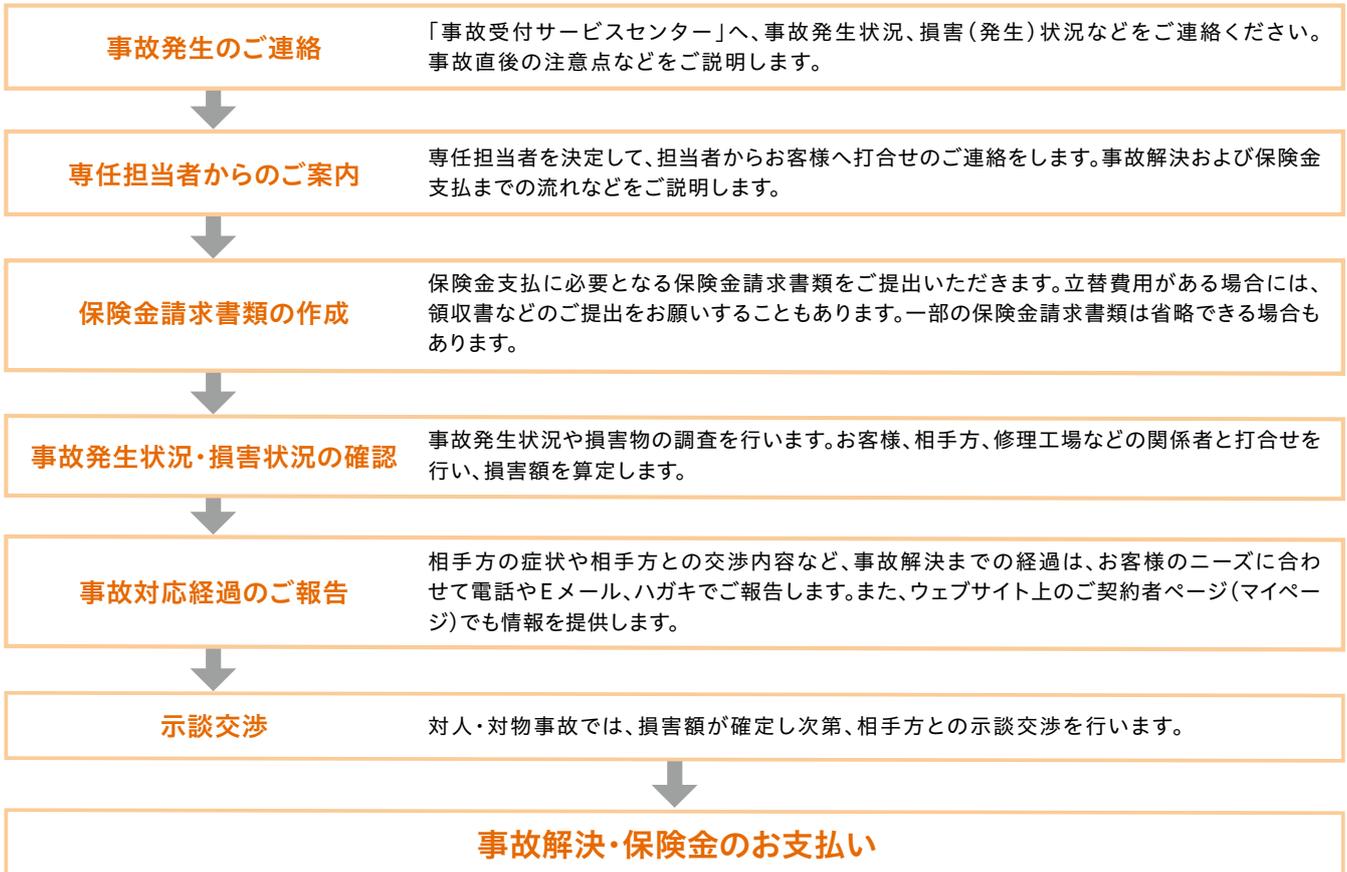


# 保険金のお支払いとサービス体制

## 保険金お支払いまでの流れ

保険金請求に必要な書類をできるだけ省略・簡素化するほか、ケースによっては電話確認による示談も活用して、保険金のお支払いをスピーディーに行っています。保険金お支払いまでの流れの概略は以下のとおりです。

