

お客様の声を反映した“新しい自動車保険”の発売について

2008年2月6日

あいおい損害保険株式会社（以下「あいおい損保」、社長 児玉正之）は、お客様の視点ですべての業務・仕組み・枠組みを見直す業務プロセス改革に取り組んでおり、その中で、お客様の声を直接聞くお客様接点の強化に努めてまいりました。この取組において、特にご要望が多かった「わかりやすい商品にしてほしい」というお客様の声を反映して、保険期間の初日が2008年4月1日のご契約より、あいおい損保の自動車保険は“新しい保険”に生まれ変わります。

1. 開発コンセプト

自動車保険につきましては、これまで、お客様より「商品が複雑で特約も多くわかりにくい」、「事故が発生した時にどのような保険金が受け取れるのかがよくわからない」「事故時にきちっと対応してほしい」などのご意見が多く寄せられていました。

弊社では、このような声を真摯に受け止め、お客様がご覧になるパンフレット・申込書・証券には同じ言葉づかいや同じイラストを使用して見やすい内容に、保険の専門用語や法律用語は平易な“ことば”に、保険約款の構成もお客様にとってわかりやすいものにするなど、お客様に自動車保険をよりご理解いただくため商品を全面的に刷新しました。

これにより、ご契約に際してはどのような補償内容の保険に加入するのかが理解しやすく、また、事故が起こった時にもどのような保険金が支払われるのか確認しやすいなど、事故の時にもご安心いただけます。あいおい損保の自動車保険は「どのようなときに役立つのかよくわかる」お客様の声を反映した“新しい保険”へと生まれ変わります。

2. 新しい自動車保険の特長

(1) 事故の受付からお支払までお客様のお役に立つ「事故解決サポート」をご提供します

① 4つの安心コール

・「事故受付時」「初期対応後」「中間での進捗状況」「解決時」の4つのタイミングを新たに定めて、担当者がお客様にお電話で報告を行います。

② 365日お客様訪問サービス

・対人事故で被害者の方が入院された場合や人身傷害事故の場合を中心に、ご要望に応じ3日以内にお客様を直接訪問し、事故解決のすすめ方をご説明いたします。

③ 保険金のご案内

・事故のご連絡内容をご契約の内容を照合して、お支払対象となる保険金についてのご説明や支払内容をわかりやすく記載した新たな書面でご案内いたします。

④ ロードサービス

・事故や故障により自力走行不能となった場合、レッカーなどのロードサービスをご提供します。

(2) 「どのようなときに役立つのか」よくわかる保険に変わります

① どのような補償を受けられるのか一目でご理解いただけます

- ・申込書や保険証券に主な補償の有無を「○」「×」等に表示します。

＜対物賠償保険の例＞

補償内容		補償の有無	
事故により相手のものを壊した場合の補償	対物賠償責任保険	○	補償されます
	対物差額修理費用補償特約	×	補償されません

② 携帯電話から事故時や緊急時のご連絡、各種サービスのお申込みが簡単にできます（イメージ図は別紙1をご参照ください）

- ・事故連絡が簡単にできます。
- ・緊急時のレッカーなど、ロードサービスのお申込みが簡単にできます。
- ・健康や医療に関するさまざまなご相談や法律に関するご相談に、専門医や弁護士が無料でアドバイスするなどのIOI倶楽部の“安心ドリームサービス”につきましても、簡単にお申込みいただけます。

③ “あいおいマイページ”にご登録いただきますと、サービスメニューが広がります（4月より）

- ・事故後の対応状況を、携帯電話やパソコンのお客様専用のマイページで簡単にご覧いただけるとともに、事故経過情報が更新されるとメールでご案内します。
- ・自動車保険の満期のご案内をメールにてお送りします。

(3) 万が一の時の補償を充実します

① ご自身やご家族・同乗者のケガの補償を充実します

- ・人身傷害保険の損害額算定基準（精神的損害等）を引上げ、より厚い補償をご提供いたします。
- ・トップランについて、人身傷害保険の保険金額5千万円を超えるご契約の保険料を引下げ、充実した補償にご加入しやすくしました。

② 夫婦限定や本人限定を付けていても安心です **業界初**

- ・結婚等により新たに同居のご家族が増加してご夫婦やご本人以外の方が運転を始めた場合には、夫婦・本人限定を削除する必要があります。この手続きをうっかり忘れてしまった場合でも、30日以内ならば、保険料差額をお支払いいただくことで夫婦・本人限定を遡って変更し、賠償保険に限らず保険金を全額お支払いします（30日を超えた場合は保険金をお支払できません）。

