

お客様のための業務運営方針 2022年度 取組み結果

楽天損害保険株式会社

Rakuten

お客様のための業務運営方針

2023年6月1日現在

- 1 損害保険のプロフェッショナルとして、お客様の立場になって、誠実・公正に業務を行います。
- 2 お客様のニーズを把握し、お客様にふさわしい商品とサービスを提供し続けます。
- 3 お客様が納得してご契約できるよう、商品とサービスの説明を丁寧かつわかりやすく行います。
- 4 事故に遭われたお客様に対して、迅速かつ適切に保険金をお支払いします。
- 5 お客様の利益を不当に害することのないよう、適切に業務を行います。
- 6 お客様の立場で行動するために、継続的に教育を行うとともに、適切な管理体制を整備します。

＜金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまのための業務運営方針」との関係＞

【金融庁】原則	【当社】対応する方針
原則 2：顧客の最善の利益の追求	方針 1
原則 3：利益相反の適切な管理	方針 5
原則 5：重要な情報の分かりやすい提供	方針 3 / 方針 4
原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針 2 / 方針 3
原則 7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針 6

※1 原則4、原則5（注2）（注4）、および原則6（注1）～（注4）は、当社の取引形態上、または、投資性のある金融商品・サービスの取り扱いがないため本方針の非該当としております。

※2 金融庁の各原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

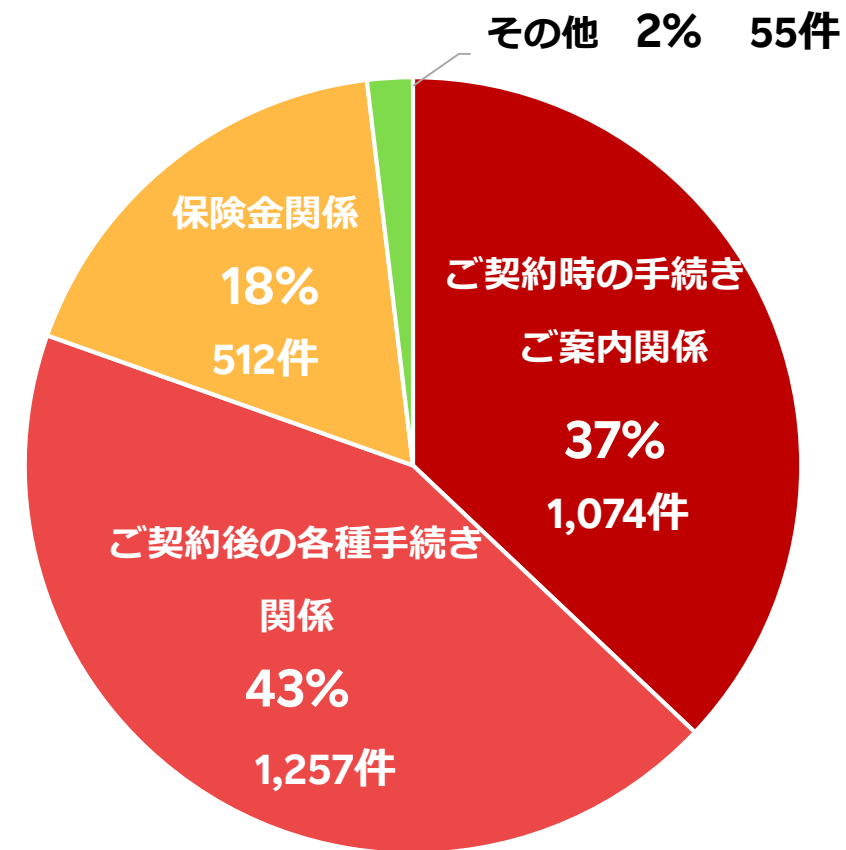
お客様の声への対応

当社へお寄せいただいた「お客様の声」は、毎月、発生状況・対策等を分析し、お客様サービス向上委員会および取締役会へ報告される体制を構築しています。お客様のご不満の声について、出席者全員が真剣に受け止め、どのようにしてお客様のご不満を満足に変え、当社への更なる信頼へとつなげていくのか議論をしています。

2022年度（令和4年度）お客様の声

(件数)

項目	第1四半期 (4~6月)	第2四半期 (7~9月)	第3四半期 (10~12月)	第4四半期 (1~3月)	合計
ご契約時の手続き ご案内関係	255	295	258	266	1,074
ご契約後の 各種手続き関係	250	246	372	389	1,257
保険金関係	128	137	132	115	512
その他	19	18	11	7	55

