

保険のしくみ

保険のしくみ一般

1 損害保険制度

損害保険制度とは、偶然な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、個人生活と企業経営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、双務、有償契約であり、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

多額の保険金支払があっても経営が不安定になることがないようにするため、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。

約款

1 保険約款の位置付け

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。

保険約款には、当社とお客さまとの権利・義務に関する以下の内容が具体的に記載されています。

- 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うえ、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ことがあります。

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保険に関する重要な事項については、「契約概要」(保険商品の内容をご理解いただくための事項)、「注意喚起情報」(ご契約に際してご契約者にとって不利益となる可能性のある事項、特にご注意ください事項)を説明した「重要事項説明書」を作成し、ご案内しています。

また、当社Webサイトにて保険約款(普通保険約款および特約)を公開しており、お申込み前・ご契約後いつでもご覧いただくことができます。

保険料

1 保険料の収受・返還

保険料（分割払の場合は初回保険料）は、ご契約と同時または定められた期日までにお支払いいただく必要があります。保険をお申込みいただき、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、原則として保険金のお支払いはできません。また、分割払のご契約においては、2回目以降の保険料のお支払いが定められた期日までにない場合は、保険金をお支払いできませんのでご注意ください。

保険期間中に保険契約の内容の変更が生じた場合には、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（保険金のお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。

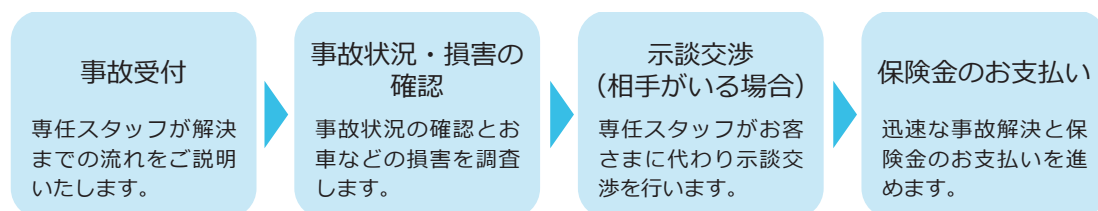
純保険料の算出根拠となる純保険料率は、当社が金融庁から認可を取得した、または金融庁への届出を行ったものを適用しています。

保険金のお支払い

自動車事故や火災事故等発生のご連絡やがん診断のご連絡から、保険金のお支払いまで、当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。

