傷害を外したプラン	○	○	○	○	◇	×	○／×
人身傷害をセットしていないプラン	○	○	○	×	○	○	○／×

注）○は補償のあること、×は補償のないこと、○／×は補償の有無が選択可能であること、◇は「④人身傷害」で補償されることを示します。

(3) 補償内容

①対人賠償
自動車事故により他人を死傷させ、法律上の損害賠償責任を負った場合に、損害賠償額について、被害者1名につき、保険金額を限度に保険金をお支払いします。
なお、自賠責保険等で支払われる金額を超える部分に限ります。

②対物賠償
自動車事故により他人の財物に損害を与え、法律上の損害賠償責任を負った場合に、損害賠償額について、保険金額を限度に保険金をお支払いします。

③無保険車傷害
保険を付けていない自動車との事故などにより死亡または後遺障害を負い、その損害に対して相手から十分な補償を受けられない場合に、被保険者1名につき、保険金額を限度に保険金をお支払いします。

④人身傷害
ご契約のお車に搭乗中等の事故により死傷または後遺障害を負われた場合に、その損害について、被保険者1名につき、保険金額を限度に保険金をお支払いします。
また、記名被保険者ご本人、その配偶者の方またはこれらの方の同居の親族もしくは別居の未婚の子にあたる方については、他のお車に搭乗中や歩行中に自動車事故にあった場合も同様に補償されます。(ご契約のお車に搭乗中の自動車事故のみを補償するタイプもご用意しています。)

⑤自損事故保険
ご契約のお車の運転者などが自賠責保険の補償が受けられない事故により死傷または後遺障害を負われた場合に、被保険者1名につき、所定の保険金をお支払いします。

⑥搭乗者傷害
ご契約のお車に搭乗中の方が自動車事故で死傷または後遺障害を負われた場合に、被保険者1名につき、所定の保険金をお支払いします。

⑦車両保険
ご契約のお車が偶然な事故により損傷した場合や盗難された場合などの損害について、保険金額を限度に保険金をお支払いします。(補償する事故を限定し、保険料を抑えたタイプもご用意しています。)

(4) 主な特約の補償内容

・対物超過修理費用補償特約
車同士の事故により相手自動車の修理費が時価額を超過した場合に、「修理費と時価額の差額×事故におけるお客さまの責任割合」に対して、50万円を限度に保険金をお支払いします。

・個人賠償責任特約
記名被保険者ご本人、その配偶者またはこれらの方の同居の親族もしくは別居の未婚の子にあたる方が、日本国内で日常生活の偶然な事故(自動車事故を除きます。)により、他人にケガをさせた場合や、他人の財物を壊した場合に、法律上の損害賠償額について、保険金をお支払いします。

・身の回り品補償特約
ご契約のお車の車内やトランクなどに収容した個人の身の回り品が、偶然な事故により損傷した場合や盗難された場合などに、20万円を限度に保険金をお支払いします。

・代車費用補償特約
車両保険のお支払いの対象となる事故により、ご契約のお車が使用できなくなった場合に、レンタカーなどの代車費用について、5,000円×利用日数を限度に保険金をお支払いします。

・弁護士費用等補償特約
記名被保険者ご本人、その配偶者またはこれらの方の同居の親族もしくは別居の未婚の子にあたる方、ご契約のお車に搭乗中の方などが、自動車事故によって死傷したり財物の損壊などの損害を被った場合に、相手方への損害賠償請求に必要となる弁護士費用などに対して、300万円を限度に保険金をお支払いします。(法律相談料については10万円を限度にお支払いします。)

・ファミリーバイク特約
記名被保険者ご本人、その配偶者またはこれらの方の同居の親族もしくは別居の未婚の子にあたる方が、原動機付自転車を運転中に起こした事故について、ご契約のお車の補償内容にしたがい、対人賠償、対物賠償および自損事故保険を適用して、保険金をお支払いします。

2 保険のしくみ

(1) 保険の制度

保険は偶然な事故による損害を補償するための制度で、多くの方々がそれぞれのリスクに応じて保険料を拠出し、万一の事故が発生し損害を被った場合に保険金を受け取る相互扶助の制度です。

偶然な事故により、一人ひとりにどれくらいの頻度でどれだけの損害が発生するかを予測することはできませんが、大人数の集団になれば、過去の統計から事故の発生頻度や損害の合計額を予測することが可能であり(「大数の法則」といいます。詳しくは、巻末の「損害保険用語の解説」をご覧ください。)、このような手法から保険料は算定されます。

