Ⅱ. 業務のご案内

保険募集

契約締結の仕組み（当社の通販型自動車保険にご加入いただく場合）

（1）保険契約の仕組み

当社では、新聞・テレビなどのマスメディア、インターネットおよび損害保険代理店等を通じて、お客さまに当社自動車保険を広くご案内しています。保険契約のお申込みは、当社公式ウェブサイトへのアクセス、またはお客さまサポートセンターへのお電話により受け付けています。

ご契約のお申込みは、所定の事項を当社公式ウェブサイト上でご入力いただくか、お電話でご申告いただくことで手続きが完了します。なお、取扱代理店が当社自動車保険の内容やお見積りなどをご案内した場合でも、お客さまご自身によるお申込み手続きが必要となります。

当社公式ウェブサイト上でお申込みいただく際には、ご契約締結前に重要事項等説明書で商品の内容、告知・通知義務、クーリングオフ制度、個人情報の取扱い等の説明などを必ずご確認いただき、ご契約の内容がお客さまの意向に沿っていることを確認いただけるよう公式ウェブサイトの仕組みを整えています。保険料のお支払方法は、クレジットカード払・払込票払の中からお客さまにお選びいただきます。

ご契約について、つながるキットもしくはご契約手続き完了のお知らせとともにお送りする、「ご契約者情報カード」を受領された日から８日以内に郵便にてご通知いただければ、ご契約のお申込の撤回または解除ができる「クーリングオフ制度」の対象としています。

（2）契約内容の確認に関する取組みの概要

当社では、お客さまのニーズを確実にご契約に反映し、正しいご契約内容としていただくために、お客さまとお客さまサポートセンターとの間の通話の際の確認手順において、運転者の年齢条件など、重要なご契約内容および、お客さまの意向に沿っていることについて十分な確認を行うようにしています。

インターネットを通じたご契約につきましては、契約締結前にご契約内容および、お客さまの意向に沿っていることを確認いただくための画面を契約締結の際に公式ウェブサイト上に表示し、お客さまに十分にご確認いただくようにしています。

なお、上記通販型自動車保険以外の商品につきましては、コールセンターおよび契約取扱者を通じてご契約を締結する販売を行っています。

代理店制度

代理店の役割と業務

代理店は保険会社と代理店委託契約を締結した上で、保険募集を行います。代理店には、保険会社に代わってお客さまと保険契約を締結し、お支払いいただく保険料を領収することを主な業務とする締結代理店と、保険会社とお客さまの保険契約締結に向けた媒介を行う媒介代理店とがあります。

締結代理店は、次のような業務を行っています。

①保険契約の締結（契約を結ぶこと）
②保険契約の変更・解除等の申し出の受付
③保険料の領収または返還
④保険証券の交付ならびに保険料領収証の発行および交付
⑤保険の対象（保険をつけるもの）の調査
⑥保険契約の維持・管理（満期管理、満期返れい業務を含む）に関連する事項
⑦その他保険募集に必要な事項で会社が特に指示した業務

締結代理店は、保険会社に代わってこれらの業務を行うほか、万一、ご契約者が事故にあわれた場合、お受け取りになる保険金の請求手続きをスムーズに行うための助言・手続きの説明などのアフターサービスも行っています。

媒介代理店は、保険会社に代わってお客さまへの保険契約の勧誘、申込手続きの説明、当社公式ウェブサイトやお客さまサポートセンターへの誘導などによる募集を主な業務としています。

媒介代理店には、保険契約の締結（契約を結ぶこと）、保険契約の変更・解除等の申し出の受付、保険料の領収または返還の権限はありません。

代理店制度

■規制法規

代理店が遵守しなければならない法律で最も重要なものが「保険業法」です。この法律には、保険契約者の利益を保護し国民生活の安定および国民経済の健全な発展に寄与することを目的として、保険契約の募集に際しての禁止行為や登録制度に関する事項などが定められています。

代理店は、監督官庁である金融庁、管轄財務局の行政指導を受けるほか、保険会社の内部監査により、常に適正な保険契約の募集および業務遂行を行うことが求められます。

■代理店の登録

代理店は、保険会社と代理店委託契約を締結した後、「保険業法」に基づき財務局に登録することが義務づけられています。この登録が完了して初めて代理店として保険契約の募集を行うことができることになります。