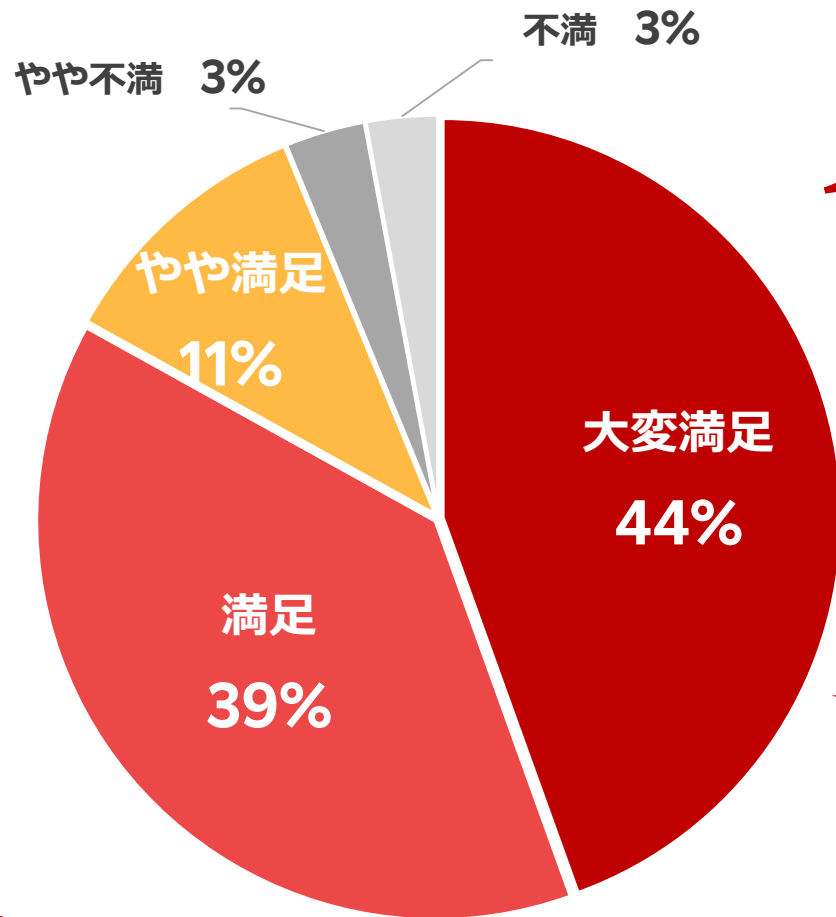


回答件数：2,898件

お客様アンケート結果 (①事故対応全体の評価)

2022年度の事故対応の満足度アンケート調査の結果は以下のとおりです。「大変満足」「満足」「やや満足」の上位3段階・回答割合の合計は94%でした。今後も、お客様からのご意見をサービスの改善・向上に繋げていきます。

