

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遭われた場合は、ご契約の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。23か国語対応に加え、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※1」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※2

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課が営業時間外となる夜間や休日に自動車事故に遭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。

※2 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

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。お客さまはお手持ちの端末（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



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。
(一般的なパターンであり、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。

建物修理業者の紹介制度「みんなのリペア」をリニューアル

お客さまへ、より適切かつ迅速に保険金をお届けするとともに、罹災した建物の早期復旧を支援する取組みとして、株式会社Speeeと共創し、建物修理業者の紹介制度「みんなのリペア」を刷新しました。

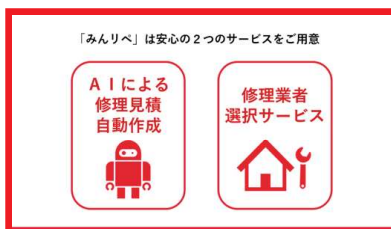
■ お客さまご自身による修理業者の選択

複数の優良修理業者の中から、お客さまご自身で修理先を選択していただける「見積修繕 プラットフォーム」を構築し、修理業者に対する品質管理やお客さまのご要望・被害状況に応じたマッチングを行い、透明性・納得感のある業者紹介を実現しました。

今後も、お客さまが安心して修理を依頼できる環境整備を進めるとともに、保険金のお支払いから建物の復旧までを一体的に支援し、自然災害時におけるお客さまの不安や負担の軽減を目指してまいります。

■ 「SOMPO たてものスマート見積」との連携

AIが被害箇所の写真をもとに修理金額を自動で算定する「SOMPO たてものスマート見積」との連携をすることで、見積書の手配がなくても、迅速かつ適切な保険金支払いが可能となりました。



推奨整備工場紹介制度と「SOMPO 工場検索サイト」

お車の入庫先が未定で、修理工場の紹介をご希望されるお客さまには、技術、設備、サービスが一定の基準を満たしている工場を、損保ジャパンの「推奨整備工場」としてご紹介します。

LINEやメールでお送りする「SOMPO 工場検索サイト」からお近くの工場を簡単に検索でき、ご希望の工場がお決まりになりましたら、サイトから直接お電話いただけます。

～「SOMPO 工場検索サイト」の利用方法～

