

II 主要な業務の内容

1 取扱商品

SBI 損保の自動車保険（個人総合自動車保険）

1. ネット損保ならではの納得価格

インターネットの利便性を最大限に活用し、業務の効率化とお客さまを直接サポートすることにより削減されたコストを保険料に還元させ、納得の保険料のご提供を実現しています。

2. 合理的な保険料の算出基準

① 「お車の条件」に合わせた保険料設定

車種・型式によって保険料が異なるほか、お車を業務で使用する場合やレジャーで使用する場合など、使用目的によっても保険料が異なります。たとえば、主に土日や祝日にしかお車を使用しない方は、保険料がお安くなります。

② 「お客さまの条件」に合わせた保険料設定

運転者の範囲・年齢条件や運転免許証の色によって保険料が異なるほか、ノンフリート等級や同居の子供の年齢条件に関する特約の付帯の有無によっても保険料が異なります。

例えば、ゴールド免許をお持ちの方や運転者を「本人・配偶者」に限定される場合などは、保険料がお安くなります。

3. 各種割引

① インターネットのお手続きによる割引

インターネットを通じてご契約をお申し込みいただくと保険料を5,500円割引きます。

さらに、保険証券の発行が不要とされた場合は保険料を500円割引きますので、保険料が最大6,000円割引になります。

② 「車両の条件」による割引

安全ボディ、ABS、横滑り防止装置、エアバッグ、盗難防止装置などお車の安全装備がある場合やご契約のお車が新車の場合は保険料を割引きます。（一部、割引の対象にならないお車があります。）

4. 万々に備える充実した補償

お客さま一人ひとりのニーズに答えるため、個々の補償種類について付帯の有無や金額の設定を自由に組み合わせてご契約いただけます。（※）

（※）対人賠償保険、無保険車傷害保険、自損事故保険は自動セットのため、除きます。

① 相手の方への補償

● 対人賠償保険

ご契約のお車による事故により、他人（歩行者、相手の車の搭乗者の方など）を死傷させてしまい法律上の損害賠償責任を負担する場合、自賠責保険の保険金額を超える部分の保険金をお支払します。

● 対物賠償保険

ご契約のお車による事故により、相手の車や自転車、ガードレールや街灯など他人の財物を壊し、法律上の損害賠償責任を負担する場合に保険金をお支払いします。

② ご自身・搭乗者の方への補償

● 人身傷害補償保険

ご契約のお車の事故により、乗車中の方が死傷された場合に治療費や休業・逸失利益などを補償いたします。また、記名被保険者やそのご家族の方が自動車事故に遭われた場合も補償の対象となります。

● 無保険車傷害保険

保険をつけていない車や補償内容が不十分な車との事故により、死亡または後遺障害を被った場合に保険金をお支払いします。

● 自損事故保険

運転ミス等による単独事故でご契約のお車に乗車中の方が死傷し、自賠責保険および人身傷害補償保険による補償が受けられない場合に保険金をお支払いします。

● 搭乗者傷害保険

ご契約のお車に乗車中の方が死傷された場合、死亡保険金、後遺障害保険金、医療保険金などをお支払いします。

③ ご契約のお車の補償

● 車両保険

ご契約のお車が、他の自動車との衝突・接触または火災などで損傷したり、盗難などに遭ったりした場合に保険金をお支払いする保険です。車両保険の種類には、補償範囲が広い「一般車両」と、補償範囲が一部限定された「車対車+限定A」があります。

2 各種サービス

安心のサービスをご提供いたします

突然やってくる事故や故障からお客さまをしっかりとサポートし、安心していただけるよういろいろなサービスをご提供いたします。

1. 24時間365日事故受付サービス

24時間365日年中無休で事故受付をいたします。事故受付センターには携帯電話からでもつながりますので、まずはご連絡ください。また、弊社Webサイトのお客さまマイページからオンライン事故報告を行うことも可能です。

『SBI損保安心ホットライン』

 フリーコール **0800-2222-581**

24時間365日受付 携帯電話・PHSからもご利用になれます。

2. SBI損保安心ロードサービス

SBI損保安心ロードサービスはご契約いただいたすべてのお車について無料でご利用いただけるサービスです。事故や故障により動けなくなったお車をレッカーで移動したり緊急な修理が必要となった時など、全国約7,000箇所（2010年7月現在）のロードサービス拠点からお客さまのもとに駆け付けます。

SBI損保安心ロードサービスは迅速かつ万全の体制でお客さまをサポートします。

『SBI損保安心ホットライン』

 フリーコール **0800-2222-581**

24時間365日受付 携帯電話・PHSからもご利用になれます。

■ SBI損保GPSナビ(位置情報通知)

SBI損保安心ロードサービスをご利用いただく際、携帯電話のGPS機能を利用してより正確に現在地をご連絡いただけます（GPS機能が搭載されていない携帯電話でも、基地局の位置情報をご利用いただき現在地をご連絡いただけます）。このサービスをご利用いただくことで見知らぬ場所でも安心してSBI損保安心ロードサービスをご利用いただけます。

3. SBI損保安心工場ネットワークサービス

全国約710ヵ所（2010年7月現在）のSBI損保安心工場ネットワークが万全の体制でお客さまの大切なお車のサポートを行います。事故によりお車の修理が必要な場合には、もよりのSBI損保安心工場をご紹介します。SBI損保安心工場ではお客さまにご満足いただけるよう納車・お引取りの無料サービス、修理期間中の代車無料提供サービス、修理保証サービスといったさまざまなサービスをご用意しております。

4. 安心の事故対応サービス

① 専任スタッフによる示談交渉サービス

対人・対物の賠償事故が発生した場合、人身事故・物損事故それぞれにプロの専任スタッフがチームで連携して対応します。SBI損保がお客さまに代わって示談交渉を行いますのでご安心ください。

② お客さま訪問サービス

死亡事故や入院事故など、突然の交通事故で不安になられているとき、平日、休日を問わずスタッフがお客さまのもとにうかがい、必要な対応や書類についていねいに説明させていただきます。

③ 被害事故相談サービス

お客さまが被害にあわれた事故に関する相談についても専任スタッフが親身に細やかなアドバイスをさせていただきます。

II 主要な業務の内容

5. 迅速なお支払いのためのサービス

① 保険金融請求書類省略サービス

車両事故・対物賠償事故に関しては、原則としてお電話により保険金請求の意思を確認させていただき保険金をお支払いします。

② 交通事故証明書取付代行サービス

交通事故証明書の取付が必要な場合には、弊社で取り付けいたします。

③ 示談書省略サービス

対物賠償事故で、お客さま・相手の方双方が希望された場合、電話による確認をもって示談書を省略して保険金をお支払いします。

④ 診断書省略サービス

搭乗者傷害保険や自損事故保険で、ご請求金額が10万円以下の場合、診断書の取り付けを省略し、通院日などの申告で保険金をお支払します。

3 お客さま満足度向上への取り組み

弊社は、お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、常にお客さまにとって身近で信頼される保険会社を目指します。