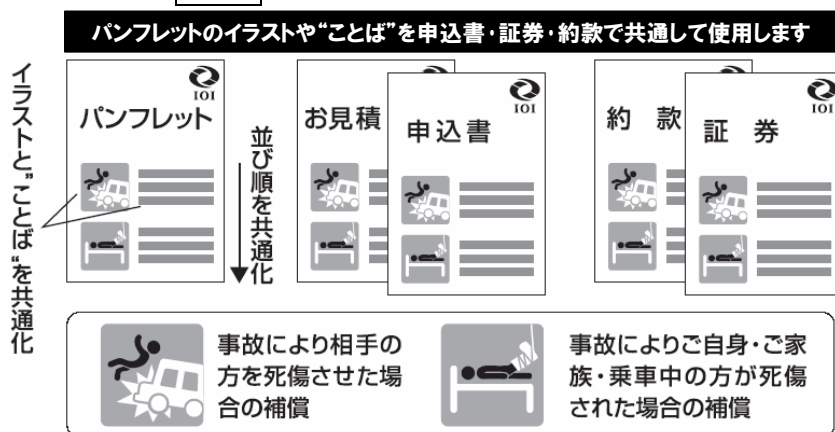
(4) 「見やすい」保険になります

① 「字が小さく読みにくい」「難解な表現で理解できない」というお客様の声にお応えし、様々な説明資料を見やすいものに改定します

- ・パンフレットや約款に記載する保険用語や法律用語を平易な“ことば”で表現します。

(例) **被保険自動車** ⇒ **ご契約のお車** **免責金額** ⇒ **自己負担額**

- ・パンフレット・申込書・約款などの並び順やイラスト・“ことば”を同じものに合わせます。
(約款の改定例は別紙2をご参照ください)

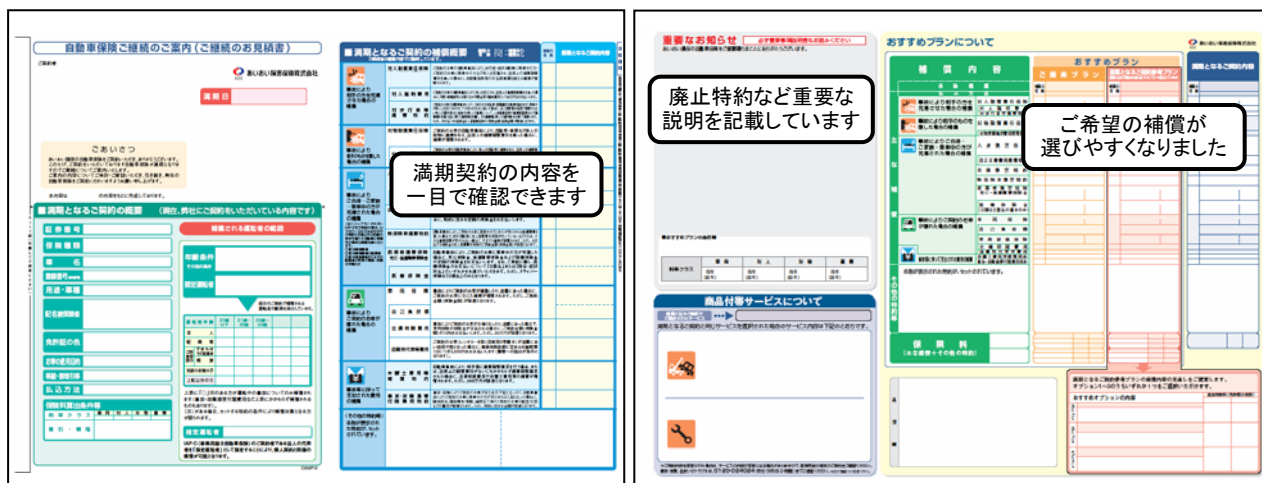


② わかりやすい「継続のご案内」を作成します

- ・弊社でご加入いただいている内容とご継続の契約でおすすめする保険の補償内容の違いが一目でわかる「継続のご案内」を新たに作成し、お客様ご希望の補償を選びやすくしました。

<表面>

<裏面>



③ 「動画パンフレット」を作成します (4月より)

- ・お客様のご理解を促進するツールとして、商品の特長に加えて、“IOIマイページ”の登録方法、事故時の連絡方法、“ロードサービス”の申込方法、“安心ドリームサービス”の活用事例などを盛り込んだ「動画パンフレット」を作成します。弊社ホームページでもご覧いただけます。

◇特約数の削減について

- ・商品の簡素化として、自動車リスクに補償を限定したり、補償内容が類似した特約を統合し、「すっきりとした」自動車保険といたしました
(例) トップランの特約数を92から61とし、約1/3を削減しました

(1) マイページのメニュー

あいおいマイページ「けいたいIOI」のご案内

あいおいマイページにご登録ください!

携帯電話で、ご契約内容や事故対応の経過をご覧いただける自動車保険のご契約者様専用のサービスです。
(利用料無料。ただし、通信料は負担していただくことになります)
※ご登録時にはお手元に自動車保険証券をご用意ください。

登録はこちらから! <http://mobile.ioi-sonpo.co.jp/>

万一の事故の時に
たいへんお役に立ちます!

事故解決までの流れを知りたいときは…

契約内容を確認したいときは…

マイページにご登録!