SBI 損保の自動車保険（総合自動車保険）

1 保険金のお支払いまでの流れ

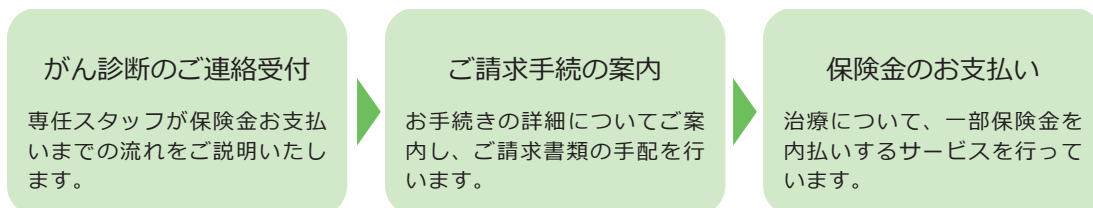


2 サービスセンター拠点

東京・大阪・仙台・福岡の損害サービスセンターが全国のお客さま対応を行います。

SBI 損保のがん保険〔自由診療タイプ〕（がん治療費用総合保険）

1 保険金のお支払いまでの流れ

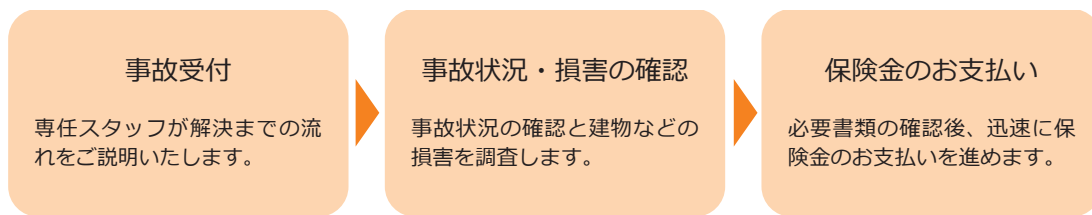


2 サービスセンター拠点

東京の火災医療保険サービスセンターが全国のお客さま対応を行います。

SBI 損保の火災保険（住まいの保険）

1 保険金のお支払いまでの流れ

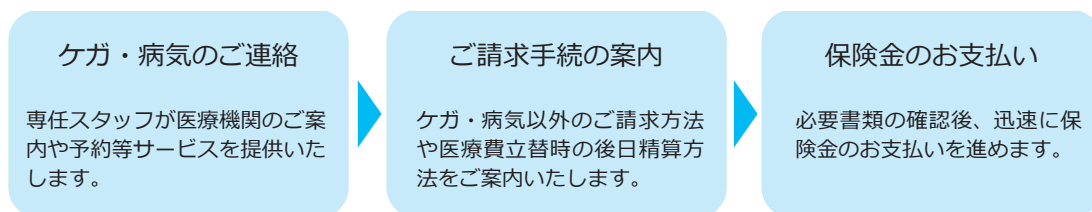


2 サービスセンター拠点

東京の火災医療保険サービスセンターが全国のお客さま対応を行います。

SBI 損保の海外旅行保険（リスク細分型特定手続用海外旅行保険）

1 保険金のお支払いまでの流れ



2 サービスセンター拠点

SBI 損保の海外旅行保険は、ジェイアイ傷害火災保険株式会社との提携商品であり、事故およびトラブル時の対応サービスは、原則としてジェイアイ傷害火災保険株式会社（t@biho サポートライン）を通じてご提供します。

募集に関して

1 契約締結のしくみ

当社では、自動車保険においては主としてインターネットを通じて、がん保険においてはインターネット・電話・DMまたは対面代理店を通じて、火災保険（地震保険を含む。以下同じ）においては主として電話を通じて、海外旅行保険においてはインターネットを通じて、保険の募集などを行っています。いずれにおきましても、ご契約の締結は当社とお客さまが直接行うこととなります。

がん保険（ただし団体契約は除きます）および火災保険については、お申込み後であっても申込日からその日を含めて8日以内であれば当社へ郵便（ハガキまたは封書）を送付（8日以内の消印有効）いただくか、当社Webサイト掲載のお申出フォームでご通知（8日以内の発信日有効）いただくことによって、お申込みの撤回またはご契約の解除を行うことができます。「クーリング・オフ制度」をご利用いただくことができます。

2 契約内容の確認に関する取り組みの概要

ご契約にあたっては、十分にご理解いただく必要のある保険に関する重要な事項を記載した「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」の内容を事前にご確認いただき、その内容に同意いただく必要があります。インターネットでお申込みの場合にはお手続きの途中の画面にて、電話でお申込みの場合には書面または当社 Web サイトの画面と口頭にて、郵送（保険契約申込書など）でお申込みの場合には書面にて、ご確認をお願いしています。

また、お客さまのご意向を把握・推定したうえで個別プランを作成・提案し、その内容がお客さまのご意向と合致している

ことをご確認いただいたうえでお申込みいただきます。自動車保険、がん保険および海外旅行保険は、お申込み後に当社 Web サイトのマイページにて、ご契約内容をご確認いただくことができます。また、自動車保険において「保険証券の不発行の合意に関する特約」を付帯していないご契約ならびに、がん保険および火災保険のすべてのご契約については、保険証券（兼意向確認書）を送付いたします。

3 代理店について

(1) 代理店の役割と業務

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、お客さまを当社 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

代理店登録を行うためには、保険業法に基づき財務局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、損害保険業界共通の「損害保険募集人一般試験」に合格したうえで財務局に届出をすることになっています。

(3) 代理店教育

当社では、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。

(4) 代理店数

当社の代理店数は、2025 年 3 月 31 日現在、全国で 231 店です。

4 当社の勧誘方針

当社は、以下の「勧誘方針」に則り、高度の専門性と職業倫理をもって、お客さまに対する誠実・公正な業務運営を実現するとともに、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

勧誘方針

「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に基づき、当社の勧誘方針を次のとおり定め、適切な商品の販売活動に努めてまいります。

- 1 保険商品などの販売に際しましては、保険業法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、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・ていねい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。

「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」の概要については、金融庁の Web サイト（<https://www.fsa.go.jp/ordinary/kinyuusyohuin/>）をご覧ください。

商品ラインナップ

SBI 損保の自動車保険（総合自動車保険）

◆ 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と直接お取引することにより削減されたコストを保険料に還元させ、納得の保険料でのご提供を実現しています。

◆ 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。例えば、主に土日や祝日に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

運転者の年齢や範囲、運転免許証の色によって保険料が異なるほか、年間走行距離やノンフリート等級、お住まいの地域等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「ご本人」に限定される場合などは、保険料がお安くなります。

◆ 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新規にご契約をお申込みいただくと保険料を 14,000 円割引きます。さらに、保険証券の発行が不要な場合は保険料を 500 円割引きますので、保険料が 14,500 円割引になります。(※ 1)

