

方針 3 保険商品の開発・保険募集・契約管理

お客さまのニーズに基づく商品の開発

新型コロナウイルス感染症に関する傷害保険等の商品改定(2020年5月～)

当社では新型コロナウイルス感染症の感染拡大や、保険での補償対象化を望むお客さまの声が高まっていることを踏まえ、特定感染症危険補償特約に新型コロナウイルス感染症を補償の対象に拡大する商品改定を実施しました。

〈個人向け商品 ケガを補償する保険〉

商 品	概 要
<ul style="list-style-type: none">■ 傷害総合保険■ 家族傷害保険■ ぐらしの安心保険 などのケガを補償する保険■ 普通傷害保険■ 積立傷害保険	特定感染症危険補償特約をセットしている全契約に、新特約「指定感染症追加補償特約(特定感染症用)」を追加保険料なしで自動セットします。これにより、新型コロナウイルス感染症を2020年2月1日に遡及して補償の対象に含めます。

(注1) 特定感染症危険補償特約は 感染症法上の一類から三類感染症に該当する感染症を補償する特約であるため新型コロナウイルス感染症は、従来、補償の対象外となっていました。

(注2) 新型コロナウイルス感染症に感染し、医師の指示のもと、軽症や無症状の方等がホテル等の臨時施設または自宅で療養する場合も「入院」とみなし、入院保険金の対象となります。

(注3) 特定感染症危険補償特約をセットしていない契約は、補償の対象外です。

〈個人向け商品 疾病を補償する保険〉

商 品	概 要
<ul style="list-style-type: none">■ 海外旅行保険<ul style="list-style-type: none">● インターネット海外旅行保険「新・海外旅行保険【off!】」● 海外旅行総合保険● 学校旅行総合保険 など	新特約「指定感染症追加補償特約」を追加保険料なしで自動セットします。これにより、保険責任期間中に新型コロナウイルス感染症に感染した際に、事由の発生(「治療費用」は治療の開始、「疾病死亡」は死亡)が保険期間終了後30日以内の場合も2020年2月1日に遡及して補償対象となります。

(注) 従来、新型コロナウイルス感染症の「治療費用」は、責任期間終了後72時間以内に治療を開始した場合に補償対象でしたが、本改定により、責任期間終了後30日以内に治療を開始すれば補償対象となります。

個人用火災総合保険で「置き配」の盗難などの補償を開始(2021年1月～)

「個人用火災総合保険」を改定し、「置き配」に対する損害の補償を開始しました。

新型コロナウイルス感染症の影響によりネット通販の利用が急速に拡大する中、新しい生活様式に合わせ宅配物の受取方法の多様化が進み、宅配ボックスや「置き配」^{※1}の利用が増えています。

一方、宅配された荷物の盗難や破損に対して不安を感じる声は多く、売主や運送人が保険に加入していない場合や、加入していても、適切に配達を完了しているため利用者が受け取るまでの間に発生した事故は補償されない場合もあることなどが課題となっていました。

このような背景を踏まえ、宅配物の受け取りにおける安心感を高めるため、

「置き配」された宅配物を「個人用火災総合保険」の家財に含め補償対象^{※2}に追加します。

※1 「置き配」は、玄関先など、荷物の受取人からあらかじめ指定された場所に非対面で荷物などを届けるサービス。

※2 補償対象の事故は、ご契約の内容によって異なります。



お客さまのニーズに基づく商品の開発

「学生スマホ保険」の提供開始（2021年3月～）

当社の子会社で、デジタル保険商品を中心に事業展開している少額短期保険会社のMysurance株式会社では、お子さまのスマートフォン所有率の増加に伴い、SNSでの誹謗中傷などのトラブルも増えている社会課題を踏まえ、スマホを持つ学生やその保護者の方向けに、万が一のスマホトラブルに備える「学生スマホ保険」を提供しています。

画面割れなどの破損・汚損のみを補償するシンプルな「ライトプラン（月額200円）」と、破損・汚損のほか故障や水濡れ、盗難・紛失まで幅広く補償する「スタンダードプラン（月額470円）」の2プランを用意しています。どちらのプランも、SNSでの誹謗中傷や課金トラブルといった、スマホ利用上のトラブルに遭遇した際に、無料で弁護士に相談できる「スマホトラブル法律相談サービス」をセットしています。