これにより、ご契約された方々はわずかな負担により、いざというときの大きな補償を得ることができるため、保険の制度は安定した個人生活や企業運営のうえで、なくてはならないものとなっています。

(2) 保険契約の性格

保険契約は保険会社が保険事故による損害に対し保険金をお支払いすることを約束して、ご契約された方はその対価として保険料を支払うことを約束する契約です。(このような契約を「有償・双務契約」といいます。)

さらに、保険契約はご契約された方と保険会社の合意のみで成立する契約でもありますが(このような契約を「諾成契約」といいます。)、当社では、契約締結の証として「保険証券」をご契約された方にお送りしています。(証券省略割引が適用された場合は、「保険証券」省略に関するご案内のハガキをお送りしています。)

(3) 再保険について

再保険は、保険金支払責任の一部を他の保険会社に移転する仕組みで、巨額の保険金支払いが予測される場合にリスクを分散することを目的としています。再保険は、保険会社間で行う保険取引であり、他の保険会社にリスクを移転することを「出再」、逆に他の保険会社からリスクを引き受けることを「受再」といいます。

再保険に関する当社の方針については、「III. 3. 戦略的リスク経営(ERM)」をご覧ください。

3 約款

(1) 約款の位置づけ

保険は目に見えない無形の商品であるため、書面で契約内容を目に見えるようにしたものが約款であり、これによりご契約された方・保険の補償を受けられる方と保険会社の双方の権利と義務の内容が明確化されます。

約款は、基本的な契約内容を定めた「普通保険約款」と、「普通保険約款」で定められた事項を特別に補充・変更する「特約」から構成されます。

(2) ご契約時の留意点

ご契約にあたっては、保険契約の内容について十分ご説明することにしていますが、ご不明な点がございましたら、当社までお気軽にお問い合わせください。

なお、当社の保険契約においては、「保険証券」(証券省略割引が適用された場合は、「保険証券」省略に関するご案内のハガキ)が到着した際に、保険証券またはウェブサイトでご契約内容を再度ご確認いただき、ご契約を撤回することもできます。(「クーリングオフ制度」といいます。後記「5. (1) 契約締結のしくみ」をあわせてご覧ください。)

(3) 約款に関する情報提供方法

商品概要については各種パンフレットおよび公式ウェブサイトにて、ご契約にあたり特によく理解していただく必要のある事項については「重要事項説明書」にてご案内しています。

「重要事項説明書」は、保険商品の内容をご理解いただくための事項である「契約概要」と、ご契約者にとって不利益になる事項等、特にご注意いただきたい事項である「注意喚起情報」などから構成されています。

特に「注意喚起情報」は、保険契約のお申込みに際して事実を正確にご申告いただく義務(「告知義務」といいます。)、ご契約後に重要な事項について変更が生じたときには保険会社に遅滞なくご連絡いただく義務(「通知義務」といいます。)、保険金がお支払いでき

ない主な場合、保険契約を解約される際の解約返戻金の取扱いなど、ご契約者に必ず目を通していただく必要のある事項となっています。

また、約款については「ご契約のしおり」にてご案内しています。

これらの資料のお取寄せについては、お気軽に当社までお申し付けください。また、「重要事項説明書」および「ご契約のしおり」につきましては、公式ウェブサイト（www.sonpo24.co.jp）からご覧いただくこともできます。

4 保険料

(1) 保険料の収受・返還

当社では保険料を所定の払込期限までに一括でお支払いいただくこととしており、保険期間が開始しても、当社が保険料を領収する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。

保険期間中に保険契約の内容に変更が生じたときは、残りの保険期間および変更内容に応じて保険料を追加でご請求したり、保険料の一部を返還することがあります。また、保険契約が解約されたときは、残りの保険期間に応じて保険料の一部を返還します。（残りの保険期間によっては、保険料を返還できないことがあります。）

(2) 保険料率

保険料は、保険金の支払いにあてられる部分の「純保険料率」と保険事業の運営に必要な経費にあてられる部分の「付加保険料率」の2つの保険料率から成り立っています。

自動車保険の純保険料率については、個々の保険会社が金融庁より認可を受けたものを使用することとなっています。

5 保険募集

(1) 契約締結のしくみ

当社では、媒介代理店、テレビ・雑誌などのマスメディアおよび公式ウェブサイト等を通じて、お客さまに当社自動車保険をご案内しています。保険契約のお申込みは、公式ウェブサイトまたはダイレクトアドバイスセンターにて受け付けています。