当社の代理店数

当社の代理店数は 2017 年 3 月末現在で 101 店あり、年度別代理店総数の推移は次のとおりです。

年　　度	2014 年度末	2015 年度末	2016 年度末
代 理 店 数	102 店	98 店	101 店

代理店教育等

代理店については、損害保険業界の自主ルールとして、日本損害保険協会（損保協会）が主催・実施する損保一般試験があり、損害保険の基礎やコンプライアンスなどに関する『基礎単位』と「自動車保険」「火災保険」「傷害疾病保険」に関する各単位（『商品単位』3 単位）の計 4 単位により構成されています。

損害保険代理店で保険の募集を行う場合には、この試験の『基礎単位』に合格し、代理店登録または募集人届出を行わなければならず、2013 年 12 月以降は、その取扱種目に応じた有効な『商品単位』に合格していなければなりません。当社においても適切に対応・推進しています。

また、代理店に対する教育として、募集に関する法令遵守、保険契約に関する知識、周辺商品に関する知識などについて研修・個別指導を行っており、損保大学課程へのステップアップも推奨しています。

取扱商品

1．自動車保険

おとなの自動車保険 （セゾン自動車保険）	ご契約者および記名被保険者（お車を主に使用される方）が個人の方を対象とした通信販売専用自動車保険です。 保険料については、記名被保険者の年齢に応じた保険料体系、3 つのリスク区分（①使用地域②使用目的③前年走行距離）、ゴールド免許割引、新車割引、電気・ハイブリッド車割引などを採用したほか、インターネット割引、おとなの早期契約割引（早割 50 日・早割 30 日）やおとなの 2 台目割引などを用意し、さらにリーズナブルな設定を可能としています。 補償面では対人賠償責任保険および対物賠償責任保険を基本補償とし、ご希望により車両保険、人身傷害保険、搭乗者傷害特約、自転車傷害特約などの補償をセットすることができます。 また、お客さまのニーズにあわせて、「人身車外補償特約」、「人身家族おもいやり特約」、「ロードアシスタンス特約」、「弁護士費用特約」、「個人賠償責任特約」などをセットできるようにしており、インターネット上で保険料を確認しながら補償を選ぶことができます。 事故の発生時には、ALSOK 隊員が事故現場へかけつけ、二次災害防止のための安全確保や事故状況の確認、当社への事故連絡などを行う「ALSOK 事故現場安心サポート」をご提供しています。 さらに、デジタル化による高品質なサービスのご提供とお客さまの利便性向上を目的として、IoT 技術を活用した新サービスおよび PDF 形式の「デジタル保険証券」を導入しました。（2017 年 7 月 1 日以降保険始期のご契約）

2．火災保険

じぶんでえらべる 火災保険 （組立式火災保険）	基本契約での補償は火災、落雷、破裂・爆発とシンプルな内容とし、それ以外の風・雹（ひょう）・雪災、建物外部からの物体の衝突、水災、盗難等の事故による補償は、ニーズにあわせて建物・家財別に選択してセットする保険です。なお、損害額は再調達価額を基準に算出します。
地震保険	住居に使用される建物および家財を対象とする火災保険にセットして、地震、噴火、津波によって生じた一定基準以上の損害を補償する保険です。

3．セゾンカード会員向け商品

Super Value Plus	日常生活に密着した補償を細分化、「もの」、「ひと」、「生活」、「レジャー」の 4 軸をもととする、15 のラインナップから、必要に応じて補償単位・月単位で自由自在に補償を組み合わせることが可能です。 多様化する会員ニーズに、フレキシブルに対応できるよう、商品ラインナップを揃えました。