弊社では、お客さまの声に対して、お客さまの立場に立ち、誠意をもって適切かつ迅速な対応に努めます。また、お客さまからいただく声は有益な経営資源として内容の分析を行い、再発防止、商品改良・開発、接客改善など業務改善につなげ、お客さまの利便性向上、消費者保護に努めます。

1. お客さまの声をお聞きする窓口

■ ご契約に関するご質問・ご連絡などは、
SBI損保サポートデスクにてうけたまわります。

 フリーコール **0800-8888-581**
(新規のご契約)

 フリーコール **0800-8888-831**
(異動・解約など変更手続)

 フリーコール **0800-8888-832**
(継続に関するお手続)

受付時間:AM9:00~PM9:00 12/31~1/3を除きます。
(* SBI損保サポートデスクの運営は、弊社の募集代理店であるあいおい損保CSデスク(株)が行っております。あいおい損保CSデスク(株)は、弊社の保険契約の締結権を有しており、保険契約の締結・ご契約内容の変更通知の受領などの業務を行っております。

IP電話などで左記フリーコールが繋がらない場合は
050-3786-8310 (有料)へおかけください。

■ 事故のご連絡または
「SBI損保安心ロードサービス」の受付は、
SBI損保安心ホットラインにてうけたまわります。

 フリーコール **0800-2222-581**

受付時間:24時間 365日
(* 「SBI損保安心ロードサービス」は、弊社の提携会社である(株)安心ダイヤルがご提供します。

IP電話などで左記フリーコールが繋がらない場合は
050-3786-0581 (有料)へおかけください。

■ 弊社へのお問い合わせ・ご相談・苦情は、
SBI損害保険株式会社 お客様サービス部にて
うけたまわります。

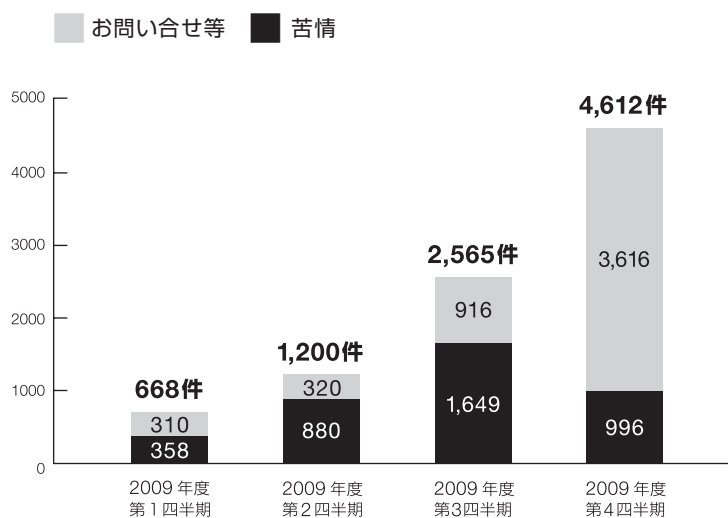
 フリーコール **0800-8888-836**

受付時間:平日AM9:00~PM5:00
土日祝および12/31~1/3を除きます。
(* 音声ガイダンスに従い、2をプッシュしてください。

■ さらに弊社では、お客さまからのお問い合わせやご意見をインターネットでもうけたまわります。
詳しくは、弊社Webサイト (<http://www.sbisonpo.co.jp/contact/index.html>) を参照ください。

II 主要な業務の内容

3. 2009年度の「お客さまの声」の受付状況



4. 「苦情」の定義

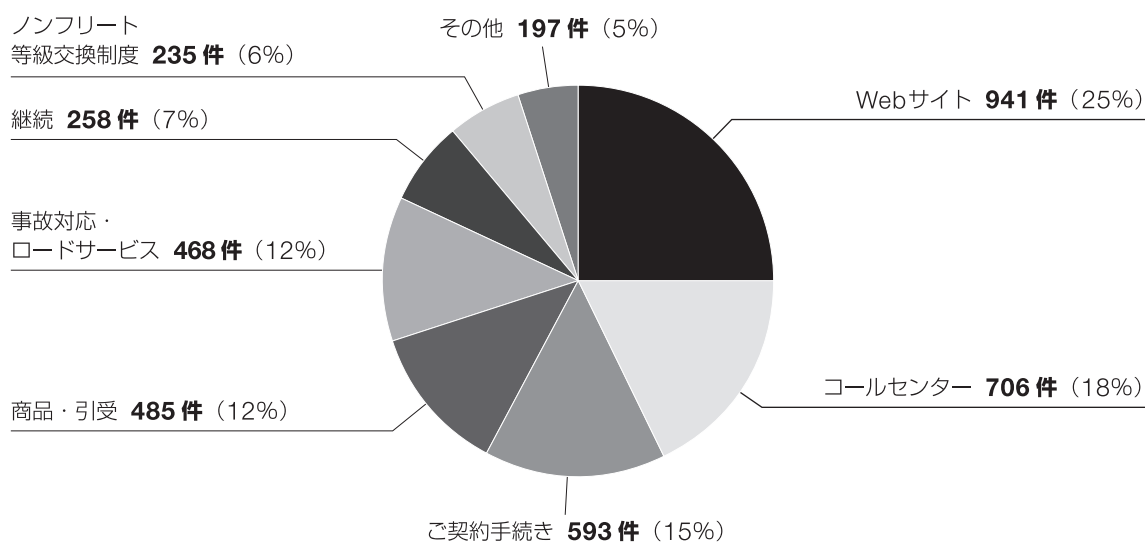
「苦情」とは、手段や媒体を問わず、お客さまからの弊社に対する不満足の表明といたします。