②「お車の条件」による割引

契約自動車が新車（保険始期日時点で初度登録年月・初度検査年月から49か月以内）である場合や、一定の条件に合致するセーフティ・サポートカー（ASV）である場合に保険料を割引きます。(※ 2)

※1 インターネット割引（14,000円）および証券不発行割引（500円）を適用した場合の割引額です。

※2 一部割引の対象にならないお車があります。

※3 対人賠償保険、無保険車傷害保険、自損傷害保険は、自動付帯のため除きます。

◆ 万に備える充実した補償

お客さま一人ひとりのニーズに応えるため、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。(※ 3)

①相手の方への補償

・対人賠償保険

契約自動車による自動車事故により、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いします。

・対物賠償保険

契約自動車による自動車事故により、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

・人身傷害保険

契約自動車の事故により乗車中の方が亡くなられた場合やけがをされた場合に、治療費や休業損害・逸失利益などを補償します。また、記名被保険者やそのご家族の方が歩行中に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

保険を付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。

・自損傷害保険

運転ミス等による自損事故で契約自動車に乗車中の方が死傷し、自賠責保険および人身傷害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

契約自動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お車の補償

・車両保険

契約自動車が、他の自動車との衝突・接触・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します。

車両保険の種類は、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」をご用意しています。

SBI 損保のがん保険 [自由診療タイプ] (がん治療費用総合保険)

◆ ネットを活用した割安な保険料

インターネットを活用し業務を徹底的に効率化。削減したコストを保険料に還元しました。

例えば、男性 30 歳の場合、月払保険料は 1,071 円です。(がん診断保険金 100 万円、保険期間 5 年)

◆ 実際にかかった治療費を実額補償

入院日数や通院日数に対して一定の保険金を支払うのではなく、実際にがん治療にかかった費用を、かかった分だけお支払いします。そのため、がん治療費を実質自己負担 0 円にできます。(※ 1)

さらに、がんと診断されたときには一時金 (100 万円・200 万円・300 万円・なしよりご選択可) をお支払いします。

◆ 通院治療費は最大 1,000 万円まで補償

抗がん剤治療による通院や退院後の補助療法、セカンドオピニオン外来など、通院治療費は最大 1,000 万円まで補償します。(※ 2) さらに通院日数に制限はありませんので、安心してがん治療を続けることができます。

◆ 先進医療だけでなく自由診療も補償

治療費が全額自己負担となってしまう先進医療や、国内未承認であっても海外では効果が認められている最先端医療などの自由診療についても実額で補償します。(※ 3)

◆ 医療機関への直接支払

先進医療や自由診療の費用を、当社から医療機関に直接お支払いすることが可能です。(※ 4) 高額な治療費を立て替える心配はいりません。

※ 1 公的医療保険制度にて保障されるべき金額 (保険診療で可能な診療を自由診療にて行った場合の保険診療相当分、高額療養費相当額) はお支払いの対象とはなりません。治療費等の実額を支払う他の保険契約等から保険金等が支払われた場合または優先して支払われる場合は、治療費等の実額からその額を差し引いて保険金をお支払いします。

※ 2 保険期間 (5 年) ごとに 1,000 万円まで補償となります。

※ 3 SBI 損保の支払基準を満たす診療に限りです。

※ 4 医療機関への支払いは、保険金の支払可否 (有無責) の判断後となります。また、保険料未収の場合や、医療機関によってはご利用いただけない場合があります。

SBI 損保の火災保険（住まいの保険）

◆ 自由に選べる補償内容

お客さま一人ひとりの住環境、ライフスタイル、保険料に費やせるご予算などに応じて、基本となる補償の「火災、落雷、破裂・爆発」に加え、豊富な補償ラインナップから、お客さまご自身で自由に補償内容をお選びいただくことができます。