新商品の開発・料率の改定状況

年　月	改　定　内　容
2010年　4月	自動車保険・傷害保険・その他新種保険の商品改定（主に保険法に対応した約款の改定および商品簡素化による商品・特約の整理）
2010年　7月	傷害保険の商品改定（保険料の改定　など）
2011年　3月	おとなの自動車保険（セゾン自動車保険）の販売開始 自動車保険の商品改定（保険料の改定、記名被保険者年齢別料率の採用　など）
2012年　3月	自動車保険の商品改定（保険料および追加保険料の分割払の実施、おとなの自動車保険に継続お早め割引・2台目割引を導入　など）
2013年　6月	・おとなの自動車保険の商品改定（ノンフリート等級別料率制度の改定、「自転車傷害特約」の追加、「車両保険自己負担額の金額」・「事故時代車費用特約」・「搭乗者傷害特約」のそれぞれについて選択パターンを追加　など） ・じぶんでえらべる火災保険（組立式火災保険）の商品改定（保険料の改定、保険料後払方式の導入　など）
2013年10月	傷害保険の商品改定（保険料の改定　など）
2014年　6月	おとなの自動車保険の商品改定（保険料の改定、人身傷害保険の損害額算定基準の一部改定、暴力団排除条項の導入　など）
2015年　6月	おとなの自動車保険の商品改定（保険料の改定、走行距離区分の改定、「搭乗者傷害特約」・「車両積載動産特約」のそれぞれについて選択パターンを追加　など）
2015年10月	じぶんでえらべる火災保険（組立式火災保険）の商品改定（保険料の改定、約款の明確化、水まわり・カギのトラブルサポートの導入　など）
2016年　1月	おとなの自動車保険の商品改定（保険料の改定、運転者限定特約（本人補償型）の新設、おとなの早期契約割引（早割50日・早割30日）の導入　など）
2016年　4月	おとなの自動車保険の商品改定（ALSOK事故現場安心サポートの導入）
2017年　7月	おとなの自動車保険の商品改定（IoT技術を活用した新サービスの導入、デジタル保険証券の新設　など）

お客さま相談室のご紹介

当社は、お客さまからのお問合せ窓口として、『お客さま相談室』を設置しています。『お客さま相談室』では、「お客さま満足度の向上」をモットーに、お客さまからの保険に関するさまざまなご相談や苦情等を承る窓口として、わかりやすく丁寧にご説明、ご案内をしています。

お電話での受付時間は、平日・土・日・祝日（年末年始を除く）午前９時～午後５時 30 分となっています。

日ごろから「お客さまの声」を真摯に受け止め、一人ひとりのお客さまのニーズに応えることによって、お客さまとの信頼関係を築き上げていきます。また、お客さまからのお申し出に関しては、ご満足・ご納得いただける解決策の提案を心がけ、頂戴したご意見等は当社の貴重な財産として業務改善･品質向上に役立てています。そして、当社は、お客さまに納得感を持って選んでいただけるオンリーワンの保険会社を目指します。

なお、当社ホームページでは、「お客さまからの苦情の受付状況」を四半期ごとに開示しています。

2016 年度　苦情受付件数の内訳

項目	件数
１．契約・募集行為	1,554
２．契約管理・保全・集金	459
３．保険金	2,637
４．その他	186
合計	4,836

（注）苦情の定義
当社では、「お客さまから不満足の表明のあったもの」はすべて「苦情」と定義しています。

■お問い合わせは
お客さま相談室：０１２０ － ２８１ － ３８９
０３ － ３９８０ － ３５７２
受付時間　午前９時～午後５時 30 分（年末年始を除く）

損害保険業界関連の紛争解決機関のご案内

＜手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関＞

一般社団法人　日本損害保険協会　「そんぽＡＤＲセンター」

当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。

同協会では、損害保険に関する一般的な相談のほか、損害保険会社の業務に関連する苦情や紛争に対応する窓口として、「そんぽＡＤＲセンター」（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）を設けています。受け付けた苦情については、損害保険会社に通知して対応を求めることで当事者同士の交渉による解決を促すとともに、当事者間で問題の解決が図れない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立･公正な立場から和解案を提示し、紛争解決に導きます。

当社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽＡＤＲセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

一般社団法人日本損害保険協会　そんぽＡＤＲセンターの連絡先は以下のとおりです。

ナビダイヤル（全国共通・通話料有料）　0570-022808　　ＩＰ電話から　03-4332-5241

（受付時間：平日の午前９時 15 分～午後５時）

詳しくは、一般社団法人日本損害保険協会のホームページをご覧ください。（http://www.sonpo.or.jp/）

＜そんぽＡＤＲセンター以外の損害保険業界関連の紛争解決機関＞

「一般財団法人　自賠責保険・共済紛争処理機構」

自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払をめぐる紛争の、公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険（自賠責共済）の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取扱うのは、あくまで自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払をめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

詳しくは、同機構のホームページ（http://www.jibai-adr.or.jp）をご参照ください。

「公益財団法人　交通事故紛争処理センター」

自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談、和解のあっせんおよび審査を行う機関として、公益財団法人交通事故紛争処理センターがあります。全国１１か所において、専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。

