

方針 4

適切かつ丁寧な保険金のお支払い

事故・
災害の
発生

1 事故のご連絡



事故の発生や自然災害などで被害にあわれた場合は、ご契約取扱代理店または事故サポートセンターまでご連絡ください。

2 お客さまへのご連絡

事故の詳しい状況や今後の進め方についてお客さまと打ち合わせをし、事故関係者へ連絡します。また、お客さまにお支払いの対象となる保険金や必要書類などをご案内します。

24時間事故受付サービス

24時間365日体制で、お客さまからの事故のご連絡を受け付ける「事故サポートセンター」を設置しています。22か国語対応^{*1}に加え、耳や言葉の不自由なお客さまに手話通訳会社を介しての事故受付も実施しています。また、「LINEによる事故連絡サービス^{*2}」ではお客さまご自身のスマートフォン上でいつでも事故の連絡を行うことができます。自動車保険の一部種目および傷害保険では自動応答による請求手続きのサービスも実施しています。

^{*1} 対応言語：英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語・韓国語・タイ語・インドネシア語・ベトナム語・ドイツ語・フランス語・イタリア語・ロシア語・タガログ語・ネパール語・マレー語・ミャンマー語・クメール語・モンゴル語・シンハラ語・ヒンディー語・ベンガル語・ウルドゥー語（2025年4月時点）

^{*2} 対象種目は自動車保険・火災保険・傷害保険・海外旅行保険です。

24時間初動対応サービス^{*3}

事故サポートセンターでは、事故の受付のほか、全国の保険金サービス拠点が営業時間外となる夜間や休日に自動車事故にあわれたお客さまに対して、レッカーや代車の手配、整備工場や病院への各種対応など迅速な初動対応と親身なアドバイスにより、事故直後のお客さまの不安を解消し、安心をお届けしています。

^{*3} 24時間初動対応サービスは、お客さまのご要望に基づき実施します。また、ご契約内容や事故状況により、対応させていただく内容が異なります。

お客さまへの初動対応サービス

保険対応の可否判断

病院への連絡

代車の手配

事故解決のアドバイス

整備工場への連絡

相手方への初動対応サービス

代車の手配

病院への連絡

整備工場への連絡

SOMPO たてものスマート見積

建物が事故により損害を受けた際、お客さま自身がスマートフォンなどで被害箇所を撮影し送信することで、その画像をAIがチェックし修理金額を自動算定するアプリを提供しています。お客さまが修理業者を探して修理見積を依頼する手間や時間をかけることなく、短期間でお客さまに保険金をお支払いするサービスです。

〈画面イメージ〉



事故の発生から保険金をお受取りいただくまでの流れをご案内します。

(一般的な流れであり、保険の種類、事故の形態・状況により、異なる場合がございます)

3 損害の調査・ご相談

- 事故現場の調査などにより、事故の状況や損害の内容を確認します。
- 損害賠償事故の場合には、お客さまと打ち合わせのうえ、相手方との解決に向けた交渉を進めます。

4 保険金のお支払い

お支払い金額が決定したら、お客さまにご報告し、お客さまに保険金ご請求の意思を確認のうえ、保険金をお支払いします。

事故対応におけるパーソナライズド動画の提供

お客さま一人ひとりのご契約内容に合わせて保険に関する情報をわかりやすくご案内するための動画（パーソナライズド動画）を、お客さまのご希望に応じて、メールやLINEなどでお送りしています。お客さまは手持ちの端末（PC、スマートフォンなど）からご都合に合わせてご視聴いただけます。

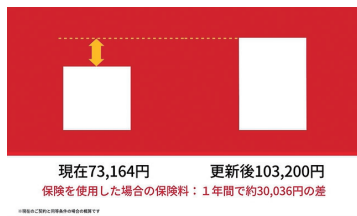
[ご案内している動画例（2025年5月時点）]

- 自動車保険の使用における翌年度以降の保険料への影響について
- 減価償却について
- 当社からお送りした書類について

〈動画イメージ(自動車保険の使用における翌年度以降の保険料への影響について)〉

SOMPO

次回の保険料について
保険をお使いになった場合



保険をお使いにならなかった場合



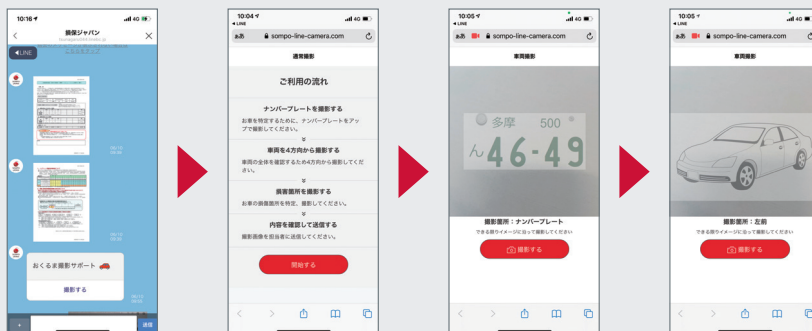
3年間の差額合計：103,200円

現在のご契約と同条件の場合の概算です
金額の詳細は取扱代理店へお問い合わせください
※お相手のおケガの対応を保障で行う場合は、基本的には保険を使用いただく前提となります

おくるま撮影サポート機能

LINEのおくるま撮影サポート機能では、お客さまご自身で車の損害写真をガイドに沿って撮影し、送信していただくことができます。

この機能を利用することで、お客さまが修理にかかる概算金額を知るためだけに整備工場へお車を持ち込むことなく、修理や保険使用の検討をスムーズに進めることができます。



〈画面イメージ〉

※一部ご利用いただけない場合がございます。(例：ケガが発生している事故・レッカーがある事故など)