◆ 充実のハウスサポートサービス

お住まいの水まわり、窓ガラス破損、玄関カギなどのトラブルに、24 時間対応の専門業者を手配いたします。

＊ 特殊作業に関する費用および部品代等はお客さまのご負担となります。



SBI 損保の海外旅行保険（リスク細分型特定手続用海外旅行保険）

◆ ネット専用商品ならではのリーズナブルな保険料

インターネット専用商品とすることでリーズナブルな保険料を実現しています。

◆ リスク細分により合理的な保険料を算出

旅行先・年齢別にリスクを細分化することで、0～49 歳などのリスクの低い層に対する割安な保険料を実現しています。

◆ リピーター割引

過去3年以内に「SBI 損保の海外旅行保険」をご契約いただいた方にはリピーター割引として保険料を3%割引いたします。（※1）

◆ 自分でえらべる補償内容

ベーシックタイプは14の補償項目、海外サポート充実タイプは15の補償項目からカスタマイズして補償を選ぶことができます。（※2）



◆ あんしんのサポートサービス

旅行中のトラブルのご相談、医療機関情報のご提供、医師・病院の案内・予約などのサポートを24時間365日提供いたします。

※1 所定の割引条件をすべて満たす必要があります。

※2 一部補償項目の組み合わせに制限があります。

その他法人向け商品など

◆「SBI 損保の自動車保険」法人契約

SBI 損保の法人向け自動車保険は、損害保険業界初(※)の、法人のお客さまも自動車保険のお見積り・お申込みをインターネットで完結できる商品です。

※ SBI 損保調べ。

◆「SBI 損保のがん保険」団体保険

法人のお客さまが保険契約者となり、その従業員などを被保険者としてがん治療費用を補償する企業福利厚生プランや、顧客会員組織に属する方々に対してがんに関する補償を提供する団体保険を取り扱っています。

◆ 事業者向け火災保険

法人のお客さま向けに事業用物件を対象とする火災保険を取り扱っています。

◆ 賠償責任保険

法人のお客さま向けに賠償責任保険を取り扱っています。

◆ 動産総合保険

法人のお客さま向けに動産総合保険を取り扱っています。

◆ 生活総合保険

法人のお客さま向けにその従業員などを被保険者とする生活総合保険を取り扱っています。

今後もお客さまのニーズや時代の変化に対応し、取扱商品の拡充を行っていく予定です。

グループ会社・パートナー会社との商品相互販売

当社では、SBI インシュアランスグループ各社の保険商品を相互販売するとともに、グループ外の保険会社とも販売提携を行っています。当社を通しささまざまな保険商品にご加入いただける「ワンストップ」の販売体制を構築しています。



上記は代表的なグループ会社・パートナー会社です。

商品の開発と主な改定

(2008年1月～2025年4月)

2008年	個人総合自動車保険販売開始 自動車
2010年	保険法施行に伴う各種改定 自動車
2011年	年齢条件区分の変更、主な運転者の年齢別料率の導入 自動車
2012年	後遺障害等級の変更 自動車 /がん治療費用保険販売開始 がん
2013年	ノンフリート等級制度の変更、「自転車事故補償特約」新規販売 自動車
2014年	暴力団排除条項の導入 自動車 /暴力団排除条項の導入、がん診断保険金なし販売開始 がん
2015年	クレジットカード払の要件緩和、ネットバンク決済の要件緩和、搭乗者傷害保険の医療保険金の変更など 自動車
2016年	走行距離区分の導入 自動車 /住まいの保険販売開始 火災
2018年	ASV割引の導入、「個人賠償責任危険補償特約」新規販売 自動車 がん治療費用総合保険販売開始 がん 賃貸用の共同住宅一棟全体の引受け開始、「賃貸建物所有者賠償責任危険補償特約」新規販売 火災 賠償責任保険販売開始 その他
2019年	月払の販売開始 自動車 /がん治療費用保険集団取扱開始 がん /動産総合保険販売開始 その他
2020年	型式別料率クラス制度の改定 自動車 /新築割引の導入 火災 /生活総合保険販売開始 その他
2021年	がん治療費用保険をがん治療費用総合保険へ統合 がん /同性婚対応、新築割引の改定 火災 医療費用保険販売開始 その他
2022年	商品名を総合自動車保険に改定、法人の引受け開始、走行距離区分の細分化など 自動車 保険期間上限を5年に変更など 火災
2023年	新車割引適用期間の拡大など 自動車 /リスク細分型特定手続用海外旅行保険販売開始 その他
2024年	築年別料率細分化、水災料率細分化、事業者向け火災保険販売開始 火災
2025年	「新車特約」販売開始 自動車

* 上記は保険始期年であり、募集開始年とは異なります。

各種サービス体制

突然やってくる事故や病気からお客さまをしっかりとサポートし、すべてのお客さまにご安心していただけるようなさまざまなサービスをご提供いたします。

SBI 損保の自動車保険（総合自動車保険）

◆ 24 時間 365 日事故受付

24 時間 365 日年中無休で事故受付をいたしますので、SBI 損保安心ホットラインにまずはご連絡ください。また、当社 Web サイトのお客さま専用マイページや、当社公式 LINE アカウントなどから、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、ご契約いただいている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かなくなったお車をレッカーで移動させるなど緊急な対応が必要となったとき、全国約 10,800 か所（2025 年 3 月末現在）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態勢でお客さまをサポートします。

