

## 事故対応における基本方針

損害保険における事故対応は、単なる事務処理ではなく、常にお客さまの不安解消を最優先に考え、「契約者の信頼維持」と「適正な保険金支払い」の両立を目的とします。

### 1. 初動対応の迅速化

- ・お客さまから事故連絡を受けたら即時対応し、可能な限りその場で対応開始します。
- ・けが人の有無を確認（救急要請119番）し、必要であれば二次被害防止（車の移動、ハザード点灯等）の安全確保の助言を行いましょう。
- ・お客さまに警察への連絡を指示しましょう。（必要であれば事故証明の取得）
- ・契約者本人または正当な関係者からの連絡であることを確認するため、適切な本人確認等を実施し、誤ってご本人以外の方に情報をお伝えすることのないようにしましょう。（非対面の場合は、特に徹底しましょう）**別紙1**
- ・事故受付に必要な情報をヒアリングしましょう。**別紙1**

### 2. お客さま目線でのサポート

- ・お客さまの不安や混乱に寄り添う対応を心がけましょう。
- ・手続きの進め方をわかりやすく説明しましょう。

### 3. 正確な情報の収集・伝達

- ・事故時に相手がいる場合、お客さまに相手の連絡先・車両情報の確認を指示しましょう。
- ・お客さまに、事故に係る写真を記録することを伝えましょう。（全体・損傷・現場）
- ・いつ（事故の日時）、どこで（住所など詳細な場所）、誰が（自動車事故であれば同乗者など）、どのような内容の事故だったか適切にヒアリングしましょう。
- ・お客さまからの聞き取り内容を正確に記録しましょう。
- ・保険会社への事故報告は、速やかに行いましょう。
- ・保険会社へ漏れなく・誤りなく報告しましょう。

### 4. 保険会社との連携強化

- ・必要に応じて「お客さまの代弁者+調整役」としての業務を行いましょう。
- ・事故対応の進捗については、保険会社との連携のうえ、原則として1週間に1回以上の頻度でお客さまに報告しましょう。
- ・当社は、お客さまと保険会社との連携において、対応遅延・説明不一致・クレーム発生を防止するため、保険会社と密な連携を取り、進捗状況の把握とお客さまへの情

報共有を迅速かつ丁寧に行いましょう。

#### 5. 過度な関与の回避（役割の線引き）

- ・示談交渉は原則として保険会社が担当します。
- ・法的判断や過失割合の断定を行ってはいけません。
- ・「助言」とは、お客さまが判断・行動するためのサポートであり、お客さまの代わりに意思決定・交渉を行う「代理行為」を行ってはいけません。

#### 6. 適切なアフターフォロー

- ・必要に応じて修理・通院等の進捗を確認しましょう。
- ・保険会社へ保険金支払い状況を確認しましょう。
- ・お客さまが保険金請求を取り下げの場合は、その意思を十分に確認し、必要な手続きを説明したうえで、保険会社にその理由とともに正確に報告しましょう。
- ・解決後、更改契約に影響する事故情報（適用等級等）が正しく反映されているかを確認し、疑義がある場合は保険会社に確認を依頼しましょう。
- ・解決後、お客さまが満足のいく対応であったかの確認をしましょう。（「弊社事故対応におけるお客さま満足度アンケート」の用紙、または当社「事故対応アンケートフォーム」を案内しましょう。）

#### 7. コンプライアンスと説明責任

- ・約款や補償内容に基づいた説明を行いましょう。
- ・不確かなことは自身で勝手に断定せず、必ず保険会社に確認しましょう。
- ・個人情報適切な取扱い・管理をしましょう。
- ・保険金請求に必要な書類の授受に際しては、紛失防止を徹底しましょう。
- ・お客さまから預かった書類は、直ちに保険会社に提供しましょう。