### 【自動車保険の保険金をご請求いただいた場合の一例】



※事故の内容・状況により上記の流れとは異なる場合があります。

## 保険金お支払いまでのサービス体制

担当者がお客様とダイレクトにコミュニケーションをとりますので、直接いろいろなご相談をお受けすることができます。担当者は、常にお客様の立場にたち親身に対応します。各保険商品のサービス体制の一部をご紹介します。

### 自動車保険

スピーディーかつ丁寧な対応でお客様の不安を取除き、お客様の納得感を追求しながら事故解決サービスを提供しています。

#### ■ 24時間365日の事故受付

##### ■ 「即日安心365」サービス

事故発生時のスピーディーな対応にこだわり、24時間365日の事故受付に加えて、平日はもちろん土日でも事故受付当日中に、代車の手配や関係各所への連絡などの初期対応を実施し、その対応結果についてお客様にご報告します。<sup>(\*1)</sup>

##### ■ 事故受付後1時間以内の専任担当者からのご連絡

事故発生時の不安を少しでも早く軽減できるよう、事故受付から1時間以内に事故の内容に適した専任担当者を決定し、専任担当者からお客様にご連絡します。<sup>(\*2)</sup>

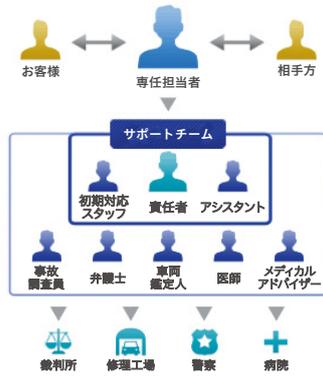
(\*1)20:00までに事故受付が完了した対人・対物事故が対象です。

(\*2)平日(月～金)の9:00～17:00の間に事故受付が完了した場合が対象です。



## ■何でも相談できる 1事故1担当者+チームサポート制

事故解決まで、専任担当者とサポートチームが責任を持って対応します。専任担当者は、事故調査員、弁護士、車両鑑定人、メディカルアドバイザーなどの各分野の専門家と連携をとりながら事故解決にあたります。



## ■説明と同意を繰り返す「インフォームド・コンセント」導入で、お客様の納得感を追求

お客様に納得いただける事故解決のために、「インフォームド・コンセント」方式による対応を実施しています。1つの事故の解決方法は1つだけとは限りません。事故解決の対応方針として複数案が考えられる場合には、メリット・デメリットをお客様にご説明し、お客様に対応方針を同意いただいたうえで事故解決を進めます。<sup>(\*)3</sup>

(\*)3「インフォームド・コンセント」とは、主に医療現場において用いられる言葉で、医師が患者に対し、治療方針を正しく説明し、患者の同意を得ながら治療を行っていく進め方をいいます。

## ■スペシャリストを育成する教育プログラム

事故解決力の高いスペシャリストを育てるために、年間35種類に及ぶ研修を実施しています。また、弁護士や医師、警察、鑑定人など、さまざまな関係者とコミュニケーションをとり、事故解決のための知識を習得していきます。



## ■全国に広がるサービスネットワークでお客様をサポート

専任担当者が在籍する全国26のサービスセンターのほか、専任担当者と連携しながら対応する損害調査ネットワーク、約110カ所の弁護士ネットワーク、約410カ所の提携修理工場ネットワークで事故解決まで確実にサポートします。事故やお車のトラブル時には、全国約9,900カ所のロードサービス拠点のうち、お近くの拠点から急行します。

- 各サービスセンターの所在地については、71ページをご参照ください。
- ロードサービスについては、40ページをご参照ください。
- 提携修理工場については、41ページをご参照ください。

## ■事故受付後には状況に応じて各種ご案内を送付

事故解決の進捗状況をお客様に適切にご報告することも、お客様に安心して事故解決をお任せいただくために重要と考え、以下の書類をお送りしています。

### ■事故受付のご案内

事故受付時には、担当者・責任者の顔写真付のご案内をお送りします。



顔写真付の「保険金請求受付のご案内」

### ■中途経過のご案内

状況に応じて、事故解決の進捗をハガキでお知らせします。

### ■事故対応完了のご案内

事故解決をお知らせするとともに、ご契約内容と保険金請求の対象となった補償項目・特約などをわかりやすくご案内します。

## ■「面談急行サービス」「もらい事故相談サービス」の実施

死亡事故や入院事故でどうしたらよいかわからない場合、ご要望に応じてお客様を訪問し、事故解決の流れや必要な手続きのご説明をします。また、「もらい事故」のため保険金お支払いの対象にならない場合などでも、経験豊かなスタッフが親身にお客様のご相談をお受けします。

