

方針 3

お客さまに最適な保険商品の提案

お客さまに十分なご理解をいただいたうえで保険契約を申し込んでいただくため、お客さまのご意向を正しく把握し、最適な保険商品をご提案します。

■ ご契約までの流れ



重要事項等の説明と意向の把握

■ 重要事項等の説明

- 保険募集に際しては、保険契約の内容をご理解いただくために、商品の仕組み、補償内容、保険料に関する事項などを記載した「重要事項等説明書」などを用いて、適切かつわかりやすくご説明します。
- 保険のご契約にあたっては、お客さまがご自身でご契約の適否を判断できるよう、次のような事項について必要な情報をご提供し、丁寧にご説明します。
 - ・ お客さまが保険商品の内容を理解するために必要な事項（保険金の支払い条件、保険期間、保険金額など）
 - ・ お客さまに対して注意喚起すべき事項（告知義務の内容、責任開始日、契約の失効、セーフティネットなど）
 - ・ その他お客さまの参考となる事項（ロードサービスなどの主要な付帯サービス、直接支払いサービスなど）

※重要事項等の説明に関する保険代理店と社員の取組みは、P.28をご参照ください。

■ 意向の把握

- お客さまが希望される補償内容や加入条件、事故対応などのサービスに対するご要望（ご意向）をしっかりと把握したうえで、最適なプランをご提案します。
- お客さまに十分にご理解・ご納得いただけるご提案を徹底するため、現在、「ご意向確認ツール」の開発を進めています。



〈開発中ツールの画面イメージ〉

高齢者・障害者への配慮

お客さまの利益が不当に害されることがなく、すべてのお客さまに安心してサービスをご利用いただけるよう、私たちは「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（いわゆる「障害者差別解消法」）に基づき、以下の取組みを行っています。

■ 社内向け疑似体験プログラムの実施

視覚障害用ゴーグルなどを使用した障害者・高齢者疑似体験プログラムを社内向けに提供しています。障害者の不自由さや困難を疑似的に体験することで、障害者に対する理解を深めることを目的としています。

2025年度に疑似体験プログラムを実施した部署は14部署でした。



〈疑似体験プログラムの様子〉

実際に体験プログラムを受けた山陰支店鳥取支社の感想

- ・ 「見えない」「聞こえない」「動きにくい」という不自由さを、自分事として深く理解することができました。
- ・ これまでの対応が、お客さまに意図せず不安を与えていたかもしれないことに気づき、対応方法を見直す貴重なきっかけになりました。
- ・ 疑似体験プログラムを受けた経験を明日からの業務に活かし、よりお客さまに寄り添った対応に努めてまいります。

■ 障害者差別解消法についての講演会を開催

社員一人ひとりが「障害者差別解消法」への理解を深め障害のある方へ寄り添った対応が実践できるように、講師をお招きし講演会を開催しました。本講演会では、障害者差別解消法の理解に加え、具体的なコミュニケーション方法や、誰もが暮らしやすい社会の実現に向けた視点について学びました。

● テーマ： 障害者差別解消法を学ぶ～視覚障害者の観点から～

● 講 師： 富樫 正義 氏

【公益財団法人日本ケアフィット共育機構】

藤井 実都江 氏（中途視覚障害者）

【株式会社プライムアシスタンス】



障害者差別解消法を学ぶ
～視覚障害者の観点から～

講演に参加した方からの声

- 障害の特性は一人ひとり異なり、必要な合理的配慮についても対話を通じて確認することが重要であると改めて認識しました。
- 障害のある方のお話から自分たちが配慮しているつもりでも、それが必ずしも適切でない場合があることを学びました。
- 障害は社会環境によって生み出されるものという理解が深まりました。誰もが暮らしやすい社会を実現するために、困っている方を見かけたら「何かお手伝いできることはありますか？」と声をかけることから始めたいと思います。

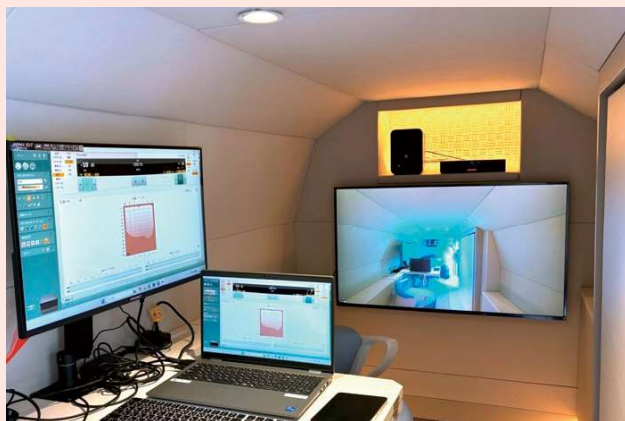
「ほちょうきカー」の開発

高齢者にとって、音情報が制限される「難聴」は交通事故や認知機能低下につながるリスクであり、ご自身およびご家族にとって非常に大きな課題となります。

「補聴器」の使用はこれらのリスク軽減に貢献する有効な手段となりますが、補聴器を活用するために必要な「適切なフィッティング」に欠かせない音場検査環境を備える施設が全国的に充実しているとは言えない状況です。

「ほちょうきカー」は高度な防音・音響設計によって、補聴器の効果測定に必要な音の反響を抑えた環境を備えています。言語聴覚士や認定補聴器技能者が「ほちょうきカー」を活用し、車両が走行可能な場所であれば、山間部や離島の医療施設・介護施設、補聴器利用者のご自宅付近などさまざまなエリアへ出向くことができます。

当社は協力各社・団体※とともにサービスの実用化に向けて、2026年度より東海地区および首都圏の医療機関や認定補聴器販売店、グループ会社で介護サービスを提供するSOMPOケアなどと連携して実証実験を開始し、サービスの実用化を目指します。



〈ほちょうきカーの車両の内部〉



〈SOMPOケアにおける実証実験〉

※協力各社・団体はリリースのとおり。

https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2025/20260316_1.pdf