5. 2009年度の「苦情」の受付状況

弊社で受け付けた2009年度の「苦情」の件数は以下のとおりです。

契約・募集行為	契約の管理・ 保全・集金	保険金	その他	合計
2,393件	1,018件	306件	166件	3,883件

6. 苦情の内訳



7. お客様の満足度向上に向けた取り組み

■お客様の声を生かした取り組みのご紹介

お客様からいただいた「苦情」を生かし、業務の改善に取り組んだ主な事例を紹介させていただきます。

① Webサイト

苦 情	弊社の対応
<p>何度やってもマイページにログインできない。 もっと簡単にログインできるようにすべきだ。</p>	<p>マイページへログインいただく際に間違ったパスワードを4回以上入力されるとロックがかかり、IDがご利用いただけなくなります。 2009年2月13日より、仮パスワードを再発行と同時にIDのロックが解除されるように改善いたしました。</p>
<p>MacやFirefoxに早く対応すべきだ。</p>	<p>PCご利用環境により、今まで弊社Webサイトをご利用いただけなかったお客様には大変ご迷惑をおかけいたしました。</p> <p>2010年1月より、対応OSへ「MacOS」を、推奨ブラウザへ「FireFox2.0以降」「Safari3.0以降」を追加し、弊社Webサイトのご利用推奨環境を拡充させていただきました。</p> <p>下記の弊社Webサイトでも詳細をご案内しています。 ■ご利用推奨環境 http://www.sbisonpo.co.jp/policy/environment.html</p>
<p>ロードサービスの拠点数についてもWebサイトで掲載してほしい。</p>	<p>Web上に、都道府県別でロードサービスの拠点数を掲載させていただきました。TOPページ上方の「安心のサービス」→「SB損保安心ロードサービス」→「都道府県別サービス拠点数(リンク)」を参照ください。</p>
<p>送られてくるメールの配信停止の手続きをWeb上でできるようにしてほしい。ネット損保ならそれぐらいできて当然ではないか。</p>	<p>2009年9月より、メール配信停止について専用のページを設け、Webサイト上からお手続きできるようにいたしました。</p> <p>また、2010年4月27日より弊社モバイルサイトの機能を拡充し、モバイルサイトからもメール配信停止のお手続きが可能となりました。</p> <p>Webサイトからのお手続きの方法は、弊社からお送りするメール末尾にありますメール配信停止のご案内リンク(URL)から、メール配信停止専用のページへ進んでいただき、画面の手順にそってお手続きください。</p> <p>モバイルサイトからは、マイページのトップ画面にてメール配信停止メニューをお選びいただき、画面の手順にそってお手続きください。</p>
<p>登録した個人情報をWeb上で削除できるようにしてほしい。</p>	<p>2010年3月より、お申し込み・ご契約前のお客様の個人情報削除について、Webサイト上からお手続きができるようにしました。</p> <p>また、2010年4月27日より弊社モバイルサイトの機能を拡充し、モバイルサイトからも個人情報削除のお手続きが可能となりました。</p> <p>Webサイト、モバイルサイトどちらの場合にも、弊社からお送りするメール末尾にあります個人情報削除のご案内リンク(URL)から、個人情報削除専用のページへ進んでいただき、画面の手順にそってお手続きください。</p> <p>なお、ご契約をされたお客様に関しましては、お客様のご契約情報を一定期間、弊社にて保管する必要がありますので個人情報削除のお申し出は承っておりません。</p>
<p>ちょっと聞きたいだけなのに、そのたびにコールセンターに電話をしたり、お問い合わせフォームに登録したりと面倒だ。どうにかならないのか。</p>	<p>2009年7月より、お見積り情報の入力途中などで、専門用語や商品内容、また操作方法等について簡単にご質問いただけるよう、「Webチャットサービス」を開始いたしました。お見積り入力画面の右側にありますチャットサービスのバナーをクリックしご相談ください。また、「Webチャットサービス」の利用に関しましては、個人情報のご登録などは不要でございますので、ぜひお気軽にご利用いただければと存じます。</p> <p>弊社では、寄せられたお客様の声をもとに、Webサイトの「保険用語辞典」や「よくあるご質問」を随時更新しています。</p>

II 主要な業務の内容

苦情	弊社の対応
<p>見積り途中でボタンをクリックしても同じ画面のまま次へ進まない。 コールセンターに問い合わせをしたら、ポップアップブロックが原因であるとのことだった。 だったら、見積画面で説明を入れておいてくれたらいいではないか。</p>	<p>ポップアップ機能とは、該当のWebページをクリックしていただくことで自動的に画面が表示される機能のことです。 弊社Webサイトではこのポップアップ機能を使用しているページがありますが、ポップアップブロックが出ていたとしても画面上でお気づきにならないケースが多く、同様のお申し出をいただくことがございました。そのため、「操作でお困りの場合」とのリンクをご用意し、画面が進まない場合にご確認いただけるようにいたしました。</p>
<p>Webサイトを見ても専門用語や表現が難しくわかりにくい。</p>	<p>4月に「保険用語辞典」、8月に「よくあるご質問」の大幅なリニューアルを行いました。 今回のリニューアルではできる限り表現を平易にさせていただき、複雑なご説明になる部分については具体例や図等を盛り込ませていただくよう努めました。 また、お見積りの途中で入力項目の意味がよくわからなかったり、自分はどうよう入力すればよいかわからないといった場合に、2009年7月28日より、「SBI損保Webチャットサービス」を開始いたしました。 「SBI損保Webチャットサービス」とは、弊社の自動車保険に関する一般的な商品やサービス内容、お見積り方法等のご質問にチャット方式でお答えするサービスです。 これまではコールセンターへのお電話またはEメールでお問い合わせをいただいておりますが、こちらのサービスをご利用いただくことにより、お知りになりたいことをその場でお問い合わせいただくことが可能となりました。</p>
<p>マイページIDをお客に入力させるなんて不親切だ。</p>	<p>お客さまにマイページIDをご入力いただくなくてもいいように、弊社からのメールの中にあるURLをクリックいただければ、自動でマイページIDをセットしたマイページログイン画面にお進みいただけるように変更いたしました。 また、以前よりお客さまより、マイページIDをご自身で覚えやすいものに変更したいとお声がありましたので、3月10日よりお客さまご自身にてマイページIDを設定・変更していただける仕組みへ変更いたしました。 それに伴い、3月10日以前に登録をさせていただいたお客さまの場合には、今までの弊社指定ID(半角数字のみ12桁にて設定。変更不可。)から、新しいID(お客さまご自身で半角の英数字とアンダーバーの6~20文字を組み合わせて設定。今までの弊社指定IDや、すでに登録済のIDを新たに設定いただくことは不可。設定後もお客さまにて変更可能。)を設定いただく必要がございます。新しいIDの設定にあたってお手数をお掛けいたしますが、今後はお客さまご自身のお好きなIDでマイページにログインが可能となり、且つIDの変更も可能になりますので、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。 なお、今までの弊社指定IDに慣れていらっしゃるお客さまからは、今後も弊社指定IDを使用したいとお問い合わせをいただくことがございます。その場合は、上記の新しいIDを設定していただければ、今までの弊社指定IDをご利用いただくことも可能です。</p>
<p>見積の画面で保険証券発行についての表記が分かりにくかった。 保険証券の発行を希望していたのに、不発行で契約となっていた。</p>	<p>弊社Webサイトのお見積りやお申し込みの画面で、保険証券発行のご希望について、「証券不発行割引」のプルダウンから「あり／なし」を選択いただいておりますが、プルダウンの表記が分かりにくいとのご指摘を多数のお客さまからいただいております。 そのため、証券不発行割引「あり」を選択した場合、保険証券は発行されない旨を、証券不発行割引「なし」を選択した場合、保険証券が発行される旨を、入力ボックスの横に表示するよう改善いたしました。 また、2010年2月3日より、保険証券発行のご希望については、「保険証券」のラジオボタンから「発行する／発行しない」を選択いただく方式へ弊社Webサイトの画面表示を変更いたしました。</p>