また、契約自動車に、事故・故障で現地復旧できない場合に、宿泊費用や現場からのご帰宅費用などをお支払いするサポートサービスをご提供しています。

◆ SBI 損保安心ホットライン（自動車保険）

事故・ロードサービスのご連絡

24 時間 365 日受付

フリーコール 0800-2222-581

IP 電話などで上記フリーコールがつかない場合は 0570-550-627（有料）へおかけください。

◆ SBI 損保安心工場（指定修理工場）のご紹介

全国約 730 か所（2025 年 3 月末現在）の SBI 損保安心工場ネットワークが、万全の態勢でお客さまのお車のサポートを行います。お客さまのご意向・ご要望により、最寄りの 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、お引き取り・納車の無料サービス、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います。

◆ 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被害事故相談サービス

お客さまが被害に遭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いたします。

◆ 迅速なお支払いのためのサービス

①保険金請求書類省略サービス

車両事故・対物事故に関しては、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り付けが必要な場合、当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、通院日などのご申告で保険金をお支払いします。

SBI 損保のがん保険 [自由診療タイプ] (がん治療費用総合保険)

◆ がん診断のご連絡受付

万が一、がんの疑いがある場合やがんと診断されたときは、SBI 損保メディカルセンターへご連絡ください。

◆ SBI 損保メディカルセンター

平日 9:00 - 17:30 受付 (土日祝日・12/31-1/3 を除く)

フリーコール 0800-8880-773

IP 電話などで上記フリーコールがつかない場合は
0570-550-628 (有料) へおかけください。

◆ 医療相談サービス

SBI 損保メディカルセンターでは、医療相談サービスをご提供しています。医療相談サービスは、ご契約いただいた方にがんの疑いが発生した際や、がんと診断された際にご利用いただけるサービスです。専門医のバックアップのもと、看護師などの専門スタッフが以下の対応をいたします。

- がんに関する検査や治療法などの情報についてのご相談
 - ・全国の医療機関および専門医情報のご提供
 - ・がんに関わる専門相談窓口のご案内
 - ・療養の仕方や主治医への相談の仕方のアドバイス
- セカンドオピニオンに対応している医療機関情報のご提供
- 3者間通話によるがん治療についての専門医との電話医療相談サービス

SBI 損保の火災保険 (住まいの保険)

◆ 24 時間 365 日事故受付

24 時間 365 日年中無休で事故受付をいたしますので、SBI 損保安心ホットラインにまずはご連絡ください。

◆ SBI 損保安心ホットライン (火災保険)

24 時間 365 日受付

フリーコール 0800-919-0368

IP 電話などで上記フリーコールがつかない場合は
0570-550-629 (有料) へおかけください。

◆ SBI 損保ハウスサポートサービス

SBI 損保ハウスサポートサービスは、ご契約いただいている方に、以下のような家屋にまつわるトラブルに対して 30 分程度の軽作業 (特殊作業を必要としない応急対応) を無料にて提供するサービスです。

- ・家屋内の給排水管の詰まり、水漏れなどの水まわりに関するトラブルの応急対応
- ・家屋の窓ガラス破損時に破損したガラスの処理や養生作業などの応急対応
- ・家屋内に入るためのカギの紛失または破損、閉じ込みなどのトラブルに伴う建物のカギ開け
- ・家屋内の電気設備やガス設備などの不具合によるトラブル時の原因調査および復旧作業

◆ 24 時間 365 日事故受付

24 時間 365 日年中無休で各種サービスを提供いたしますので、トラブル発生時には、まずは t@biho サポートラインへご連絡ください。

◆ t@biho サポートライン

24 時間 365 日、日本語で各種サービスを提供いたします。

- ・トラブル時の各種ご相談
- ・医療機関情報のご提供
- ・医師・病院の案内・予約
- ・移送機関の手配
- ・電話による医療通訳（英語）
- ・ご家族への連絡（ご希望に応じ）
- ・救援者の渡航時のお手伝い
- ・パスポート等の盗難時の手続きのご案内

＊ t@biho サポートラインの電話番号は、マイページもしくはご契約時にお送りしているメールからご確認ください。

◆ 安心のキャッシュレス提携病院ネットワーク

海外の医療機関と提携しキャッシュレスメディカルサービスをご提供しております。

t@biho サポートラインにご連絡をいただきますと、日本語を話せる医師・スタッフが在籍している病院を含めて、キャッシュレス提携病院の紹介・予約の手配をいたします。キャッシュレス提携病院での治療は、当社が直接病院へ治療費をお支払いいたしますので、お客さまが治療費を立て替えることなく治療を受けることができます。

キャッシュレス提携病院以外で受診された場合には、帰国後、SBI 損保の海外旅行保険サイトの「保険金のご請求」ボタンから画面に沿って入力いただくだけで、確実・スムーズな事故報告のお手続きが可能です。