当社では、ご契約手続きに対するお客さまのご負担を軽減させるため、公式ウェブサイト上で所定の事項をご入力いただくか、お電話でご申告いただくだけでご契約のお申込み手続きが完了し、「申込書」等の書類のご提出を不要とするしくみとしています。なお、媒介代理店が当社自動車保険の内容やお見積りなどをご案内した場合でも、お客さまご自身によるお申込み手続きが必要となります。

公式ウェブサイトでお申込みいただく際には、ご契約締結前に「重要事項説明書」を必ずご確認いただけるようなしくみとしています。また、資料やお見積書などをお送りする際にも「重要事項説明書」を同封し、ご契約いただくうえで特に重要な事項をお客さまにお知らせしています。

保険料のお支払いは、クレジットカード払・コンビニ払・金融機関振込払の3種類をご用意しています。

「保険証券」は、ご契約手続きが完了した時点で郵送にてお送りしています（証券省略割引が適用された場合は、「保険証券」省略に関するご案内のハガキをお送りしています）。また、すべてのご契約について、「保険証券」（または「保険証券」省略に関するご案内のハガキ）到着の翌日から7日以内であればご契約の撤回ができる「クーリングオフ制度」を採用しています。

(2) 契約内容の確認に関する取組みの概要

当社では、お客さまのニーズを確実にご契約に反映し、正しいご契約内容としていただくために、お客さまとダイレクトアドバイスセンターとの間の通話の際の確認手順において、運転者の年齢条件など、重要なご契約内容について十分な確認を行うようにしています。公式ウェブサイトでご契約をお申込みいただく場合、契約締結前にご契約内容を確認いただくための画面を表示し、お客さまに十分にご確認いただくようにしています。

また、お見積書、保険証券またはご継続案内書をお送りする際に各書面の見方を解説したシートを同封し、お客さまに改めてお見積内容またはご契約内容をご確認いただくようにしています。

(3) 代理店について

①役割と業務内容

代理店は、当社との間に締結した損害保険代理店委託契約に基づき、保険会社に代わりお客さまへの保険契約の勧誘、お申込み手続きの説明、公式ウェブサイトまたはダイレクトアドバイスセンターへの誘導などの募集活動を行うことを主たる業務としています。

なお、当社の代理店は保険契約締結の媒介のみを行っており、保険契約の締結、保険料の受領、契約内容が変わった場合のご通知の受領などの権限はありません。

②代理店登録

代理店として損害保険募集を行うためには、代理店委託契約を締結するだけではなく、保険業法に基づき財務局に登録しなければなりません。また「代理店の役員・使用人」として保険募集を行う人も財務局に届け出なければなりません。

③代理店教育

当社では、保険募集に関するコンプライアンスや販売知識などの研修を通じて、法令などにのっとった募集活動を行うとともに、お客さまニーズを的確に把握し、質の高いサービスを提供できる代理店の育成に努めています。

また、代理店登録または募集人届出を行う場合には、業界の自主ルールにのっとり、日本損害保険協会が実施する「損害保険募集人一般試験（基礎単位）」の合格を要件とするなど、当社保険募集の品質向上と消費者保護の徹底に努めています。

④代理店数

2018年3月31日現在、当社の取扱代理店は3,675店です。

(4) 当社の勧誘方針

「金融商品の販売等に関する法律」に基づく「勧誘方針」を以下のとおり定め、お客さまの視点に立った販売活動に努めています。

勧 誘 方 針

私たちは、次に掲げるルールを守り、お客さまの満足を第一とする営業活動に努めます。

1. 保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法その他の関係法令・諸規則等を遵守するのはもちろんのこと、商品をおすすめする際にはお客さま自身の判断において適切な商品をお選びいただけるよう、判りやすい説明をこころがけるとともに、商品内容やリスク内容等の重要事項等について十分な説明を行います。また、お客さま一人ひとりのご要望を十分考慮し、ふさわしい商品の提供に努めます。

2. 当社商品の勧誘は、原則としてお客さまからいただくお電話に基づき行いますが、それ以外の場合でも、お客さまの立場にたって、場所や時間帯に十分配慮した営業活動を行います。