苦 情	弊社の対応
<p>見積試算画面で表示された保険料に何の割引が含まれているかが分かりにくい。</p> <p>画面で表示された保険料から更に引きさされるのではないかと勘違いしてしまった。</p>	<p>2010年3月より、お客さまにとってより分かりやすい画面となるよう、弊社Webサイトの見積試算画面の表示を変更させていただきました。</p> <p>「新車割引」「ABS割引」「エアバック割引」「横滑防止装置割引」が適用されている場合には、見積試算画面下部のお見積り条件欄ではなく、見積試算画面上部のお見積結果欄へプラン内容と一緒に適用されている割引を表示し、保険料に対してどの割引が適用されているかが分かりやすくなるようにいたしました。</p> <p>「長期優良契約割引」「ゴールド免許割引」「盗難防止装置割引」についても、適用有無について見積試算画面上部のお見積結果欄へ表示するようにいたしました。</p> <p>なお、見積試算画面で表示される保険料には「証券不発行割引」の有無も反映されております。</p> <p>「証券不発行割引」の有無については、見積試算画面中央の保険証券を「発行する」「発行しない」のラジオボタンのどちらが選択されて保険料が計算されているかをご確認いただけます。表示保険料に「証券不発行割引(500円割引)」が適用されるのは証券を「発行しない」が選択されている場合となります。</p>
<p>iPhoneに対応して欲しい。</p>	<p>現在、弊社モバイルサイトのiPhone対応に向けて開発準備を行っております。今年度中を目処に対応を開始できるよう進めてまいります。</p>
<p>マイページIDを忘れてしまった際にサポートデスクに電話をしないとイケないのが面倒だ。</p>	<p>2010年3月より、マイページログイン画面に「マイページIDをお忘れの場合」ボタンを新設いたしました。こちらのボタンをクリックしていただき、お車の登録番号、氏名(カタカナ)、生年月日、電話番号を入力していただければ画面上にマイページIDやお客さまコードが表示されます。</p>

② ご契約手続き

苦 情	弊社の対応
<p>ポイントがつくと思って今月契約したのに、クレジットカードの請求書が届いたら今月の利用になっていなかった。普通、クレジットカードを使った日が利用日になるのではないか。</p>	<p>弊社ではクレジットカード決済の翌月にクレジットカード会社へ保険料の請求を行っており、お客さまへの請求日につきましては、各クレジットカード会社によって異なりますので恐れ入りますが各クレジットカード会社へご確認いただけますようお願いいたします。なお、お引き落とし日やクレジットカード会社よりお客さまへのご請求タイミング、また、クレジットカードのご利用に伴うポイント等の付帯・反映時期につきましては、誤解が生じないために事前にクレジットカード会社にお問い合わせしていただくよう、弊社Webサイト「よくあるご質問」に掲載いたしました。</p>
<p>保険料の支払い方法は何かあるか。</p>	<p>現在、「クレジットカード払」「コンビニエンスストア払」「スマートコンビニ払」「銀行振込」の4種類のお支払方法をご用意させていただいておりますが、2010年3月10日より、新たに「ネットバンク決済」の取扱いを開始させていただき、お支払い方法が5種類に増えました。</p> <p>「ネットバンク決済」とは、弊社のWebサイトからお客さまご指定の銀行や金融機関※のインターネットバンキング口座にお繋ぎし、SBI損保の自動車保険料をダイレクトにお支払いいただける便利なお支払方法です。</p> <p>※ご利用いただける銀行・金融機関は住信SBIネット銀行を始め都市銀行・地方銀行がございます。</p>
<p>入金後に入金依頼ハガキが届いた。きちんと入金されているのか不安になった。</p>	<p>保険料のお支払いについて、コンビニエンスストアや銀行振込でお支払いを選択いただいた場合、弊社ではお客さまの保険料の入金確認が数日後となります。そのため、保険始期日に近いお支払いの場合、入れ違いでお客さまのお手元に入金依頼ハガキをお送りしてしまう場合がございます。本件につきましては、同様のお声を多数いただきましたので、入金依頼ハガキのご送付を一部停止いたしました。</p>

II 主要な業務の内容

苦情	弊社の対応
<p>クレジットカードで支払いたかったのに、普段利用しているカードは扱っていなかった。 もっと利用できるカードを増やしてほしい。</p>	<p>2009年7月24日より、「アメリカン・エクスプレスカード」および「ダイナースカード」のお取り扱いを新たに開始いたしました。 これにより5つの国際ブランドのクレジットカードはすべてご利用いただくことが可能となりました。</p>
<p>手元に保険料払込方法等通知書があるが、マイページIDが記載されていない。</p>	<p>保険料払込方法等通知書の裏面に「お客さまコード」として表示しておりましたので、「マイページID」であることが分かりにくく大変ご心配をお掛けいたしました。</p> <p>保険証券につきましても同様に「お客さまコード」として表示しておりました。</p> <p>お客さまの声を受け、2010年1月より、保険料払込方法等通知書、保険証券ともに「お客さまコード」から「マイページID」へ表示を変更いたしました。</p> <p>また、マイページIDとともに弊社WebサイトURLやマイページログイン方法についてのご案内も掲載し、マイページをよりご利用いただけますよう改定いたしました。</p>
<p>(保険始期日より11日以上前にお申し込み手続きをご希望のお客さまより) 保険料を「スマートコンビニ払」で支払いたいが、どうすればよいか。 日にちに関わらず「スマートコンビニ払」を選択できるようにしてほしい。</p>	<p>「スマートコンビニ払」とは、Web画面に表示される受付番号(払込票番号)等をコンビニエンスストアにお持ちいただきお支払いいただける方法ですが、現在は、「保険始期日の10日前から前日まで」にインターネットを通じてお申し込みいただいた場合に可能とさせていただいております。</p> <p>ご利用可能な期間以外に「スマートコンビニ払」をご希望のお客さまには、大変ご不便をお掛けいたしております。</p> <p>このたび、2010年3月10日より、「スマートコンビニ払」をご利用可能な期間を、「保険始期日の60日前から前日まで」に拡充させていただきました。</p> <p>※「スマートコンビニ払」による申込可能期間の拡充に伴い、2010年3月10日より、「コンビニエンスストア払」「銀行振込」による申込可能期間を現在の「保険始期日の11日前まで」から「保険始期日の14日前まで」に変更させていただきます。</p>
<p>分割可能なクレジットカードなのに分割払いができないとエラーになる。</p>	<p>分割払ができないクレジットカードについてのご案内が分かりづかったため、お客さまには大変ご迷惑をおかけいたしました。</p> <p>VISAやMasterブランドが付いているクレジットカードでも、クレジットカード発行会社や設定によって分割払ができないケースがありますので、具体的にどのクレジットカードが分割払ができるのかあるいはできないのかについてのご案内をよりわかりやすく、かつ詳しく掲載いたしました。</p> <p>また、弊社サイトの「よくあるご質問」のQ.7分割払はできますか?」にも掲載させていただきました。</p>
<p>契約内容の変更をしたが、マイページ上では変更前の契約データだけである。変更した内容を見れるようにすべきだ。</p>	<p>ご変更された契約内容がマイページに反映されますのは、契約変更手続きが全て完了した時点(弊社コールセンターでのお手続きで確認書類の提出が必要な場合は、当該書類を弊社が受領し確認した時点)となりますので、実際の変更手続きの受付からマイページへの反映には多少お時間がかかることを何卒ご了承ください。2009年8月より、変更手続き中のお客さまについては、マイページに「変更手続中」である旨の表示を行い、変更手続き完了後には変更内容の履歴も見れるよう改善いたしました。</p>
<p>申込をしたが振込用紙が届かない。</p>	<p>弊社からの郵送物は、通常、お申込日の翌々営業日に発送させていただいております。しかしながら、土日をはさんでの発送となってしまう場合、例えば木曜日にお申し込みをいただいた場合は、翌週の月曜日の発送となり、お客さまのお手元に届くのに時間がかかる場合がありますので何卒ご了承ください。</p> <p>特に大型連休中などは郵便事情によっても、郵送物の到着が遅れる場合がございます。</p> <p>なお、2010年3月よりご指定のコンビニエンスストアにWebサイトの画面上で表示される番号をお持ちいただくことで、振込用紙なしでお支払可能な「スマートコンビニ払」の申込可能期限を、これまでの「保険始期日の11日前から前日まで」から「保険始期日の60日前から前日まで」へ拡充させていただきました。新たにネットバンク決済も導入いたしました。</p>