## ■充実したデジタルコミュニケーション手段

事故解決の進捗状況などをお伝えする手段をお客様のご希望に応じて選択していただけるよう、ウェブサイトでも、主に以下の事故解決に関するサービスを提供しています。

### ■事故受付

電話のほか、ウェブサイト(パソコン・スマートフォン)でも事故受付が可能です。

### ■事故対応経過および保険金支払いまでの流れのご案内

ウェブサイト上のご契約者ページ(マイページ)にて、お客様のご契約内容だけでなく事故対応状況がいつでもご確認いただけます。また、事故解決までの流れや相手方・関係各所とのやり取りの詳細も確認することができます。

### ■ コミュニケーションボード(伝言板)の活用

ご契約者ページ(マイページ)内のお客様専用にご用意されたコミュニケーションボード(伝言板)で、24時間いつでも、担当者への問合せや質問などを書込むことができるほか、担当者からの回答を確認することができます。

また、お客様の同意が得られた場合は、事故の相手方との交渉経緯もお知らせするなど、担当者に問合せなくても中途経過などを確認できるようにしています。

## 医療保険

病気やケガにより入院・手術をされた場合や、がんと診断された場合など、スピーディーかつきめ細かな対応をします。

### ■ ウェブサイトでの保険金請求サービス

保険金請求のご連絡は、お客様のご都合にあわせて電話もしくはウェブサイトのいずれかを選択することができます。ウェブサイトの場合は、24時間いつでも、スマートフォンやPCなどから手続きが可能です。

また、ガン重点型の医療保険SURE〈シュア〉については、必要事項の入力と必要書類<sup>(※4)</sup>の画像のアップロードにより、ウェブサイトだけで保険金請求を完結することができます。<sup>(※5)</sup>書類送付等の時間が節約されるため、迅速な保険金のお支払いが可能です。

(※4) 必要書類は、ウェブサイト上の簡単な設問に回答することで、お客様ご自身でご確認いただけます。

(※5) 保障内容や治療の内容によっては、書類等の送付によるお手続きが必要になる場合があります。

## 火災保険

万一の事故の場合には、専任担当者がお客様に寄り添い、保険金の支払いに向けて誠実にサポートします。

### ■ お客様のご事情に応じた対応

24時間365日事故受付サービスセンターで事故の連絡を受付けています。その後、専任担当者が状況をお伺いし、必要な保険金請求書類などをご案内します。

### ■ 住まいの修理会社紹介サービス

火災保険の補償の対象となる損害を受けて住まいの修理が必要となったとき、ご希望のお客様にソニー損保の提携修理会社をご紹介します。

### ■ お知らせメールやSMSの送信

事故対応に進捗があった場合や、担当者がコミュニケーションボードに回答した時などは、タイムリーにメールやSMSでお知らせします。

### ■ 診断書省略サービス

ご契約からの経過期間やご請求内容などによって、「診断書」に代えて「治療状況報告書」および医療機関発行の「治療費領収書」「診療明細書」写しをご提出いただくことで入院保険金や手術保険金をご請求いただけます。<sup>(※6)</sup>

### ■ 先進医療保険金の医療機関あて直接支払サービス

お客様に安心して治療に専念していただけるよう、特に技術料が高額である陽子線治療、重粒子線治療を対象として、お客様からのご要望により先進医療保険金を当社から医療機関あてに直接お支払いします。<sup>(※6)</sup>

(※6) いずれも適用に一定の条件がありますので、ご請求時にご相談ください。

## 海外旅行保険

海外旅行中のもしもの時には、電話やインターネットを通じて、お客様に高品質なサービスを提供します。

### ■ 24時間365日の日本語サポート

海外旅行時の事故やトラブルには、日本語でのサポートを24時間365日提供し、世界42の国・地域からの通話料を無料とするなど、質の高い充実したサービスを用意しました。以下はそのサービス例です。<sup>(※7)</sup>

#### ■ 現地病院の手配、通訳の手配

ケガや病気をされたときは、お客様に医療施設のご案内や手配をします。治療の際には電話による医療通訳も手配しますので、言葉の心配もありません。

#### ■ 治療費立替不要のキャッシュレス治療の手配

キャッシュレス提携病院であれば、お客様が一時的に立替えることなくキャッシュレスで治療を受けることができます。

(※7) 上記サービスは、ジェイアイ傷害火災保険株式会社との提携により、同社のサポートデスクである「t@bihoサポートライン」を通じて提供します。