3. 当社インターネットホームページにつきましては、お客さまにとってわかりやすく、見やすく、安心してご利用いただけるよう内容の充実に努めます。

4. お客さまのプライバシーに十分配慮し、お客さまに関する情報については厳正な取り扱いを行います。

5. 保険事故が発生した場合におきましては、保険金の支払に際し、「迅速・親切・適正」に処理するよう努めてまいります。

6. 教育・研修体制の充実により人材の育成をはかるなど、お客さまの信頼にお応えするために今後とも努力してまいります。

6 保険金のお支払い

万一お客さまが事故にあわれた場合、丁寧かつ迅速なサービスをお客さまに提供することを基本方針としています。損害保険ジャパン日本興亜株式会社の全国約220か所（2018年7月1日現在）のネットワークと連携し、きめ細かい事故解決サービスを提供しています。

保険金お支払いのしくみ

事故が発生してから保険金をお支払いするまでの流れは、事故の状況・内容などによってさまざまですが、一般的な手順は以下のとおりです。

●事故受付

当社では24時間365日、専門のスタッフが事故受付を実施しており、お客さまは全国どこからでも、通話料無料にてご連絡いただけます。

また、事故発生のご連絡を受けた際、お客さまに適切なアドバイスや今後の流れなどについてご説明します。

▼

●初期対応

お客さまへ適切な保険金請求のご案内を実施し、事故解決までの流れをご説明しています。また、事故の相手方、関係者等へのご連絡を行います。

▼

●損害の確認・事故折衝対応

事故状況や損害状況の確認・事故折衝対応を行います。

なお、事故の相手方にお支払いする損害がある場合、当社がお客さまに代わって示談交渉を行います。示談交渉につきましては、お客さまと事前にお打合せを行い、進捗状況については定期的にお客さまへお伝えします。

▼

●保険金のお支払い

示談成立後、速やかに保険金をお支払いします。状況に応じて、お客さまや相手方からの請求書類などを省略（電話による確認）して、迅速な保険金のお支払いを実施します。

7 トラブル時の各種サービス

(1) 24時間事故受付サービス

24時間365日、年中無休の事故受付

自動車事故が発生した場合、24時間365日（夜間・休日を問わず）全国どこからでもご連絡いただけます。

経験豊富な受付担当者が適切にアドバイス

カスタマーサービスの研修を受けた事故受付担当者がお客さまに必要なアドバイスを行うことで、安心のサービスをご提供します。

24時間365日 **0120-119-007**（携帯・PHSからも通話無料）へご連絡ください。
耳や言葉の不自由なお客さま専用Fax **0120-102-218**

(2) ロードサービス

日本全国約9,500か所の拠点で安心

当社の自動車保険のすべてのご契約車両には、ロードサービスがセットされています。
約9,500か所（2018年7月1日現在）のロードサービス拠点は日本全国を網羅し、お客さまのカーライフをサポートします。

24時間365日、年中無休の対応

自動車事故の際の緊急対応はもちろん、突発的な故障からキー閉じ込みなどを幅広くサポートし、24時間365日（夜間・休日を問わず）、全国どこからでもご利用いただけます。

ＧＰＳ現在位置特定サービス

ドライブ中の事故や故障によりロードサービスをご利用される際に、スマートフォン等のＧＰＳ機能により、お客さまの現在位置を特定するサービスです。本サービスをご利用いただくことで旅行先などお客さまが不慣れな場所でトラブルにあわれた場合でも、迅速にロードサービスをご提供します。

ロードサービス内容

レッカーサービス

トラブルサポートサービス

- キー閉じ込み
- 落輪の引き上げ
- バッテリーあがり
- ガス欠時の燃料補給
- パンク時のスペアタイヤ交換作業
- プラグ、ヒューズの取り替え
- 冷却水の補充
- オイル漏れ点検・補充
- その他の緊急サービス

アクシデントサポートサービス

- 宿泊費用サポート
- 帰宅交通費サポート
- レンタカー費用サポート
- 旅行キャンセル費用サポート
- ペットケアサポート
- 修理完了車の自宅無料配送サポート