詳しくは、同センターのホームページ（http://www.jcstad.or.jp）をご参照ください。

保険の仕組み

保険制度

損害保険とは、大数の法則に基づき、同じ危険にさらされている多数の人々が一定の保険料を拠出し、その中のだれかが偶然な一定の事故により損害を受けた場合、保険金を支払うという仕組みで、相互扶助の考え方に基づいています。

損害保険は個人や企業などを種々の危険や災害からお守りし、経済生活の安定を図るという重要な社会的役割を担っています。

保険契約の性格

損害保険契約とは、保険契約のうち、保険会社が一定の偶然な事故によって生じた損害を補償することを約束し、保険契約者は、この補償を受けるために保険料を支払うことを約束する契約で、保険法第２条に規定されています。

したがって、法律的には保険会社と保険契約者の間の双方の合意によって成立する有償・双務契約であり、また、意思表示に特別の方式が法定されていない不要式な諾成契約であるといえますが、保険実務では、多数の保険契約を迅速かつ確実に処理する必要があることから、「保険契約申込書」を使用し、契約締結の証として原則保険証券を交付しています。

再　保　険

再保険とは、保険会社が引き受けた保険取引による保険金支払責任を他の保険会社等に転嫁してリスクを軽減する仕組みで、他にリスクを転嫁することを「出再」といい、また、これとは逆に他の保険会社等からリスクを引き受けることを「受再」といいます。

当社では、大規模商業施設および台風や地震等の大災害により巨額の保険金支払が発生する可能性のある保険については、再保険を効果的に利用し危険の平準化・分散化を図っています。 また、受再保険については、リスクを精査のうえ、会社規模等を勘案し過大な支払責任を負うことのないよう、慎重な引き受けを行っています。

再保険取引にあたっては、資産、信用および営業状態等を考慮し、取引を行うことが適切と認められる相手先を選定しています。

約款について

約款の位置づけ

損害保険は、目に見えない無形の商品ですが、「保険会社と契約者双方の権利と義務」を具体的に箇条書きにしたものが保険約款です。保険会社が作成し、保険事業を監督する金融庁の認可を受けるか、届出を行っています。

約款には、同一保険種目の保険契約すべてに共通な契約内容を定めた「普通保険約款」と、個々の契約においてその内容を補完したり、修正したりする「特約」とがあります。

約款は実際上きわめて重要な役割を果たしており、保険会社と保険契約者・被保険者（保険の補償を受けられる方）双方の権利・義務を定めていることから、その内容は双方を拘束するものです。

契約時の留意事項

保険契約は、お客さまと保険会社との約束ごとですので、契約に際しては、約款、特約の内容について十分な説明を受け、申込書の記載内容を十分にご確認いただいた上でご契約いただくことが大切です。

約款に関する情報提供方法

ご契約時にご注意いただきたい内容や保険契約の内容等については、約款とは別に各商品別の「パンフレット」、「重要事項等説明書」などにわかりやすく記載しています。

特に「重要事項等説明書」には、ご契約に際して特にご確認いただきたい「契約概要」と、ご契約に際してご契約者にとって不利益になる事項など、特にご注意いただきたい「注意喚起情報」を記載しています。ご契約される前に、ご一読ください。

保険料について

保険料の収受・返れい（含、満期払戻）

保険料（分割払の場合は初回保険料）は、原則として契約締結と同時にお支払いいただくこととなっていますが、商品によっては、「保険料後払」もあります。また、保険料の払込みがないと、事故が起きても保険金のお支払いができなくなりますので、ご注意ください。

特に、口座振替により保険料をお支払いいただく場合には、ご指定口座の残高にもご注意ください。残高不足等により、保険料のお引き落としができない場合には、ご加入いただいている保険契約が失効（契約の全部または一部の効力を、その時以降失うことをいいます。）・解除になることもあります。詳しくは、当社または代理店までお問い合わせください。

保険期間中に危険の増加・減少などが生じたときは追加保険料のご請求や返れいを行い、また、ご契約者からのお申し出により保険契約を解除するときには、解約返れい金として返れいすることがあります。

積立普通傷害保険などの積立型保険では、ご契約時に定められた満期返れい金が、保険契約の満期時にご契約者に支払われます。保険期間中の運用利回りが、予定利率を上回った場合は、契約者配当金が支払われます。