苦情	弊社の対応
<p>分割払いができるのはクレジットカードのみであったのでクレジットカード払を選んだ。 クレジットカード番号を入力後、プルダウンで分割回数を選んだ後にエラーとなった。 それなら、はじめからプルダウンで選べないようにしてほしい。</p>	<p>大変申し訳ございませんが、ご入力いただいたクレジットカード情報から判別して、選択可能な分割回数のみプルダウン表示させていただくことができかねます。 お客さまからは事前に分割可能かどうかを案内してほしい等、同様のお申し出を多くいただいていることから、事前にご確認いただけるよう各種クレジットカードで可能な分割回数を一覧表にして、よくあるご質問やクレジットカード情報の入力画面にリンクとして掲載させていただきました。</p>
<p>インターネットバンキングで支払いをするつもりで銀行振込を選んだのに、口座情報がどこにも書いていない。 コールセンターに電話をしないとわからないのは不便だ。</p>	<p>銀行振込をお選びいただいたお客さまの場合、マイページにある「契約照会」ボタンをクリックし、契約照会画面に進んでいただければ、お振込先口座をご確認いただけるように変更させていただきました。</p>
<p>クレジットカードで分割払いを選んだが、毎月どれだけの支払いになるのかくらい、画面で確認できるようにすべきだと思う。</p>	<p>お見積り結果画面の右上段に「クレジットカードでの分割払いをご利用になった場合の月額負担金はこちら」とのリンクをつけました。 こちらをクリックしていただくと月々の負担額および実際の年間負担額の例をご確認いただけます。 なお、実際の負担額については、ご利用のクレジットカード会社へご照会いただきますようお願いいたします。</p>

③ ノンフリート等級交換制度

苦情	弊社の対応
<p>「ご契約内容に関するご確認のお願い」の郵便が届いたが、まるで自分がうその申告をしているような書き方である。気分がわるい。</p>	<p>表現方法につきましては、お客さまからご指摘いただいたご意見をもとに改善をさせていただきました。 専門用語を出来るだけ避け、分かり易い表現にしたり、ご確認いただく項目に○をしていただくよう明記するなど、よりわかりやすい文章に変更しました。</p>
<p>「ご契約内容に関するご確認のお願い」の郵便が届いたが、自分は入力まちがった覚えはない。SBI損保が内容を変えたのではないか。</p>	<p>誤入力として特に多いケースは「ノンフリート等級は何等級ですか」「現在ご加入の自動車保険の証券番号」の2つです。 ご加入中の保険会社より届いた案内をご覧になって次年度の等級や証券番号の入力をされた場合に誤入力となってしまいます。 お客さまにとってお間違いになりやすい項目のため、現在の等級・証券番号を入力していただけるようリンクをつけたり注意喚起を追加するなどの改善を行いました。</p>
<p>(等級調査について) 電話申込時に、何も言われなかった！必要ならその際に案内してくれるべきだ。</p>	<p>自動車保険（任意保険）では、「ノンフリート等級情報交換制度」により保険始期後3週間ほどで前契約の保険会社から前契約の情報が送られてまいります。 送られてきた前契約内容によっては、後日、ご契約のお車や記名被保険者様のご住所等の確認の為、必要な書類をご提出いただく場合や、ノンフリート等級に訂正が必要となる場合がございます。 弊社では、「ノンフリート等級情報交換制度」のご案内について、従来Webサイト上でご案内させていただいておりましたが、お客さまからの声を受け、お電話でのお見積り・お申し込みの際にも各オペレーターがご契約後の等級情報交換制度に関するご案内を必ず行うように見直しを実施いたしました。</p>

II 主要な業務の内容

④ コールセンター

苦情	弊社の対応
フリーコールが繋がらない／海外からフリーコールを利用したい。	<p>一部のIP電話からお電話をいただく場合にはフリーコールが繋がらないとお申し出をいただくことがございます。また、海外からお電話をいただく場合には、フリーコールをご利用いただけないため、お客さまには大変ご不便をおかけいたしておりました。</p> <p>2009年度中に、以下の有料回線を開設させていただきましたので、フリーコールが繋がらない場合には、有料とはなりますが、以下の回線にてお問い合わせくださいますようお願い申し上げます。</p> <p>■お見積り・ご契約・ご継続・Webサイトに関するお問い合わせ</p> <p>SBI損保サポートデスク</p> <p>050-3786-8310〈有料〉</p> <p>受付時間/9:00～21:00 土・日・祝日も対応します(12/31～1/3は除きます)※2010年3月開設</p> <p>■事故の受付／故障・ロードサービスに関するお問い合わせ</p> <p>SBI損保安心ホットライン</p> <p>050-3786-0581〈有料〉</p> <p>受付時間/24時間365日 ※2009年9月開設</p>
サポートデスクへの電話が繋がりにくい。	<p>お客さまからのお声を真摯に受け止めさせていただき、回線数の増加やオペレーターの増員などサポートデスクの体制の強化を鋭意進めております。</p>
電話のたびに本人確認をされるが、どうにもならないのか。	<p>お客さまの大切な個人情報保護をさせていただくため、厳重に対応をさせていただいています。</p> <p>また、2010年3月より、個人情報の保護に問題のない範囲で、お客さまのご負担が軽減されるよう、ご本人様確認の手順見直しを行わせていただきました。</p>