Mysuranceは、今後も市場環境やユーザーニーズの変化を先取りした商品を開発し、学生のスマホ利用にまつわるさまざまなトラブルの防止など、社会課題の解決に積極的に取り組んでいきます。



事故・災害による被害の防止・軽減に向けたサービスの開発

熱中症予防のための労務／熱中症管理サービス「みまもりふくろう」の販売開始（2020年7月～）

当社およびSOMPOリスクマネジメント社は、熱中症や一人作業中の労災事故など、近年深刻化している労働安全衛生上のリスクを軽減するため、ウェアラブルIoTサービス「みまもりふくろう」の販売を開始しました。

- 特徴1** 個々の体調を考慮して管理者へアラート通知
4秒に1回の高頻度測定により、体調変化を即時把握できます。
- 特徴2** アラートの基準値はAIが自動的に設定
使い続けることで基準値が変化し、より精度を高めます。
- 特徴3** GPS機能により位置情報やルートを把握可能
夜間や一人作業中の異常も早期に発見し、作業員を守ります。
- 特徴4** 多彩なダッシュボード機能で現場管理を支援
取得したデータを見える化し、より高度な現場管理を支援します。
- 特徴5** 低価格で導入しやすい
従来の対策と比べ、高い費用対効果を得られます。

「みまもりふくろう」はリストバンド型デバイスにより就業者の脈拍と位置情報をリアルタイムに計測し、企業の労務管理と熱中症対策をサポートするウェアラブルIoTサービスです。多様化する就業環境において、就業者の体調変化をリアルタイムに把握することで、熱中症予防の「本質的な課題解決」をサポートします。



重要事項等の説明および意向の把握

非対面による保険契約手続きの強化

これまでの保険契約手続きは対面を原則としており、電話等による非対面募集の対象は個人のお客さま向けの一部の保険商品や契約手続きに限定していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う特別措置として、2020年4月6日から時限的に対象となる保険商品・契約手続きを拡大しました。

このたび、新型コロナウイルス感染症拡大防止を目的とした新たな生活様式の浸透により、保険契約においても非対面・非接触での契約手続きニーズが高まっていることを踏まえ、一時的な特別措置としてではなく、恒常的に非対面募集を可能とする保険商品や契約手続きを拡充し、お客さまの多様なニーズにお応えできるようになりました。