保険料率

お支払いいただく保険料の算出根拠となる保険料率は、当社が金融庁から認可取得もしくは金融庁に届出を行ったものを適用しています。

保険料は、通常、保険金額（ご契約金額）に保険料率を乗じて算出されます。この保険料は、一般に「純保険料」と「付加保険料」とによって構成されています。

「純保険料」とは、保険金の支払いに充てられる部分で、大数の法則に基づき算出されます。過去の統計等に基づいて予定原価が算定されるところに、損害保険の特徴があります。「付加保険料」とは、保険事業を運営するために必要な経費や利潤などに充てられる部分です。

保険金のお支払い（自動車保険）

事故現場での緊急措置	万一、保険事故が発生した場合には、以下の対応を優先してください。 （1）負傷者の救護（応急措置や救急車の手配） （2）危険防止措置（事故車両の移動や非常停止板・発煙筒による二次損害防止） （3）所轄警察署・消防署への通報 また、相手方がある場合は、相手方の住所・氏名・連絡先をご確認ください。
事故のご連絡	緊急措置終了後、直ちに、当社の事故・ロードアシスタンス受付デスクにご連絡ください。 ● 24 時間・365 日 事故受付 専門の事故受付担当者が、24 時間・365 日、事故の受付を行います。 0120-002446（自動車保険専用：通話料無料） ※ IP 電話からは　050-3786-2446（有料電話） ●休日も初期対応サービスを実施 ご連絡をいただいたその日から、当社の損害サービス部門の担当者が解決に向けた事故対応の手続きをすすめますので、事故によるお客さまの精神的な負担も軽減されます。 対応時間：平日午前９時～午後８時　土・日・祝日午前９時半～午後８時（年末年始を除く） ● ALSOK 事故現場安心サポート お客さまのご要請により ALSOK 隊員が事故現場へ向かい、二次災害防止のサポート、お客さまや事故相手等に事故状況や損害状況をヒヤリングし、お客さまに代わって事故連絡をします。事故相手とのトラブルを防ぐための適切なアドバイスもいたします。 ●「つながるボタン（IoT）」による事故対応サポート（2017 年７月１日以降保険始期のご契約） 万一の事故の際、「つながるボタン」を押すと、「つながるアプリ」を経由して、お客さまの契約情報や事故現場の位置情報が当社に連携されます。さらに、「つながるボタン」が事故時の衝撃を感知した場合、衝撃の大きさ、時間経過によって、当社からお客さまへ連絡し、「ALSOK 事故現場安心サポート」などトラブルの現場で必要となるサービスを提供します。 ●提携修理工場をご案内 自動車事故にあわれたお客さまに、当社が提携している自動車修理工場をご紹介し、事故車両を速やかに誘導するシステムです。提携修理工場はすべて当社が認定する基準をクリアした優良な工場ですので、安心してご利用いただけます。 ●損害サービス専門の担当者が直接担当 事故連絡を受けたあとは、専門の担当者が必要に応じ、相手方や修理業者などの関連者と連携をとりながら、事故対応・保険相談にお応えします。担当者はすべて、十分な教育、訓練、指導を受けた専門家ですので、安心してお任せください。
保険金支払額の決定	保険金支払の対象となる事故であれば、医療機関の診断書や修理業者の修理見積書などを審査・検討した上で損害額を算出し、ご契約者、被保険者、被害者にご了解をいただいたうえで、支払保険金の額を決定いたします。 ●保険金支払いに関する「事故対応報告サービス」 事故連絡をされたご契約者に対し、保険の内容や事故対応の流れが複雑でわかりにくい自動車保険について、冊子（おとなの自動車保険ご利用ガイドブック）を作成し、事故のご連絡を受け付けた直後に送付しています。さらに、ご希望の契約者に対し、事故対応状況の途中経過をウェブサイト上（マイページ）でご報告しています。
保険金請求書類のご提出	事故の内容や損害の程度により、必要な保険金請求書類をご提出いただいています。必要な書類は担当者がご案内します。 ●一定範囲の事故は電話で対応　（保険金請求書類等の省略） 一定範囲の事故は、電話を有効活用。事故内容や損害程度などを電話で確認することで書類手続を省略し、迅速な保険金支払を可能にしました。
保険金のお支払い	ご契約内容と照らし合わせ、正当な保険金受取人の確認を行い、ご指定の金融機関口座へお振込します。