事故対応全体評価



自動車の担当者、ケガの担当者共に親身になって話を聞いてくれました。

地震保険でしたが、しっかりと現地調査をしていただき、安心できました。対応も早く助かりました。

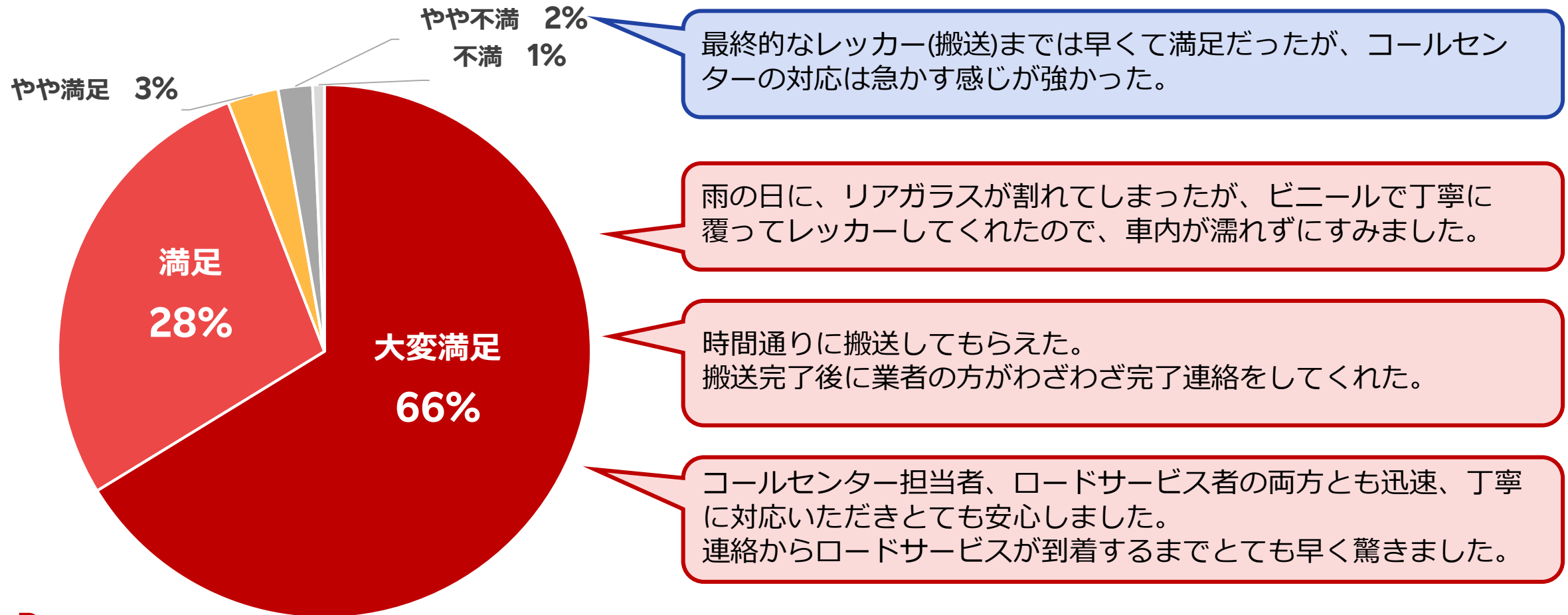
休日に連絡受付をしていただき、その際に準備すべき書類等をわかりやすく説明してもらえました。また、休み明けに担当者から連絡をいただき、迅速に手続きができました。

大変親切で感じも良かったです。スマホで入力する場面がありましたが、スマホに不慣れで理解できない時も一つ一つ教えてくださいました。

お客様アンケート結果 (②レッカー対応満足度)

ご契約のお車が事故や故障により自力走行不能となった場合に、事故・故障現場から修理工場への搬送（レッカーけん引）についてのアンケート結果は以下のとおりです。「大変満足」「満足」「やや満足」の上位3段階・回答割合の合計は97%でした。

レッカー対応満足度



大規模災害時に多くのお客様へ安心をお届けするためのサービス

楽天損保あんしんコール

「楽天損保あんしんコール」は、大規模な自然災害が発生した場合などにおいて、当社から直接被害地域のお客様へご連絡し、お見舞いと被害状況確認、また、事故の受付連絡を行うサービスです。2022年度は震度5弱以上の地震で被災した地域に対し「楽天損保あんしんコール」を実施しました。

災害発生日	災害名	最大震度	安心コール実施時期	請求勧奨	
				方法	件数
2022年3月16日	福島県沖地震	震度6強	2022年5月16日～2022年5月31日	文書	12,649件
2022年6月19日、20日	石川県地震	震度6弱	2022年6月20日～2022年6月24日	電話	7件
2022年6月26日	熊本県地震	震度5弱	2022年6月27日～2022年6月30日	電話	16件
2022年10月21日	福島県地震	震度5弱	2022年10月24日	文書	12件
2022年11月9日	茨城県中部地震	震度5強	2022年11月10日～2022年11月14日	文書	32件

お客様のニーズに合致した商品およびサービス

ペット保険の販売開始

「スーパーペット保険（ペット保険2020）」は、お支払いただいた保険料の1%分の楽天ポイント※が進呈されることや10歳11カ月まで新規加入が可能であることが特長です。また、完全ペーパーレスで、インターネット上でお申込み手続きを完結することが可能です。

詳細サイト <https://www.rakuten-ssi.co.jp/>

楽天ペット保険

スーパー
ペット保険



主な商品ラインナップ

- ・インターネット割引25%、楽天ポイントが2倍※貯まる個人用自動車保険
- ・水災リスクに応じて保険料が変動する住宅向け火災保険
- ・様々なライフシーンに合わせた傷害保険
海外旅行保険・国内旅行保険・ゴルフアーク保険・自転車保険
- ・1日単位で加入できる1日保険シリーズ

詳細サイト https://www.rakuten-sonpo.co.jp/family/tabid/61/Default.aspx?l-id=top_productlist



「ご家族登録制度」の拡充

「ご家族登録制度」は、2022年3月1日より開始した、ご契約者さまとご家族が契約内容を共有することができる制度です。2022年9月30日より、以下のお手続き等を拡充しました。