オペレーションサービス

- 緊急連絡代行
- 案内サービス

（注）1. ロードサービスのご利用は、事前にロードサービス（0120-119-117）へのご連絡が必要です。ご連絡なくご自身で業者を手配された場合などは、無料サービスの対象外となります。
2. ロードサービスは、ご契約のお車のみが対象となります。ファミリーバイク特約により補償する原動機付自転車などは対象となりません。
3. ロードサービスは保険による補償そのものではなく、当社の委託先会社から提供されるサービスです。ここに記載のあるほか、各種サービスには所定の条件があり、サービスにより一部有料となる場合があります。
4. サービスカーの出動が困難な場所でのトラブルには対応できない場合があるほか、気象状況・交通事情により到着に時間がかかる場合があります。
5. 車両保険をご請求される事故により、レッカーサービスなどを利用された場合はその費用を車両保険金から支払うことがあります。
6. ロードサービスの内容は、予告なく変更する場合があります。

24時間365日 **0120-119-117**（携帯・PHSからも通話無料）へご連絡ください。

(3) 提携修理工場ネットワーク

提携修理工場のサービス内容

全国約800か所（2018年7月1日現在）の修理工場と提携し、品質の高いさまざまなサービスをご提供しています。車両保険にご加入されていないお客さまがご自身のご負担にて修理される場合も、これらのサービスをご利用いただけます。

無料代車サービス

優先修理サービス

(注) 1. 工場の混雑状況によって提供までにお時間をいただく場合があります。
2. ご使用期間中のガソリン代はお客さまのご負担となります。

無料引取・納車サービス

無料洗車サービス

永久保証サービス

(注)お客さまがお車を手放した場合は保証が失効します。

(4) ガラス修理専門業者のご紹介

ガラスのみの修理の場合、当社が提携する自動車ガラスの専門業者のサービスをご利用いただけます。作業スペースが確保できる場所であればお客さまのご指定先への出張修理が可能です。

※ 一部、出張対応ができない地域があります。
※ 作業スペース、天候などにより出張作業ができない場合があります。
※ 提携修理工場ネットワークとは異なります。ガラス以外の修理は対応できません。
※ 原則としてご指定の場所で出張作業を行うため、提携修理工場ネットワークのサービスはご利用いただけません。

