

お客様のための業務運営方針 2023年度 取組み結果

楽天損害保険株式会社



お客様のための業務運営方針

2024年6月1日現在

＜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＞

- 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】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。

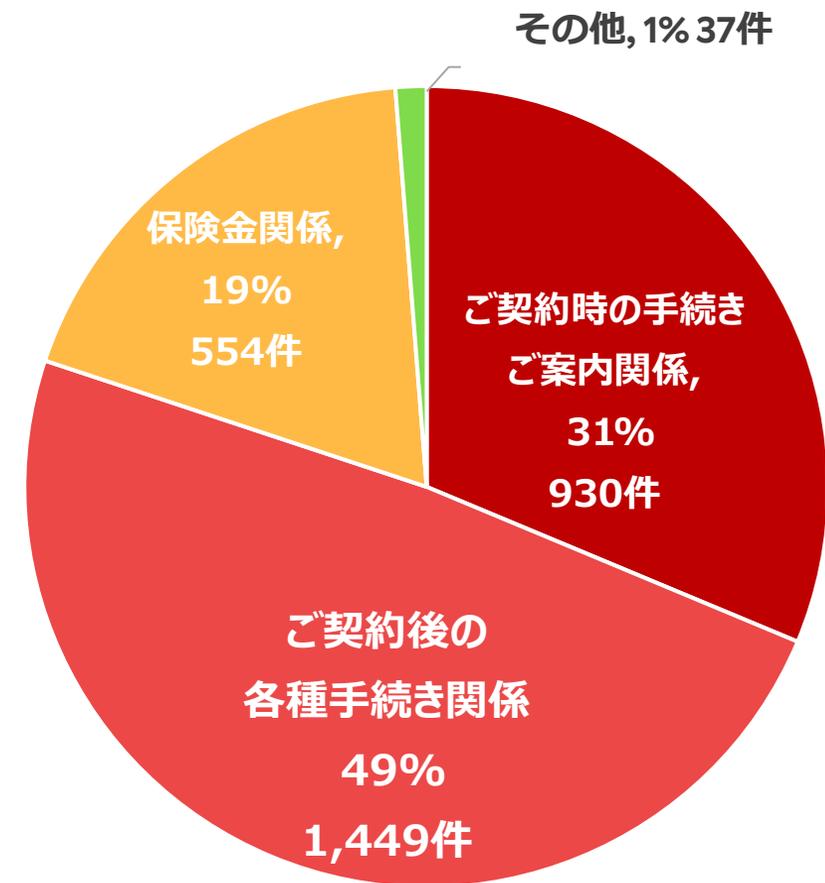
※2 金融庁の各原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

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。

2023年度（令和5年度）お客様の声

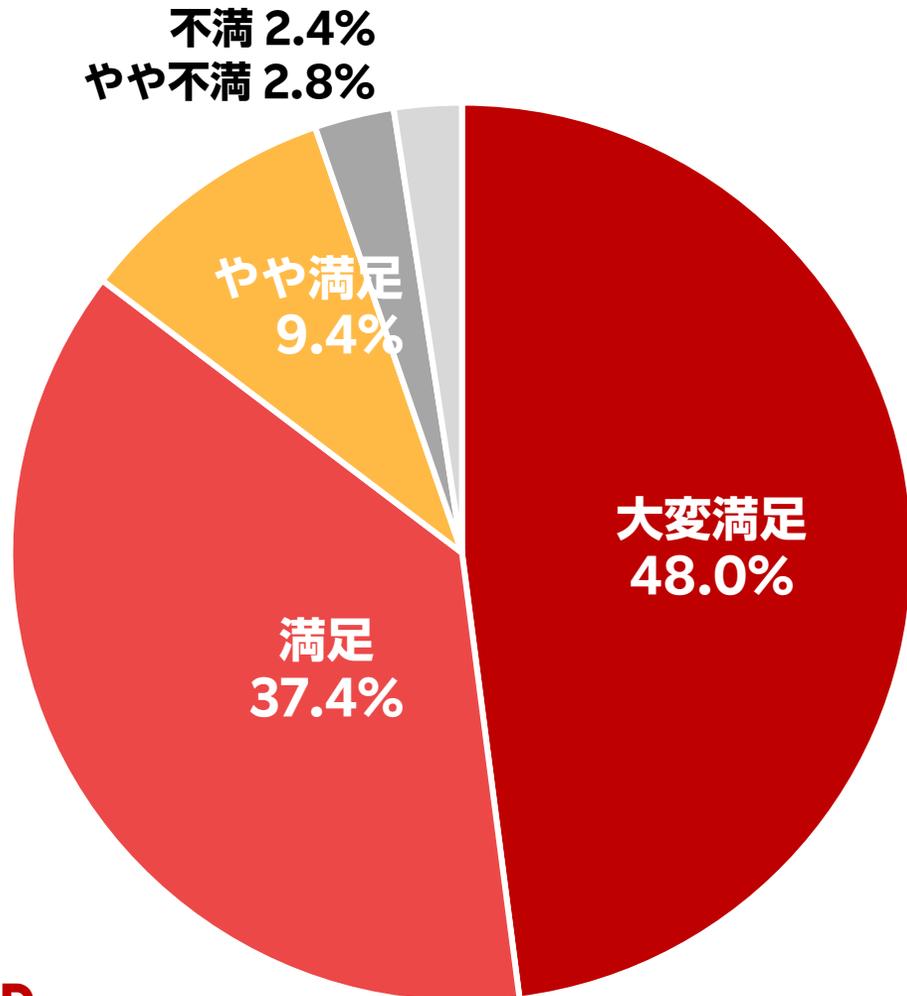
項目	(件数)				合計
	第1四半期 (4~6月)	第2四半期 (7~9月)	第3四半期 (10~12月)	第4四半期 (1~3月)	
ご契約時の手続き ご案内関係	229	260	191	250	930
ご契約後の 各種手続き関係	415	369	368	297	1,449
保険金関係	127	178	137	112	554
その他	7	7	13	10	37



回答件数：2,970件

お客様アンケート結果 (①事故対応全体の評価)

2023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94.8%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。



初めての保険金請求で分からない事ばかりでしたが、迅速かつ丁寧に対応頂き、とても助かりました。
楽天損害保険を選んで良かったです。ありがとうございました!!