お客さま満足度向上への取り組み

顧客中心主義

当社は、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。「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に対応し、問題解決に努めます。また、お客さまからいただく声は有益な経営資源として原因分析を行い、再発防止、商品改良・開発、接遇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。

顧客中心主義に基づく業務運営方針

SBIグループは、1999年の創業当初からお客さまの利益を最優先する「顧客中心主義」を貫き、インターネットをはじめとする革新的な技術を積極的に活用することで、より好条件の手数料・金利でのサービス、金融商品の一覧比較、手数料の明示、魅力ある投資機会、安全性と信頼性の高いシステム、豊富かつ良質な金融コンテンツ等、真にお客さまの立場に立った金融サービスの提供に努めてまいりました。

SBI損害保険株式会社(以下「当社」といいます。))は、顧客利益を最優先する「顧客中心主義」を徹底するSBIグループにおいて、創業当初から「より多くのお客さまの生活に、より大きな安心をお届けするために」という経営理念に基づき、わかりやすく、利便性の高い先進的な「顧客中心主義」のサービスを追求した取り組みを推進しております。こうした取り組みをより一層強化・徹底していくために、「顧客中心主義に基づく業務運営方針」を公表するとともに、顧客満足度など常にお客さまの視点からその取り組みや成果を評価し、定期的に見直しを行ってまいります。

1.「顧客中心主義」の徹底

当社は、SBIグループの基本理念である「顧客中心主義」に基づき、高度の専門性と職業倫理をもって、お客さまに対する誠実・公正な業務運営を実現するとともに、Fintech時代における革新的な先進技術を最大限活用しながら、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

2.「お客さまの声」を活かす取り組み

当社は、お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、誠意をもって適切かつ迅速に対応するとともに、有益な経営情報源として業務の改善につなげ、お客さまの利便性向上および消費者保護に努めてまいります。

3.最適な保険商品・サービスの提供

当社は、お客さまのご意向やご希望、「お客さまの声」を適切に把握・分析するとともに、保険商品・サービスの内容に即した合理的な保険料等を設定することを通じて、お客さまにご満足いただける最適な保険商品・サービスを提供してまいります。

4.わかりやすい情報提供

当社は、お客さまがご自身のご意向に沿った保険商品・サービスを選択することができるよう、お客さまの経験・知識や情報の重要性等を踏まえて、適切な情報を分かりやすく提供してまいります。

5.適正かつ迅速な保険金の支払い

当社は、お客さまが適切な保険金の支払いを受けることができるよう、保険金請求に関する必要な情報を分かりやすく提供するとともに、適正かつ迅速に保険金をお支払いする態勢を構築してまいります。

6.利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を正確に把握し、適切に管理する態勢を整備してまいります。

当社の「利益相反管理方針」についてはこちら (<https://www.sbisnpo.co.jp/policy/reciprocity.html>) をご覧ください。

7.本方針を役職員に浸透させる仕組み

当社は、本方針の理解を促進するための各種研修を実施するとともに、お客さまの満足度向上に関する業績評価を行うこと等により、お客さまの最善の利益を追求する対応を役職員一人ひとりに浸透させる取り組みを実施してまいります。

「お客さまの声」受付窓口

当社へのご意見・苦情は、SBI 損保お客様相談室にてうけたまわります。
また、各種お問い合わせに関しては、当社 Web サイトをご参照ください。
<https://www.sbisonpo.co.jp/inquiry/>

 ご意見・苦情等はこちらから(通話料無料)



0800-8888-836

【受付時間】平日 9:00 ~ 17:00

※土日祝日・12/31 ~ 1/3 を除きます。
※スマートフォンからもご利用になれます。

紛争解決機関など

万一、当社との間で問題を解決できない場合には、以下の紛争解決機関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

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。

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。

電話番号:03-4332-5241(全国共通)

受付は月から金曜日(祝日・休日および12/30~1/4を除く。)午前9時15分~午後5時まで。

▶詳しくは、同協会のWebサイト

(<https://www.sonpo.or.jp/>)をご覧ください。

一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険の保険金(自賠責共済の共済金)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、学識経験者等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の保険金(自賠責共済の共済金)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Webサイト

(<https://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Webサイト

(<https://www.jcstad.or.jp/>)をご参照ください。

「お客さまの声」を大切にするために

当社では、お客さまからいただいた声に対して、迅速かつ真摯に対応し、さらなるサービスの向上を目指します。

◆ 各部門における取り組み

お客さまからいただいた声は苦情だけでなくご意見・ご要望を含めすべて「お客さまの声」として、お客様相談室で集約しています。集約した「お客さまの声」はお客様相談室にて苦情とお問い合わせ等に整理し、お申し出の内容ごとにすべて所轄部門に伝えます。所轄部門では内容について分析・検証を行い、業務の改善に生かしています。