8 お客さまとのコミュニケーション

当社は、すべての活動の原点をお客さまに置き、お客さまの声を当社運営を進めていくうえでの原動力と位置づけ、以下の対応方針にのっとり対応しています。

お客さまの声　対応方針

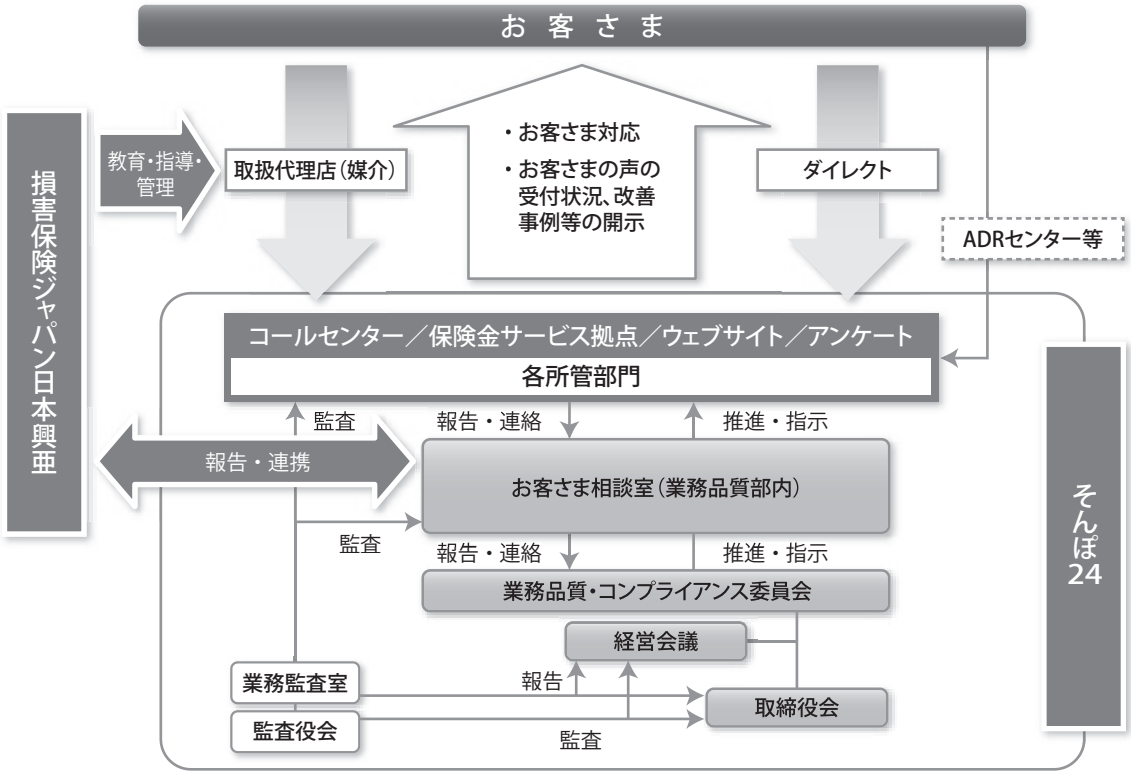
《基本理念》

お客さまの声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに、お客さま第一をあらゆる業務の基点とし、積極的に企業活動に活かします。

《対応方針》

1. お客さまの声を感謝と誠意を持って積極的に受け止め、すべての部門において最優先の課題と認識して、公平・公正・迅速・適切かつ誠実にお客さまの声に対応します。
2. お客さまにとって負担のかからない、利用しやすいお客さまの声受付窓口を設置し、窓口の連絡先、ご利用方法などを広く周知し、お客さまの声の受付および対応の充実に努めます。
3. お客さまの声を通じて得られた個人情報、機密情報等の情報の機密保持を徹底します。
4. お客さまの声に関する情報を適宜、適切に集計・分析し、広く開示し、透明性のあるお客さまの声対応を実施します。
5. お客さまの声を商品・サービス・業務運営の向上へ積極的に活かし、お客さまの声対応管理態勢を継続的に向上します。

(1) お客さまの声を業務改善・品質向上に活かす体制



●お客さま相談室（業務品質部内）

受け付けた「お客さまの声」の対応状況の全社的な管理・統括を行い、深度ある原因分析と実効性のある再発防止策および業務改善策の策定・実行を所管部門に指示します。

また、「お客さまの声」の傾向やお客さまアンケート結果を集計・分析し、業務品質・コンプライアンス委員会に報告します。

●業務品質・コンプライアンス委員会

お客さま相談室で集計・分析した「お客さまの声」の傾向やお客さまアンケート結果の報告を受けて、会社として取り組むべき課題を明確にします。

所管部門で策定・実行した再発防止策および業務改善策の妥当性・有効性についてお客さま視点で検証し、必要と判断した場合には、スピード感のある抜本的対策を実行するよう所管部門に指示します。

(2) お客さまの声の受付状況

●業務の改善に向けて

2017年度は1,052件のお客さまの声（苦情）を受け付け、そのうち680件については再発防止に努め、その他のご意見・ご要望につきましても業務の改善・お客さまのニーズにあった商品・サービスの開発に活かしています。

●よりよい事故対応サービスに向けて

保険金をお支払いしたお客さまに対して、当社の事故対応に関する満足度をお聴きするアンケートを継続的に実施しています。結果は損害サービス部で精査し、事故対応の業務改善に活かしています。

2017年度に実施したアンケートでは、3,066件のご回答をいただきました。

●ロードサービスの向上に向けて

ロードサービスをご利用いただいたお客さまの中から一部の方にご協力いただき、サービスに関するアンケートを継続的に実施しています。

結果は、ロードサービス委託会社とも共有し、サービス内容の改善に活かしています。

＜お客さまの声（苦情）の受付状況＞

お客さまの声の区分		代表的な事例	2017 年度受付件数
ご契約の手続き			
	お見積り・ご契約手続き	説明不足・手続き誤りなど	35
	ご継続手続き	継続の案内がない/遅い	19
	保険料の計算誤り		20
	ご契約の引受け		14
	募集行為		35
	接客マナー		36
	その他	ウェブサイトのわかりやすさ向上など	176
商品・サービス			
	商品・サービス	商品内容・サービスの拡充など	103
	お客さま向けツール（パンフレットなど）	わかりにくい、字が小さいなど	37
ご契約の管理			
	保険証券		9
	保険料のお支払い		54
	変更手続き	手続き誤りなど	89
	解約手続き	説明不足など	21
	接客マナー		9
	その他		17
保険金のお支払い			
	お支払額	説明不足など	38
	連絡・対応	連絡遅れなど	169
	お支払いの可否		13
	接客マナー		39
	その他		99
個人情報に関するもの			
	個人情報に関するもの		6
その他			
	その他		14
合　　計			1,052

