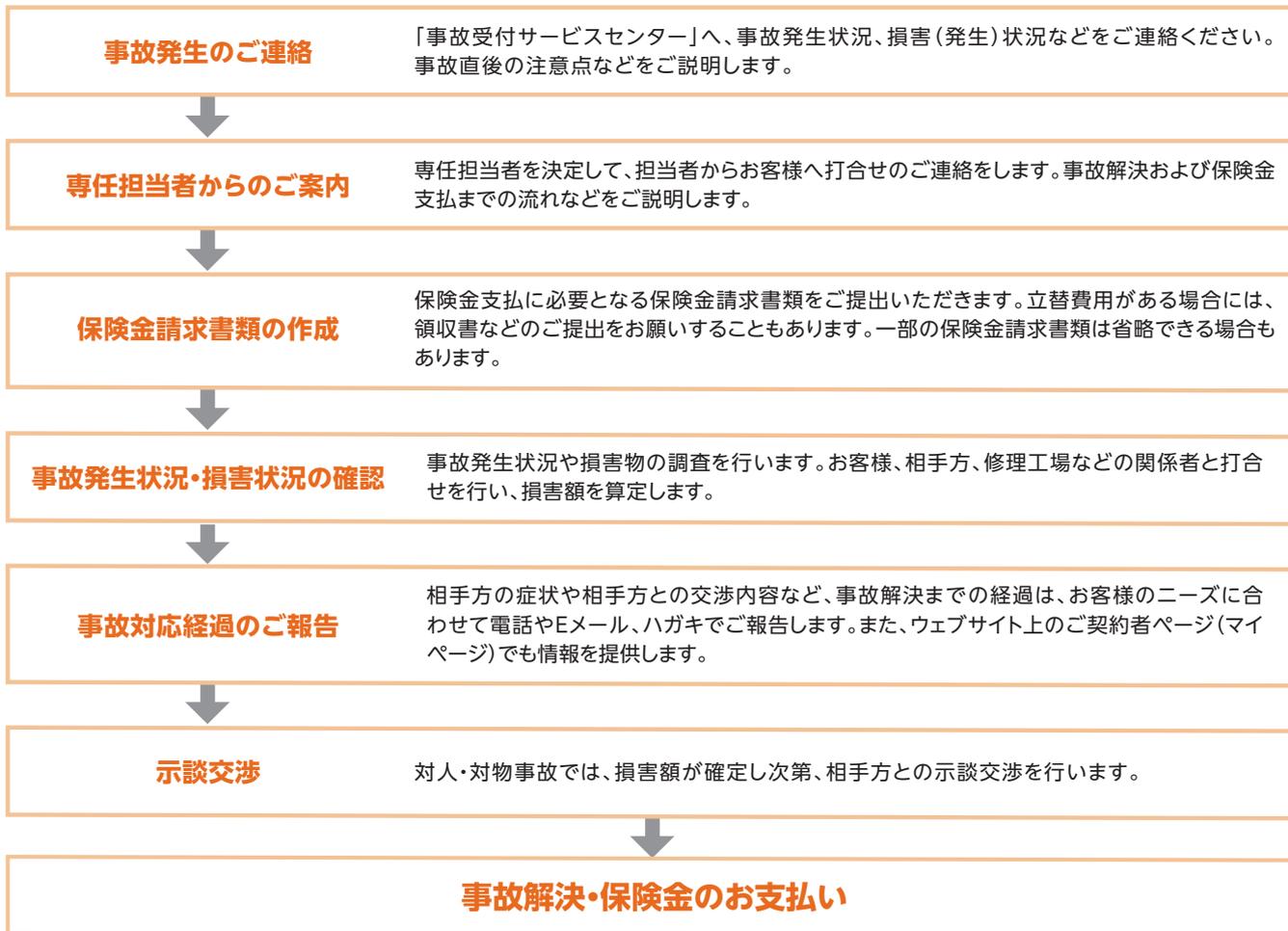


保険金お支払いまでの流れ

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。



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

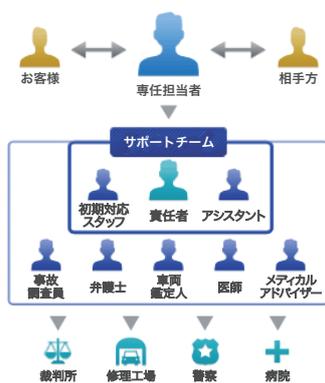
事故発生時の不安を少しでも早く軽減できるよう、事故受付から1時間以内に事故の内容に適した専任担当者を決定し、専任担当者からお客様にご連絡します。(*2)

(*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。

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対応を進めます。(*3)

(*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27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、事故解決をしていくための知識を習得します。



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、弁護士ネットワーク、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9,000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。