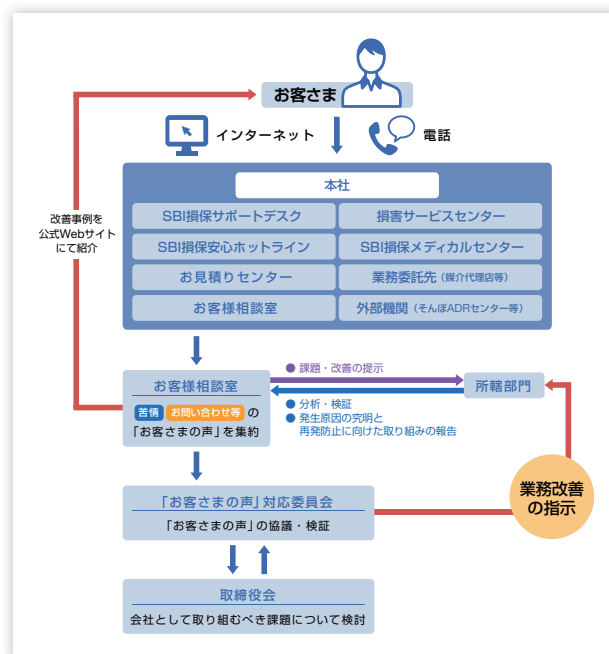
また、不適切な対応があった場合は発生原因を究明し、再発防止に向けた改善を迅速に実施いたします。

◆ 「お客さまの声」対応委員会

全部門の代表者で構成する「お客さまの声」対応委員会を2か月ごとに開催し、お客さまからいただいた声を全部門で共有するとともに、各部門での対応、業務改善や再発防止に向けた取り組みが適正なものであるかの協議・検証を行っています。

◆ 取締役会

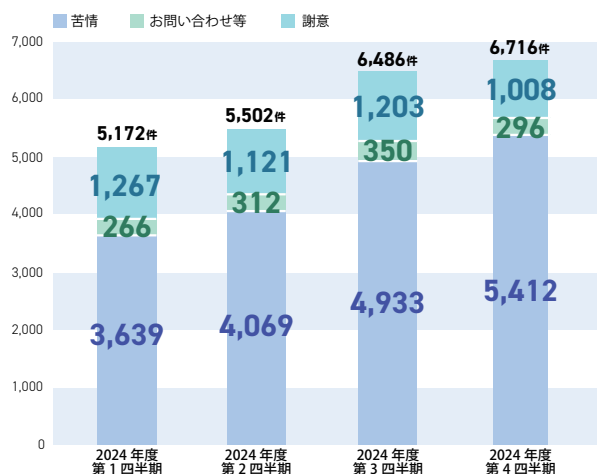
「お客さまの声」対応委員会で協議・検証された「お客さまの声」は取締役会で報告を行い、会社として取り組むべき課題について検討しています。