⑤ 商品・引き受け

苦情	弊社の対応
見積りの際に車両保険をつけたいのに車両保険の設定ができなかった。コールセンターに問い合わせると、車の初度登録が古いため、Webサイトで車両保険の見積りができないとのこと。そんなに古い車ではないと思う。他社では見積りができたのに、車の登録年度によって、インターネットから車両保険の見積りができないのはおかしい。	<p>2009年3月27日より、初度登録から一定の期間が経過したお車につきましてもWeb上で見積りができるようになりました。(ただし、一部のお車を除きます)</p>
Webサイト上の保険用語辞典の“新規運転免許取得者に対する自動補償特約(対人身事故・対物事故)”の記載だと、新たに家族が免許を取得した場合は全て連絡が必要という風読み取れる。新たに免許を取得した家族が年齢条件や限定条件が当てはまらない場合は連絡が必要、という記載にすべきである。	<p>当該保険用語辞典の表記は、お客さまのご指摘のとおり誤解を招くものでございましたので、保険用語辞典の“新規運転免許取得者に対する自動補償特約(対人身事故・対物事故)”の記載内容を修正いたしました。</p>
新しく自動車を取得した場合の引き受けについて、納車後でも、納車日から30日以内であれば契約可能との規定は不明瞭・不可解であり、納得できない。	<p>お客さまからの声を多数受け、2010年1月より、新しく自動車を取得した場合の引き受けにおける納車日に関する制限を撤廃し、お引き受けできるようにいたしました。</p>
他社で発行した中断証明書を持っているのに、SBI損保では他社で発行した中断証明書は使えないと言われた。	<p>弊社では、SBI損保発行の中断証明書をご使用いただく場合に限り、中断再開契約のお手続きを承っていました。</p> <p>このたび、多数のお客さまからの声をいただきまして、日本国内にある損害保険会社およびJA共済で発行された中断証明書をご使用いただく中断再開契約の承りを、2010年2月10日(水)より開始させていただきました。</p> <p>※中断再開契約のお手続きにつきましては、引き続き、弊社サポートデスクでのお電話での承りとなりますので、インターネット割引と証券不発行割引は適用対象外となりますことは予めご了承ください。</p>

苦 情	弊社の対応
前契約が全労済の場合も申し込みができるようにしてほしい。	弊社ではJA共済以外の共済契約からのお引き受けを行なっており、同様の申し出をいただくことがございました。現在、前契約が全労済の場合にも申し込みいただくことができるよう対応に向けて検討を進めています。
Webサイト上の「弁護士費用等補償特約」の説明を読んでも「弁護士費用等補償特約」をつけただけで何ができるのかわからない。	<p>Webサイトの「弁護士費用等補償特約」についてのご案内が、弁護士費用等補償特約をお付けいただければご自身に過失がなく、保険会社が示談交渉できない場合にいったい何ができるのか、またお付けにされていない場合とではどう違うのか等について分かりにくいご説明になっていました。そこで2009年9月にWebサイトの説明文を修正いたしました。</p> <p>修正のポイントといたしましては、これまでのWebサイトでは、お客さまに過失がまったくない事故の場合、弊社専任スタッフよりアドバイスをさせていただくことは可能であるが法律の定めにより保険会社として示談交渉を行なうことができないとのみ記載していたため、お客さまには自動車保険に入っているのに保険会社は何もしてくれないのかとの誤解を与えていました。</p> <p>お客さまに過失がない場合はお客さまが直接、相手方と交渉していただくことになり、その際に弁護士等に依頼するケースが発生した場合はお客さまの自己負担となってしまいますので、このような費用を保険でまかなうことをお考えの方は「弁護士費用等補償特約」をお付けいただくことをおすすめさせていただき内容に修正させていただきました。また、一方でお客さまに過失がないと思っても事故の相手から訴訟を起こされることもあります。このような場合は、相手方からお客さまに対して損害賠償請求を起こされていることとなりますので、対人賠償保険・対物賠償保険の規定に基づき、相手方からの損害賠償請求訴訟に対応させていただくことについて記載いたしました。なお、対人賠償保険・対物賠償保険から訴訟費用のお支払があった場合には3等級ダウン事故となりますが、「弁護士費用等補償特約」をお付けいただいている場合であれば「弁護士費用等補償特約」からの保険金のお支払いにつきましてはノーカウント事故となることについても記載させていただき、「弁護士費用等補償特約」をお付けいただいた場合に何ができてどうなるのかについてお客さまにご理解いただけるよう修正いたしました。</p>
見積りの際に運転者限定や年齢条件をどのように設定してよいのかわかりにくい。自分に合った設定が簡単に分かるようにしてほしい。	弊社Webサイトやお見積り画面において、お客さまがお選びになった運転者限定や年齢条件にチェックを入れていただくことで、補償の対象となる運転者が○印にて表示されるよう図表を作成いたしました。こちらの図表をご利用いただくことにより、補償の対象となる方がひと目でわかりいただけるようになりました。
重要事項説明書をもっとわかりやすくしてほしい。	<p>2010年1月以降、重要事項説明書につきましては以下の改定を行わせていただきました。</p> <p>(2010年1月改定より)</p> <p>■ノンフリート等級の割引や継承についての詳細なご案内を追加しております。</p> <p>(2010年4月改定より)</p> <p>■解約返戻金やお車の入替やご契約内容のご変更があった場合の追加の保険料や返還の保険料の計算方法などについて詳細なご案内を追加しております。</p> <p>■運転される方の範囲・年齢条件のチェック表の中で、別居の既婚のお子さまを想定した表現が、別居の未婚のお子さまも連想するので分かりにくいとのことで修正しています。</p>
人身傷害補償保険と自損事故保険の違いがわかりにくい。	同様のお申し出をいただくことが多かったため、「人身傷害補償保険」と「自損事故保険」の違いを対比表にして「よくあるご質問」に掲載いたしました。
使用目的について入力をする時、どれを選んでよいかわからなかった。	お客さまの生活スタイルに合わせて、○×でお選びいただけるよう、フロー図をお見積り画面にリンクとしてご用意いたしました。

II 主要な業務の内容

⑥ 事故対応・ロードサービス

苦情	弊社の対応
土曜日に事故にあった。事故の連絡をすると担当者からの連絡は月曜日になるといわれた。こちらは事故にあって不安なのだから土日でも対応してほしい。	土日に事故のご連絡をいただいた場合、必要に応じて初期対応として事故状況の聴取、事故当事者からの要望に基づき、お相手の方への連絡、代車の手配や病院への連絡を行い、その結果をお客さまへご報告いたします。(事故の内容によりサービスをご提供できない場合もあります)専任スタッフからのご連絡は翌営業日となりますが、お相手の方への連絡など、その後のご対応につきましては、専任スタッフが責任をもって対応させていただきます。
事故受付を済ませ、事故担当者から連絡をもらうことになっているが連絡がこない。	事故受付をお済ませいただいた場合、翌営業日には事故担当者から迅速にご連絡を行うよう心がけておりますが、お客さまへのご連絡が遅くなりましてご心配をお掛けいたしました。 現在、事故受付後に迅速な対応をさせていただくために、お客さまへの最初のご連絡を専門に行う「初期対応チーム」の設置や、メールでのご連絡に対する返答漏れ防止のための仕組みを取り入れました。その結果、当初お客さまの声をいただいた頃に比べ、事故受付後のご連絡の遅れやご連絡漏れの発生を減らすことができました。 今後も迅速な事故対応体制の整備と強化を第一優先に進めてまいります。
SBI損保のロードサービスは、お客さま指定の修理工場までレッカーの場合は無料距離が30kmまでだが、できれば普段行き着けの修理工場に入庫したいと思っているのでレッカー無料距離はもっと延ばして欲しい。	2010年2月1日(月)より、ロードサービスの内容を拡充し、自力走行不能となった現場からお客さまご指定の修理工場等へのレッカーサービスについて、レッカー無料距離を「50kmまで」に改定いたしました。 なお、弊社指定のもよりの修理工場(※1)へのレッカーサービスについては、従来どおり距離の制限なく対応しております。 (※1) SBI損保安心ロードサービスデスク(SBI損保安心ホットラインへご連絡いただいた際の受付窓口)が指定するもよりの修理工場
休日に事故の連絡をし、翌営業日に担当者から連絡があるとのこととで待っていたのに、担当者からの連絡が遅かった。もっと迅速な対応をしてほしい。	休日に事故のご連絡をいただいた場合は翌営業日に事故担当者よりご連絡させていただいておりますが、休日明けはお電話が集中することが多く、お客さまへのご連絡が遅れるケースがございました。現在、可能な限り速やかにお客さまにご連絡をさせていただくため、お客さまへの最初のご連絡を専門に行う「初期対応チーム」を別途編成し、迅速にご対応させていただくべく、社内体制の整備と強化を進めております。