- ・ご契約内容の照会
- ・住所、電話番号の変更
- ・保険証券の再発行
- ・控除証明書の再発行
- ・各種お手続き書類の発送

詳細サイト <https://www.rakuten-sonpo.co.jp/news/tabid/85/Default.aspx?itemid=556&dispamid=753>

※保険加入に伴うポイントの進呈は、楽天エコシステムによる募集経費の削減効果等を楽天会員に還元する制度です。
※ポイント利用および進呈には一定の条件および上限があります。
※1倍は保険料の1%に相当します。

楽天エコシステム（経済圏）を活かした様々なサービス

「楽天モバイル」にてApple Watchご購入のお客様向けに無料のワークアウト保険を提供

「ワークアウト保険」は、「楽天モバイル」の公式サイトまたは「楽天モバイルショップ」より、対象の「Apple Watch」を購入されたお客様にお手続きなしで自動的にご提供する交通傷害保険です。ランニング中や自転車搭乗中の交通事故による死亡、後遺障害を2年間補償します。また、「楽天ヘルスケアアプリ」をご利用いただくと、歩数記録などでデータ連携し、運動量などを管理できます。

詳細サイト <https://www.rakuten-sonpo.co.jp/news/tabid/85/Default.aspx?itemid=615&dispmid=753>

「楽天マイカー割」登録者を対象に「マイカー割保険」を提供

「マイカー割保険」は、「楽天マイカー割」に登録すると無償で加入できる傷害総合保険です。保険加入者が自動車などの運転中や助手席・後部座席に乗車中に、交通事故で負傷による後遺障害を負った場合、最大10万円の保険金を受け取ることができます。本保険は「楽天マイカー割」に新たに登録する方も、すでに登録された方も、「楽天マイカー割」サイトの楽天会員情報管理画面から必要項目を登録または更新することで、無償で加入できます。

詳細サイト <https://www.rakuten-sonpo.co.jp/news/tabid/85/Default.aspx?itemid=448&dispmid=753>

お客様対応の窓口となる代理店への対応・教育体制

代理店サポートセンター

代理店がお客様へ商品のご説明をする際、保険会社に確認したいことがあった場合に、代理店からいつでも問い合わせができるよう、本社内に「代理店サポートセンター」を設置しています。代理店に対して迅速にサポートすることで、お客様に安心をお届けしています。

営業部門における代理店研修会

全国の代理店に対して定期的に代理店研修会を実施しています。2022年度は12回実施しました。

実施時期	開催回数	研修内容
3月	2	自動車保険更改対応と注意点について 第一弾
4月	2	自動車保険更改対応と注意点について 第二弾
5月	1	自動車保険更改対応と注意点について 第三弾
6月	1	自動車保険更改対応と注意点について 第三弾
7月	2	自動車保険継続率向上施策、ペット保険取扱いについて
8月	2	火災保険改定、損害サービス体制、ペット保険取扱いvol.2について
9月	2	火災保険改定、ペット保険取扱いvol.2、補償重複の注意点について
10月	2	自動車改定、ペット保険の具体的な商品内容および説明方法について
11月	2	自動車改定、AI-OCRの活用、賃貸住宅向け家財保険社宅総括、ペット保険補償内容とキャンペーンについて
	2	【追加研修】自動車保険キャンペーンについて
12月	2	自動車保険キャンペーン、地震保険払込方法の追加、事故受付方法について
	2	【追加研修】自動車保険キャンペーンについて

社員への教育体制

① コンプライアンス研修

全役職員が、お客様の利益を不当に害する取引とは何かを正確に把握し、そのような取引が行われないう、コンプライアンス・マニュアルに「当社の利益相反管理方針」を定め、リーガル・コンプライアンス部が定期的に利益相反に関する試験を実施し、周知徹底を図っています。

実施時期	研修およびテスト内容
6月	贈収賄・汚職行為の禁止、反社会的勢力への対応/反社チェック、下請法、秘密情報、個人情報保護法、内部通報制度について
11月	インサイダー、調達管理、インシデント報告について
2月	楽天グループ規程（マネー・ローンダリング/テロ資金供与/拡散金融/制裁対策、汚職禁止・接待贈答ルール）、個人情報の取り扱いについて

② 楽天グループ スキルアップ研修

楽天グループでは役職員に対して様々な研修が用意され、グレードに応じて研修を受けることが可能となっています。

③ その他研修

上記の研修以外にも定期的に様々な研修を行っています。

実施時期	研修およびテスト内容
11月	サステナビリティE-Learning
12月	ハラスメント研修
12月、2月	情報セキュリティ研修

Rakuten