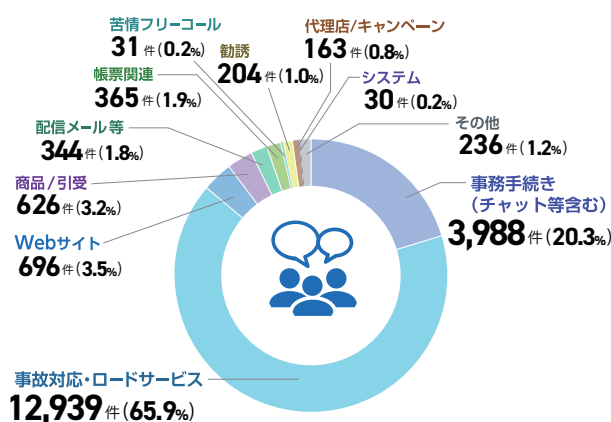
◆ 苦情の定義

手段や媒体を問わず、当社の受付窓口で受け付けたお客さまからの当社の業務に対する不満の表明としています。

2024年度の「お客さまの声」受付状況



2024年度「お客さまの声」受付状況



※ 1件の「苦情」につき、内容が複数ある場合にはそれぞれでカウント

2024年度の「苦情」の内訳

お客さまの満足度向上に向けた取り組み

お客さまからいただいた「お客さまの声」を真摯に受け止め、分析し、お客さま対応の改善に取り組んだ事例の一部をご紹介します。

詳細は当社Webサイト (<https://www.sbsonpo.co.jp/voice/index.html>) をご覧ください。

「お客さまの声」	当社の対応
・新価特約を作ってほしい。	多くのお客さまからのご要望を踏まえ、特約を新設しました。 2025年1月保険始期の契約より販売を開始しました。
・電話以外の連絡方法で専任担当者とのやり取りがしたい。	メールでの対応が可能です。SMSも活用できるようになりました。 ご要望に応じてメール対応を行っております。また、簡単なお案内やお電話が繋がらなかったときの用件など、担当者より送信専用のSMSにてご案内させていただくことも積極的に開始しました。
・車両選択の際にどのグレードを選べばよいかわからない。	車両グレードの選択を不要とする対応を行いました。
・自動車保険の見積りの途中で画面が固まってしまって、進めることができない。	推奨環境外からのアクセスに対して、ポップアップで通知するようにしました。 当社Webサイトの利用時に、アプリ内ブラウザなどの推奨環境外からアクセスされた場合、お見積画面などでまれに動作不良が発生する可能性があるため、一部環境のお客さまに対して推奨環境外のアナウンスと推奨ブラウザへの誘導を行うポップアップを実装しました。
・Web・マイページなどの記載内容がわかりづらい。	WebサイトやWebお見積画面の記載内容を見直しました。 ・オドメーターの確認についてのよくあるご質問に新車の場合の入力方法を記載しました。 ・ASV割引について割引表示箇所にFAQリンクを追加しました。 ・車両入替手続で、車両検索せずに画面を進もうとした場合のメッセージが適切ではなかったため、車両検索を促すメッセージに変更しました。 ・他の自動車運転危険補償特約の説明文章を改め、一時的に借用した他人の自動車を運転中の事故が対象であることを明確に記載しました。 ・用語辞典の対物差額修理費用補償特約の説明文章を改修しました。 ・中断証明発行の際などの取付案内画面の表示を修正しました。 ・お見積画面の設問をわかりやすくするため、補足説明の画像を新設しました。
・紙ベースで届いている継続見積の内容がWebの表示箇所と違うから見にくい。	レイアウトを統一しました。 Webと紙のお見積りで表示箇所を統一しました。
・契約者向け特典やキャンペーンの存在に気がつかず、利用できなかった。	LINE公式アカウントにご契約者さま向けサービスを集約しました。 LINE公式アカウントをリニューアルし、リッチメニューから簡単にご契約者さま向けサービスを確認いただけるようにしました。
・どのように2台目キャンペーンに応募すればよいかわからず苦労した。	マイページトップの導線を改善しました。 キャンペーンの申込フローを一新したほか、スマホファーストのデザインに変更し、お客さまの視認性を改善いたしました。

◆ 障がい者や高齢者に向けた取り組み

取り組み	当社の対応	サービス開始年月
SBI損保の手話・筆談サービス	専門のオペレーター※がお客さまに代わってSBI損保へ電話し、内容について手話、筆談、文字チャットのいずれかで通訳します。 ※SBI損保の手話筆談サービスは、SBI損保が委託をしている株式会社プラスヴォイス社が提供します。 https://www.sbisonpo.co.jp/inquiry/plusvoice/	2019年1月
音声案内電子サービス	情報を「テキスト表示」または「音声読み上げ」でご提供するサービス「音声コード Uni-Voice(ユニボイス)」を郵送物の一部に導入しました。 https://www.sbisonpo.co.jp/company/news/2019/0531.html	2019年5月
シニアのお客さま専用ダイヤル	「SBI損保の自動車保険」について、自動音声による案内ではなく、専門的な研修を受講したSBI損保サポートデスクのオペレーターが直接お答えします。 https://www.sbisonpo.co.jp/car/contact/tel.html	2019年3月
SBI損保 Webチャットサービス	「SBI損保の自動車保険」の商品・サービスに関する疑問点や、操作方法についてのご不明点にWebチャットでお答えするサービスです。オペレーター対応時間外はチャットbotにてご案内します。 https://www.sbisonpo.co.jp/car/webchat/	2009年7月
LINEによる自動車事故受付サービス	LINEのトーク上で事故状況を写真や位置情報を含めてご報告いただくことで、迅速な事故対応を行います。	2019年1月
文字サイズの見直し(火災保険)	2022年10月1日以降を保険始期日とするご契約より、「ご契約のしおり」の文字サイズを拡大しました。 https://www.sbisonpo.co.jp/kasai/download/	2022年10月
文字サイズの見直し(自動車保険)	2023年1月1日以降を保険始期日とするご契約より、「普通保険約款・特約」の文字サイズを拡大しました。 https://www.sbisonpo.co.jp/car/download/	2023年1月