⑦ 継続

苦情	弊社の対応
<p>継続手続きをしたがインターネット割引は適用しているのか？ 継続案内ハガキを見ているが見積保険料から更にインターネット割引が適用になると思った。継続案内ハガキの表示が分かりにくい。</p>	<p>弊社では、インターネット割引を適用している場合、継続案内ハガキの割増引等欄に「インターネット割引」と表示をしておりましたが、分かりにくいとお客さまの声を受け、2010年1月より、お客さまにとって分かりやすい表示となるよう、継続案内ハガキの割増引等欄に「インターネット割引適用の場合は本欄に記載」という文言を追加させていただきました。</p>
<p>現在の契約に盗難防止装置割引が適用されているのに、満期案内ハガキには記載がない。継続では割引がされないのかと心配になった。</p>	<p>満期のご案内ハガキに記載の次回継続プラン例について、当ハガキを作成するシステムの関係から現契約の割引等が全て記載されておりませんでした。お客さまのご指摘を受けまして、次回継続プラン例に現契約と同じ割引内容が反映されるようシステム改定を行い、記載するよういたしました。</p>
<p>事故を起こしていないのに保険料が上がっている。事故がなかったら、普通は次年度、保険料が安くなるのではないのですか。</p>	<p>次のようなケースでは、事故で保険をご使用になられていない場合でも翌年度の保険料が上がる場合がございます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ご契約のお車が、 料率クラスの見直し対象の車種(型式)に該当している場合 保険会社では、車種(型式)ごとの損害率があり、毎年一回、型式ごとの損害率の状況に応じて保険料の見直しを行っております。そのため、ご契約のお車でお客さま自身は事故で保険をご使用になられていない場合であっても、同じ車種の他のお客さまに事故が多かった場合には、その車種全体の翌年度の保険料率が上がってしまうことがあります。 2.新車割引が適用されなくなる 新車割引が適用されていたお客さまは、継続時にはその適用条件から外れてしまい、新車割引が適用されない場合があります。 3.ノンフリート等級による割引率が上がっていない ノンフリート等級によっては、割引率が同一の等級がございます。事故で保険を使わずに1等級上がったとしても、割引率が変わらない場合があります。 4.弊社が料率改定・商品改定を行った場合 弊社が自動車保険の料率改定や商品改定を行った場合は、前契約より保険料が高くなる場合があります。
<p>継続手続きの前にマイページより住所変更を行なった。そうしたら継続の手続きができなくなった。</p>	<p>マイページでご住所の変更手続き等をしていただいた当日はご継続の手続きができなくなっております。ご契約内容のご変更とご継続手続きを同じ日にされたい場合はSBI損保サポートデスクまでご連絡いただければ至急対応させていただきます。</p>
<p>満期日前日までに継続の手続きをしないとインターネット割引にならないのなら、もっと目立つように案内してくれたいのに。</p>	<p>満期日を経過した後の継続お手続きはインターネットでは受付けておらず、全てコールセンターでのお手続きとなりますので、インターネット割引が適用されません。弊社からの継続のご案内に関するメールやハガキの多くにはその旨を記載しておりますが、引き続き、目に留まるよう表示方法の改善に努めてまいります。</p>

II 主要な業務の内容

4 保険のしくみ

1. 損害保険制度

損害保険制度とは、偶然の事故による損害を補償するために、多数の人々が統計に基づくリスクに応じた保険料を支払うことによって、事故発生により損害を被った際に保険金を受け取ることができるしくみです。

このように保険には、「大数の法則」に基づいて相互にリスクを分散し、経済的補償を行うことにより、個人生活の安定を支える社会的機能があります。

2. 保険契約の性格

損害保険契約とは、保険会社が偶然な一定の事故によって生じる損害を補償することを約束し、保険契約者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。したがって、有償・双務契約であり、当事者の合意のみで成立する諾成契約という性格を有しています。

3. 再保険

台風などの広域大災害が発生すると巨額の保険金支払が予測されるため、保険会社は保険金支払責任の一部を国内外のほかの保険会社に引き受けてもらうことによって、危険の分散を行っています。このような保険会社間の保険取引を「再保険」といい、ほかの保険会社に保険金支払責任を引き受けてもらうことを「出再」、引き受けることを「受再」といいます。

5 保険約款

1. 保険約款の位置づけ

損害保険会社の販売する商品は、保険という無形の商品ですので、保険約款でその内容を定めています。

保険約款は基本的な内容を定めた普通保険約款と、個々のご契約ごとの内容を補完する特約から構成されています。

1. 保険金をお支払いする場合

2. 保険金をお支払いできない場合

3. 事故が起こった場合に行っていただく事項

4. ご契約時に告知いただく事項およびご契約後に通知いただく事項

5. ご契約が無効、取消し、解除となる場合

2. ご契約時の留意事項

保険のご契約に際しては普通保険約款および特約の内容ならびにお申込内容を十分ご確認の上、ご契約いただくことが必要です。もし、お申込内容のうち告知事項が事実と相違していた場合は、ご契約を解除させていただくことや保険金をお支払いできない場合がございます。

3. 保険約款に関する情報提供方法

ご契約にあたって、十分にご理解いただく必要のある内容については、「契約概要」(特にご確認・ご注意いただきたいことがら)、「注意喚起情報」(お客さまにとって不利益になることがら)を説明した「重要事項説明書」を作成し、保険に関する重要な事項についてご案内しています。

6 保険料

1. 保険料の収受・返還

保険料は、弊社所定の払込方法（銀行振込、コンビニエンスストア払、スマートコンビニ払、クレジットカード払、ネットバンク決済）によりお支払いすることができます。保険をお申し込みいただき、保険期間が始まった後でも、保険料をお支払いいただく前に生じた事故については、保険金のお支払いはできません。