- ☞ 提携修理工場については41ページをご参照ください。
- ☞ 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。

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。

■ 保険金請求受付のご案内

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。

■ 保険金請求手続き完了のご案内

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てもよいかかわからない場合、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。

保険金請求書類の省略・簡素化による スピーディーな保険金支払

お客様のご負担を減らし、迅速にお支払いができるように、書類を極力省略しています。

■ 保険金請求書省略サービス

車両事故や対物事故といった物損事故の場合、お客様からご提出いただく「保険金請求書」を省略し、スピーディーなお支払いをします。(*4)

■ 交通事故証明書取付サービス

交通事故証明書が必要な場合は、ソニー損保が費用を負担して交通事故証明書を取付けます。

■ 示談書省略サービス

対物事故で、お客様・相手方の双方が希望された場合、署名・捺印が必要な示談書を省略し、保険金をお支払いします。なお、合意内容の控えはお客様にお送りします。(*4)

■ 診断書省略サービス

おりても傷害補償特約や搭乗者傷害特約でご請求金額が10万円以下の場合、医療機関が発行する「診断書」を省略し、お客様からの通院日のご申告で保険金をお支払いします。(*4)

(*4) 状況によっては、「保険金請求書」「示談書」「診断書」が必要となる場合もあります。

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き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。

■ お知らせメールの送信

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Eメールでお知らせします。

■ 次年度の概算保険料のご案内

保険金請求をするかどうかの判断の目安として、請求した場合としなかった場合の、それぞれの次年度の概算保険料をご案内します。

医療保険の保険金請求対応サービス

病気やケガにより入院を開始されたり手術を受けられたりした場合や、がんと診断された場合などは、専任担当者がスピーディーかつきめ細かな対応をします。

お客様のご事情に応じた対応

被保険者(保障を受けられる方)が、がんなどの病名を告知されていない場合でも、一定条件を満たしているご親族の方であれば被保険者の代理人として保険金をご請求いただけます。また、被保険者ご本人に健康状態が知られないよう、各種書類の送付方法や連絡方法について細心の注意をはらうなど、状況に応じて柔軟に対応しています。

保険金請求時のご負担を軽減

保険金をご請求いただく際のお客様のご負担を軽減するために、次の運用を実施しています。(*1)

・ 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。

・ 相続関係確認書類の一部省略サービス

被保険者ご本人が死亡された場合は、保険金請求書や診断書などの書類のほか相続関係をj確認する戸籍謄本などが必要となりますが、ご請求金額などによって、相続関係をj確認する書類を一部省略してご請求いただけます。

・ 先進医療保険金の医療機関あて直接支払サービス

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。

・ 診断書取得費用相当額の当社負担

当社所定の診断書をご提出いただいたにもかかわらず保険金のお支払いの対象とならなかったお客様に診断書取得費用相当額として一律5,000円(消費税別)をお支払いします。

(*1) いずれも適用に一定の条件がありますので、ご請求時に当社担当者にご相談ください。

適正な保険金支払のための体制

適切なタイミングに、漏れなく保険金をお支払いすべく、ご契約者保護についての社員意識向上のための教育を徹底するとともに、以下の取組みを実施しています。

■ 事故受付にあたり(保険金をご請求いただくために)

自動車保険では、どのような保険金がお支払されるかを説明するとともに、他に対象となる保険がないかのご確認をお願いする案内をお送りしています。医療保険では、保険金をご請求いただく際の手続きにかかるお客様のご負担の軽減を図りつつ、漏れなく保険金をご請求いただけるよう努めています。

■ 保険金支払にあたり

研修制度の充実や業務知識確認テストの定期実施などにより損害サービス部門の社員のスキル向上を図ることに加え、保険金支払時におけるルールや点検基準等をマニュアルに定め、遵守を徹底しています。

さらに、自動車保険では、保険金支払漏れ防止のためのシステムを構築し、事故受付から保険金支払までの各段階で、保険金支払に関する手続きが適正かつ確実にj行われていることを点検・確認しています。

■ 保険金支払後の点検・モニタリング

保険金支払に関し、保険金支払担当部門の管理職や管理・統括組織が、継続的に内容の検証および点検を実施しています。また、業務執行状況を監査する部門(監査部)による、保険金支払に関する監査も定期的j実施しています。

■ 保険金支払審査会の設立と運営

保険金支払査定j最終判断や、査定結果の妥当性を検証するにあたり、外部の専門家の意見を反映させ、適切な保険金支払管理態勢を構築することを目的に、保険金支払審査会を設立しました。

保険金支払審査会は、社外の有識者4名と当社関係部門の部長3名で構成されており、定期的な開催を通じて、保険金支払に関して、さらなる客観性と透明性の確保を目指しています。



保険金支払審査会の様子