電話・オンライン会議システム・メール等を活用し、非対面でのわかりやすい説明・手続きを強化しています。

＜オンライン会議システムを利用した非対面募集＞

保険代理店・お客さま双方の画面上に手続き画面を共有し、お互いの顔を見ながら手続きができます。



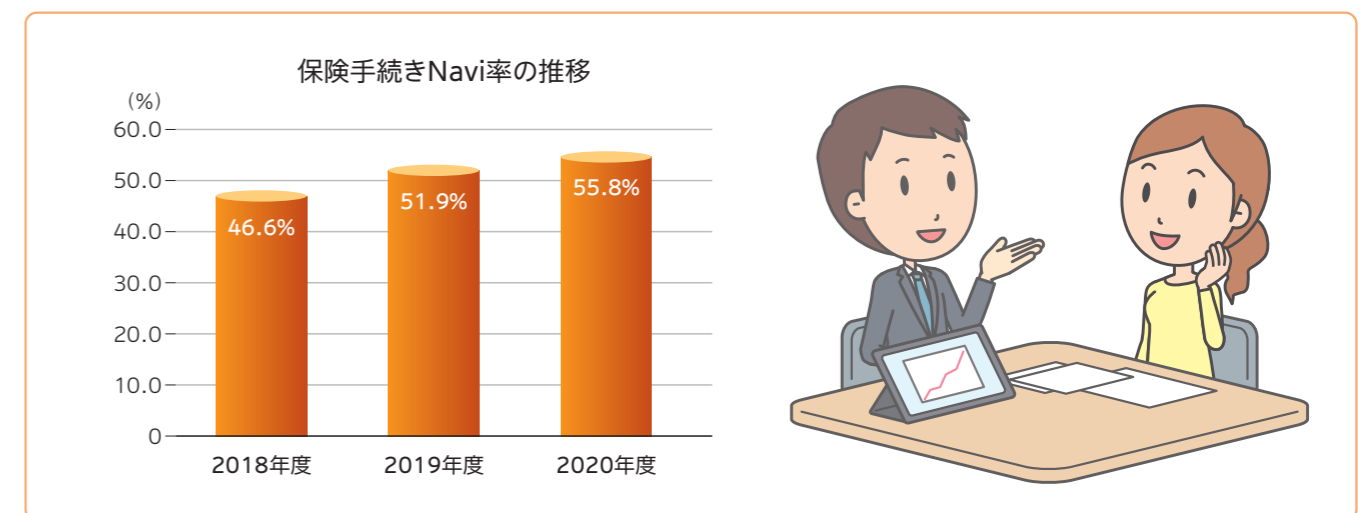
© JAPAN-DA

「保険手続きNavi」の推進

重要事項等の説明やお客さまのご意向等を確認したうえでご提案するために、パソコン・タブレット端末を活用した「保険手続きNavi」での保険募集を推進しています。

パソコン・タブレットの画面を利用して、お客さまに契約内容をビジュアルで分かりやすく説明するとともに、お客さまに寄り添う行動を目指し、保険代理店のさらなるお客さま視点での品質向上を図っています。

※対面・非対面にかかわらず、「保険手続きNavi」での保険募集を推進しています。



分かりやすいパンフレット等の提供

個人向けの主力商品である「THE クルマの保険」「THE すまいの保険」「THE カラダの保険」のパンフレットは、UCDAの「見やすいデザイン」認証*を取得しています。



THE クルマの保険

THE すまいの保険

THE カラダの保険

*UCDA (一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会) が定める情報コミュニケーションにおける「分かりやすさ」を評価するための基準 (情報量、文字、色彩設計等) をクリアすることにより得られる認証です。

商品販売後の検証

商品販売前のリスクアセスメントにより、常に変化する内外環境を踏まえ、適切な保険募集、適正な保険金のお支払い、お客さまに提供するサービス品質への影響などのリスクを網羅的に洗い出し、対策を講じるとともに、商品販売後に「お客さまの声」を定期的に分析するなどして、商品の適切性を検証し、また、お客さまニーズをさらに反映できるよう、取り組んでいます。

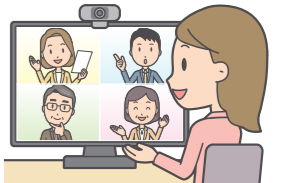
高齢者・障がい者への配慮

1. 保険募集マニュアルによる周知

ご高齢のお客さまには、商品・サービスなどにつきご理解いただけるように、理解度や判断力を確認するなどの保険募集方法をマニュアルに具体的に定め、適切に対応するように努めています。障がいのあるお客さまには「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 (障害者差別解消法)」を踏まえ、例えば、聴覚に障がいをお持ちのお客さまには保険代理店が必要に応じて筆談やコミュニケーションボード (タブレット端末等含む) の利用を行いながら手続きを進める配慮など、保険募集方法をマニュアルに具体的に定め、適切に対応するように努めています。

2. 社員・保険代理店への意識醸成

障がいのある方とのコミュニケーションのポイントを理解し、寄り添った対応を実施するために、公益財団法人日本ケアフィット共育機構*監修のもと「障害者差別解消法対応ハンドブック」を作成し、社員および保険代理店向けの研修に活用しています。



公益財団法人日本ケアフィット共育機構

1998年に「サービス介助 (ケアフィット)」の考え方を啓発する目的で発足し、1999年に特定非営利活動法人日本ケアフィットサービス協会として登録。高齢者や障がいとともに生きる方々など、すべての方が安心して暮らせる社会づくりのために「サービス介助士」、「認知症介助士」などの資格認定制度の設置や障がいの有無に関わらず共働できる場 (ケアフィットファーム) の提供などの活動に取り組んでいます。2013年度に内閣総理大臣から公益認定を受けています。



3. 事故対応における手話通訳サービスの開始

当社は、2017年9月、業界で初めて、手話通訳事業者と連携したテレビ電話を通じた手話や文字チャットによる事故受付を開始しました。2020年6月から、その後の事故の対応まで本サービスを拡大し、聴覚・発話障がいを持つお客さまへより利便性の高いサービスの提供を目指します。



手話通訳サービスやLINEを活用した事故対応サービスなど、あらゆる人に安心・安全をお届けするためのサービス内容を掲載した特設ページを、公式ウェブサイトで公開しています。

事故対応における手話通訳サービス

<https://www.sampo-japan.jp/company/hand/pc/>

*本サービスは、2021年7月1日から開始される公共インフラ「電話リレーサービス」とは別に、当社が独自にご提供するものです。