保険期間中に保険契約の内容の変更が生じた時は、追加保険料の請求や保険料の返還を行うことがあります。また、保険契約が失効した場合や解除された場合には、保険料を保険約款の規定に従いお返しします。ただし、お返しできない場合もありますので、保険約款などをご確認ください。

2. 保険料率

お支払いいただく保険料は純保険料（保険金の支払いに充てられる部分）と付加保険料（保険会社の運営に必要な経費に充てられる部分）から成り立っています。

純保険料の算出根拠となる純保険料率は、弊社が金融庁から認可取得を行った上で適用しています。

7 保険金のお支払い

1. 保険金のお支払いまでの流れ

事故の発生から保険金のお支払いまで、弊社の専任スタッフが親切・ていねいにお客さまをサポートいたします。

1

事故受付

事故のご連絡をいただきましたら、速やかにスタッフからご連絡をいたします。（※）
少しでも早くご安心いただけるように、解決までの流れをご説明いたします。

（※）休日および時間外の受付につきましては、当日または翌営業日にスタッフよりご連絡いたします。

2

事故状況・損害の確認

事故状況の確認とお車などの損害の調査を行います。

3

示談交渉（相手の方がいる場合）

弊社の専任スタッフが、お客さまに代わり相手の方との示談交渉を行います。
示談交渉の内容は、随時お客さまにフィードバックいたします。

4

保険金のお支払い

弊社では迅速なお支払いのために、保険金請求書類のご提出を省略し（※）、1日でも早い事故解決と保険金のお支払いを進めます。

（※）事故によっては書類が必要となる場合もあります。

2. サービスセンター拠点

弊社の損害サービスセンターの所在地は東京になります。このほか札幌・仙台・新潟・名古屋・大阪・広島・福岡の全国7カ所に駐在する駐在員(弊社社員)と連携して万全の事故対応にあたらせていただきます。

Ⅱ 主要な業務の内容

8 保険募集

1. 契約締結のしくみ

弊社では主としてインターネットまたは電話を通じて、ご契約の募集およびご契約の締結を行っています。

2. 保険募集の種類について

● Webサイトによる募集

弊社WebサイトURL <http://www.sbsonpo.co.jp>

24時間受け付けています。

弊社Webサイト上でお見積り、ご契約の締結、ご契約内容の確認などが可能です。

● 電話による募集

SBI損保サポートデスク

フリーコール 0800-8888-581

受付時間 :AM9:00～PM9:00 土・日曜日、祝日も対応いたします。(12/31～1/3は除きます。)

3. ご契約の締結について

● ご契約いただく上で特にご確認・ご注意いただきたいことがらを記載した「重要事項説明書」のご確認、およびお申し込みいただく保険契約がお客さまのご希望に沿った内容となっていることの確認や、お引き受けするご契約内容が適切であることの確認を、Webサイトまたは電話（※）を通じて行っています。

(※)電話での「重要事項説明書」のご確認およびお客さまのご意向の確認にあたりましては、「重要事項説明書」および「ご契約内容兼意向確認ガイド」の送付を行い、お客さまへ最終のご確認を行っています。

● 保険料のお支払いについては、クレジットカード払、スマートコンビニ払（※1）、ネットバンク決済（※2）、払込票によるコンビニエンスストア払、振込依頼書による銀行振込の5種類がご利用いただけます。また、お申込手続き後、弊社にて保険料の領収の確認ができ次第、速やかに保険証券（※3）を送付いたします。

(※1)Web画面にて表示される、受付番号（払込票番号）等を、ご選択いただいたコンビニエンスストアにお持ちになり、お支払いいただける便利な方法です。

(※2)弊社のWebサイトからお客さまご指定の銀行や金融機関のインターネットバンキング口座にお繋ぎし、SBI損保の自動車保険料をダイレクトにお振り込みいただく便利なお支払方法です。

(※3)保険証券の不発行の合意に関する特約を付帯のご契約に関しましては、保険証券を発行しません。弊社Webサイト（PCサイトとモバイルサイトがございます）のマイページにてご契約内容のご確認が可能です。

● SBI損保の自動車保険は保険期間が1年のため、クーリング オフの対象外となっておりますので、あらかじめご了承ください。

4. ご契約内容の確認についての取組みの概要

弊社では、お申し込みいただくご契約がお客さまのご希望に沿った内容となっていることをご確認いただく「ご契約内容確認兼意向確認」を実施しています。

Webサイトによる募集の場合は「ご契約内容兼意向確認画面」により、お客さまへご契約内容の最終のご確認を行っています。

また、電話による募集の場合は「ご契約内容兼意向確認ガイド」の送付を行い、お客さまへご契約内容の最終のご確認を行っています。

5. 代理店について

① 代理店の役割と業務内容

代理店は損害保険会社との代理店委託契約に基づいて、保険会社に代わって保険募集を行い、保険契約の締結の代理または媒介を行います。

保険契約の勧誘、保険商品の説明、お申込手続きの説明などに加え、お客さまを弊社Webサイトへ誘導させていただくことを主な業務としています。

② 代理店登録

代理店業務を行うためには、保険業法に基づき内閣総理大臣への登録が必要です。

また、代理店で保険の募集に従事する者は、業界共通の「損害保険募集人試験」に合格した上で内閣総理大臣に届出をすることになっています。

③ 代理店教育

弊社では、①商品・販売知識②代理店事務③コンプライアンス④個人情報保護を必須カリキュラムとした研修を実施するなどして、代理店の資質向上を図っています。

6. 弊社の勧誘方針

「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、弊社の勧誘方針を以下のとおり定め、適切な商品の販売活動に努めてまいります。

勧 誘 方 針

- 1 保険商品などの販売に際しましては、保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令などを遵守し、適正な販売を心掛けます。
- 2 お客さまの保険商品などに関する知識、加入目的、財産状況などを総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に沿った適切な保険商品の選択がなされるよう情報の提供と説明に努めてまいります。
- 3 お客さまからお預かりした個人情報、その他の情報につきましては、的確な管理を行ってまいります。
- 4 インターネット上の情報提供、広告またはダイレクトメールなどの募集文書は、お客さまにとってわかりやすく、見やすく、そして商品の内容を正しくお伝えできるよう努めてまいります。
- 5 お電話での対応に関しましては、お客さまそれぞれの目的・ニーズをお伺いし、適切な保険商品のおすすめができるよう努めてまいります。
- 6 保険事故が発生した場合の保険金のお支払い手続きに際しましては、迅速かつ的確に処理するよう努めてまいります。
- 7 お客さまからのご照会などにつきましては、親切・丁寧に対応するとともに、ご意見・ご要望につきましては真摯にお聴きし、今後の商品開発・販売方法などの改善に活かしてまいります。

「金融商品の販売等に関する法律」（平成12年法律第101号）の概要については、金融庁のホームページ（<http://www.fsa.go.jp/ordinary/kinyuusyohuin/>）をご覧ください。