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。

*以下は自動車保険の保険金をご請求いただいた場合の一例です。事故の内容・状況により以下の流れとは異なる場合があります。

事故発生のご連絡

「事故受付サービスセンター」へ、事故発生状況、損害(発生)状況などをご連絡ください。 事故直後の注意点などをご説明します。



専任担当者からのご案内

専任担当者を決定して、担当者からお客様へ打合せのご連絡をします。事故解決および保険金 支払までの流れなどをご説明します。



保険金請求書類の作成

保険金支払に必要となる保険金請求書類をご提出いただきます。立替費用がある場合には、 領収書などのご提出をお願いすることもあります。一部の保険金請求書類は省略できる場合も あります。



事故発生状況・損害状況の確認

事故発生状況や損害物の調査を行います。お客様、相手方、修理工場などの関係者と打合せを行い、損害額を算定します。



事故対応経過のご報告

相手方の症状や相手方との交渉内容など、事故解決までの経過は、お客様のニーズに合わせて電話やEメール、ハガキでご報告します。また、ウェブサイト上のご契約者ページ(マイページ)でも情報を提供します。



示談交渉

対人・対物事故では、損害額が確定し次第、相手方との示談交渉を行います。



事故解決・保険金のお支払い

保険金お支払いまでのサービス

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。

自動車保険の事故解決サービス

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。(*1)

■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。(*2)

- (*1)曜日を問わず365日、お電話での事故受付(初期対応に必要な情報の確認)が20:00までに完了した、ソニー損保が示談交渉できる賠償事故の場合が対象です。(20:00以降の事故受付分は翌日の対応となります)
- (*2)月〜金の9:00〜17:00(休日除く)までの間に、お電話での事故受付が 完了した場合が対象です。また、1時間以内のご連絡がふさわしくない 場合などは対象外としています。