万一の事故の場合、現在の状況と事故解決までの流れをご覧いただけます。

ご契約されている自動車保険のご加入内容を「ミニ証券」として表示します。

(注) 実際の画面とは異なる場合があります。

(2) 事故のご連絡メニュー

事故のご連絡

あいおい損保安心ダイヤル(0120-024024)へご連絡ください。ご通知が遅れますと保険金をお支払いできない場合がありますので、ご注意ください。なお、お車が動かない場合はレッカーの手配も可能です(詳細は16ページをご参照ください)。
【ご連絡いただきたい事項】 ①証券番号 ②登録番号(ナンバープレートの番号) ③ご契約者のお名前 ④ご連絡者のお名前と連絡先 ⑤事故の状況について

「けいたいIOI」をご利用ください! 弊社携帯サイト(サイト名:けいたいIOI)からかんたんに事故の連絡が可能です。さらに事故時に活用できるサービスも用意しています!

事故対応マニュアル 万一事故にあった時、「はい」「いいえ」で答えるだけで適切な事故処理ができます。

過失割合 万一の事故の時、気になる過失割合をチェック! 事故状況を選ぶだけですぐわかります。

事故時の連絡先 あいおい損保安心ダイヤル(0120-024024)へワンタッチで連絡できます。

画面入力でもご連絡 画面にそって入力することによる事故の連絡も可能です。

耳や言葉の不自由なご契約者の皆様へ 電話をご利用いただけないお客様専用には、事故のご連絡をいただける番号を掲載しています。

「けいたいIOI」アクセスはこちら! <http://mobile.ioi-sonpo.co.jp/>

※実際の画面とは異なる場合があります。

＜約款文言の改定例：「トッラン」個人総合自動車保険＞

従来の約款	改定後の約款
<p style="text-align: center;">従来の約款</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>◆パンフレット・申込書・証券と同じに</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同じ“ことば”で共通化しました ・補償の並び順を同じにしました </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>◆補償の構成をわかりやすく</p> <ul style="list-style-type: none"> ・賠償責任条項を対人賠償条項・対物賠償条項に分けました ・費用条項を独立し、申込書と同様にすることで費用保険金を明確化しました </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>◆見やすく</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図表・計算式を活用しました ・用語のご説明を表形式にまとめました </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>◆読みやすく</p> <ul style="list-style-type: none"> ・用語や表現を平易なものにしました ・(注)を活用して文章を短くしました </div>	<p style="text-align: center;">改定後の約款</p> <p>第1章 事故により相手の方を死傷させた場合の補償</p> <p>当社は、次に掲げる各条項のうち、保険証券に補償の対象である旨記載されたものについてのみ支払責任を負うものとします</p> <p>第1節 対人賠償責任条項</p> <p>＜用語のご説明一定義＞</p> <p>この節において使用される次の用語は、それぞれ次の定義によります。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>(1) 死傷</p> <p>人の生命または身体（注）を害することをいいます。なお、身体に対する侵害をとみなさない単なる「驚愕」等の精神的侵害は含みません。</p> <p>（注）身体と同時に被害を受けた場合の、義歯、義眼、・・・、身体の一部とみなします。</p> <p>⋮</p> </div>
<p style="text-align: center;">第1章 賠償責任条項</p> <p>第1条（当社の支払責任－対人賠償）</p> <p>① 当社は、保険証券記載の自動車（以下「被保険自動車」といいます。）の所有、使用または管理に起因して他人の生命または身体を害すること（以下「対人事故」といいます。）により、第3条（被保険者－対人・対物賠償共通）に定める被保険者が法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害に対して、この賠償責任条項および一般条項に従い、保険金を支払います。</p> <p>⋮</p> <p>第2条（当社の支払責任－対物賠償）</p> <p>⋮</p> <p>第13条（費用－対人・対物賠償共通）</p> <p>① ・・・</p> <p>② 被保険者が対人事故により法律上の損害賠償責任を負担する場合であって、・・・</p> <p>⋮</p>	<p style="text-align: center;">1. 保険金をお支払いする場合</p> <p>第1条 [保険金をお支払いする場合]</p> <p>① 当社は、ご契約のお車の所有、使用または管理に起因して他人を死傷させたこと（以下この章において「対人事故」といいます。）により、被保険者が法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害に対して、この節および一般条項に従い、保険金を支払います。</p> <p>⋮</p> <p>第2節 対人臨時費用条項</p> <p>第1条 [保険金をお支払いする場合－対人臨時費用保険金]</p> <p>当社は、被保険者が対人事故により法律上の損害賠償責任を負担する場合に、・・・</p> <p>⋮</p> <p>第2章 事故により相手のものを壊した場合の補償</p> <p>当社は、次の条項について、保険証券に補償の対象である旨記載された場合にのみ支払責任を負うものとします</p> <p>対物賠償責任条項</p> <p>＜用語のご説明一定義＞</p> <p>この章において使用される次の用語は、それぞれ次の定義によります。</p> <p>⋮</p>