(3)「お客さま本位の業務運営方針」の策定

当社は、2017年3月に金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」をふまえ、「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、2017年9月1日に表明しました。

2018年6月に「消費者志向自主宣言」を統合して「お客さま本位の業務運営方針」を更新しました。当社は、お客さま本位の業務運営を実現し、定着させるとともに、すべてのステークホルダーに対して企業としての社会的責任を果たしていきます。

お客さま本位の業務運営の浸透・定着に向けた、各方針に定める2017年度の取組みなど、詳しくは、当社公式ウェブサイト「お客さま本位の業務運営方針」(http://www.sonpo24.co.jp/other/customer-first.html)をご覧ください。

(4) お客さまの声を商品・サービスの改善に活かすための取組み

2017年度に実施しましたお客さまの声を反映した主な取組み内容は次のとおりです。

お客さまの声	実施内容
封筒表面に内容物をわかりやすく印字してほしい。	保険証券をお送りする封筒を専用封筒に変更しました。専用封筒には「自動車保険証券在中」と印字してあります。
保険料の支払いを「コンビニ払(スマートピット)」にした際も、振込用紙が送付されると思っていた。	「コンビニ払(スマートピット)」は、振込用紙を使用しない保険料の支払方法です。 そのため、当社ウェブサイトのお支払方法の選択画面、ならびにお申込みの最終画面にて振込用紙が送付されないご案内を強調しました。
ウェブサイトで見積り後、そのまま契約にすすむ際はログインID/パスワードの入力を不要にしてほしい。	契約手続きの際に、ログインID/パスワードの設定画面を省略し、お客さまの手間を軽減しました。
IP電話から事故の連絡(0120-119-007)ができるようにしてほしい。	フリーダイヤルに繋がらないIP電話等をお持ちの方に対する対応として、2017年11月10日(金)から事故のご連絡用回線に一般回線(087-883-6208)を設置しています。 本回線は通話料有料となりますので、フリーダイヤルへの発信が可能なIP電話をお持ちの場合、0120-119-007(通話料無料)までご連絡ください。
車両入替の際に、車検証の提出が面倒である。	お車の変更(車両入替)や新たに取得したお車でのご契約の際の車検証のご提出を原則不要としました。
保険料を月払いで払いたい。	クレジットカード払の支払回数に、12回払を追加しました。 ※ご利用いただけるお支払回数はクレジットカード会社により異なります。

(5) お客さまの声を承る窓口

以下の窓口にてお客さまの声を承っています。いただいたお客さまの声につきましては迅速・適切な対応を行い、業務の改善に活かしています。

公式ウェブサイトにおいてもお客さまの声を承っています。

■「ご相談・苦情」については

0120-474-024（携帯・PHSからも通話無料）　受付時間：平日9：00～17：00

また、中立・公正な立場で問題を解決する、下記の損害保険業界関連の紛争解決機関においても、損害保険に関わる各種問題の解決が図られています。

手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関

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

同協会では、損害保険に関する一般的な相談のほか、損害保険会社の業務に関連する苦情や紛争に対応する窓口として、「そんぽＡＤＲセンター（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）」を設けています。受け付けた苦情については、損害保険会社に通知して対応を求めることで当事者同士の交渉による解決を促すとともに、当事者間で問題の解決が図れない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決に導きます。

お客さまは、当社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽＡＤＲセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

一般社団法人日本損害保険協会そんぽＡＤＲセンターの連絡先は以下のとおりです。

ナビダイヤル（全国共通・通話料有料）　0570-022808

IP電話から03-4332-5241

（受付時間：平日9：15～17：00）

詳しくは、一般社団法人日本損害保険協会のウェブサイト（http://www.sonpo.or.jp/）をご参照ください。

そんぽＡＤＲセンター以外の損害保険業界関連の紛争解決機関

「一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構」

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

詳しくは、同機構のウェブサイト（http://www.jibai-adr.or.jp）をご参照ください。

「公益財団法人交通事故紛争処理センター」

自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談、和解のあっせんおよび審査を行う機関として、公益財団法人交通事故紛争処理センターがあります。全国11か所において、専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。

詳しくは、同センターのウェブサイト（http://www.jcstad.or.jp）をご参照ください。