#### 8. 事故を通じた関係強化

- ・お客さまへ迅速かつ丁寧な対応を行うことで、今後の信頼関係が生まれます。ご契約をいただくだけでなく、その後のアフターフォローの一つである事故対応も誠実に行いましょう。
- ・解決後、お客さまが現在のご契約内容に対して不満があるかもしれません。お客さまの意向確認をしたうえで、必要であれば、補償見直しのご提案を行いましょう。

2026年4月1日制定

以上

## 別紙 1

### 1. 自動車事故の場合

#### < 1 > 受電時のお客さまご本人の確認

下記の項目を発信者から聴取して、それらが一致することを確認します。

- ① 氏名（フルネーム）
- ② 住所
- ③ 生年月日
- ④ 電話番号

（注 1）氏名（フルネーム）および住所は必須要件です。一致しない場合は、原則すべての対応をお断りします。

（注 2）生年月日、電話番号については、データを保有していない場合は確認を省略します。

#### < 2 > 事故受付に必要な情報のヒアリング

下記の項目から契約等に関する一致確認を行います。

- ① 証券番号
- ② 登録番号
- ③ 事故日時
- ④ 事故現場（住所）
- ⑤ 運転者
- ⑥ 同乗者
- ⑦ 事故状況
- ⑧ 警察届出
- ⑨ 自力走行可否（走行不能な場合にはレッカーでの入庫先情報のヒアリング※1）
- ⑩ 車の修理有無（修理を希望されている場合は修理工場情報のヒアリング※2）
- ⑪ 事故の相手の有無（相手がいる場合は相手情報のヒアリング※3）
- ⑫ ケガの有無（ケガをされている方全ての情報のヒアリング※4）
- ⑬ その他お客さまのご希望のヒアリング※5

※1 入庫先の店名・会社名、電話番号、住所を伺い、代車等諸費用特約（30日型）が付帯されている場合はタクシーなどの移動費用、宿泊の有無も確認しましょう。

※2 修理工場の店名・会社名、電話番号、住所を伺いましょう。

※3 相手のお名前、フリガナ、電話番号、住所を伺い、必要であれば車の修理先情報も伺いましょう。

※4 おケガをされた方全てのお名前、フリガナ、電話番号、住所、ケガの状況、病院名を伺いましょう。

※5 緊急でご対応させていただくこと、ご要望を伺いましょう。

## 2. 自動車以外の事故の場合

### < 1 > 受電時のお客さまご本人の確認

下記の項目を発信者から聴取して、それらが一致することを確認します。

- ① 氏名（フルネーム）もしくは会社名
- ② 証券番号
- ③ 保険種目
- ④ 被保険者
- ⑤ 他契約・他社契約の確認※6

### < 2 > 事故受付に必要な情報のヒアリング

下記の項目から契約等に関する一致確認を行います。

- ① 事故日時
- ② 事故現場（住所）
- ③ 事故状況
- ④ 事故内容・損害内容（場合によっては警察届出）
- ⑤ アドバイス※7
- ⑥ 今後の連絡先・書類の送付先の確認※8
- ⑦ クロージング※9

※6 今回の事故を補償する他の契約がないか確認します。特に傷害保険ではご家族や勤務先で加入された保険契約も忘れずに申告いただくよう確認します。

※7 火災事故などでの現場保存や片づけ・修理前の写真撮影、賠償事故での相手方へのお見舞いなど、お客さまへのアドバイスをお願いします。

※8 今後のお客さまの連絡先、連絡方法、ご都合の悪い時間帯等を確認します。また、書類の送付先も確認します。LINE等のデジタルツールを利用した請求方法についても提案をし、お客さまの意向を確認します。

※9 当社が事故対応窓口となってお客さまの保険金請求手続きを支援することについて説明し、ご了解を得ます。保険会社への連絡と書類手配を行うことをお伝えし、最後に改めてお見舞いの言葉を伝えましょう。

## 参考資料

- 【S J】事故対応のポイント（自動車）
- 【S J】事故対応のポイント（火災保険）
- 【S J】火災新種事故対応パーフェクトガイド
- 【S J】自動車事故対応パーフェクトガイド