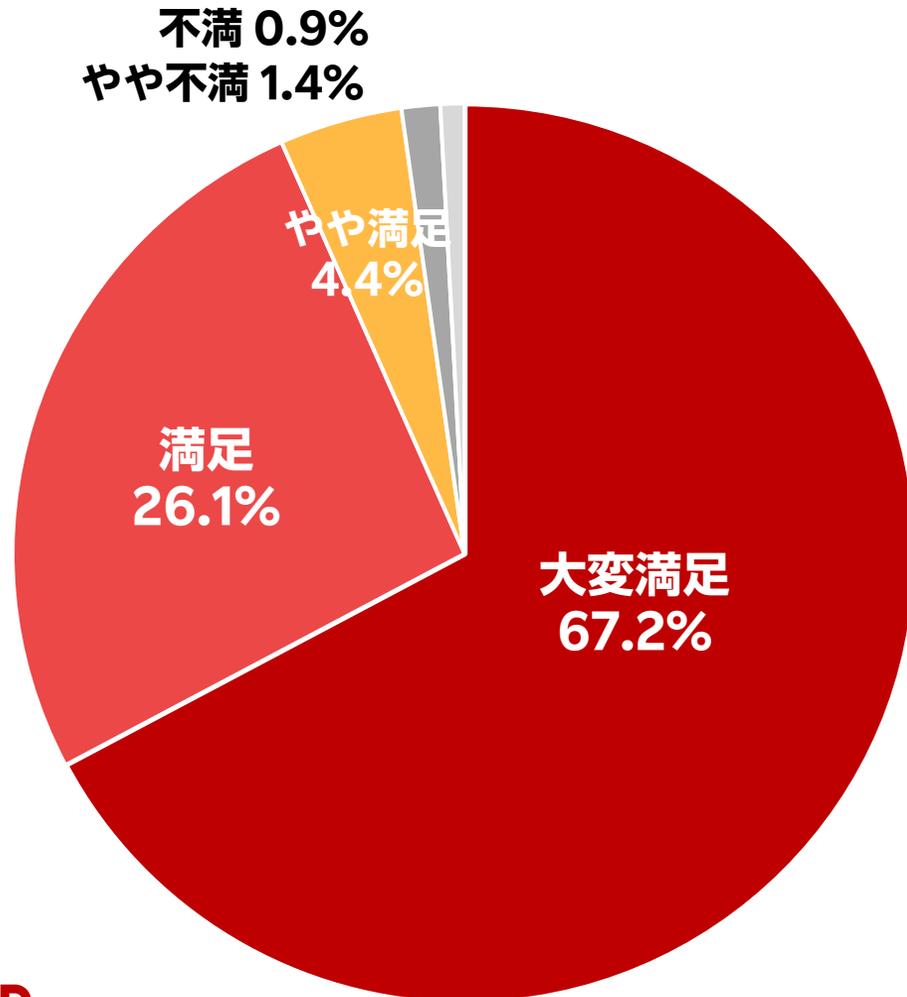
ネット上から、保険金の請求に必要な、損傷箇所の写真や修理見積書などを送信し、申請できるのでとても便利です。

担当の方の丁寧な対応に大変感謝しています。突発的な事故で慣れないことで不安もありましたが、電話で会話した担当の方がとても頼れる方で、本当に助かりました。

担当者の方は、迅速に対応くださりましたが、もう少し、アドバイスをいただきたかったです。

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97.7%でした。



事故発生時、冷静ではいられない状態でしたが、不安を伝えると私が何をすべきか、次は何時頃、連絡をもらえるのかなど、不安を和らげるよう対応していただいた。

費用面など含め、丁寧で分かりやすい説明でした。また、手配が速くサービス到着までの待ち時間が短かった。

楽天損保の自動車保険に加入後、初めての利用で不安でしたが、オペレーターの対応がとても良く驚きました。

事故現場に来てくださった方の対応は非常に良かったです。ただ、窓口の方の対応（言い方にトゲがあるように感じた）がやや不満です。

大規模災害時に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の確認、また、事故の受付連絡を行うサービスです。2023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	あんしんコール実施時期	請求勧奨（被害確認）	
				方法	件数
2023年5月5日	石川県能登半島地震	震度5強	2023年5月24日	文書	17件
2023年5月13日	鹿児島トカラ列島沖地震	震度5弱	2023年5月24日	文書	2件
2023年5月11日	千葉県南部地震	震度5強	2023年5月26日～6月2日	文書	1,128件
2023年5月26日					
2024年1月1日	石川県能登地震	震度6強	2024年1月17日～1月30日	電話 文書	597件 5,190件

お客様のニーズに合致した商品およびサービス

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・自転車保険・ゴルファー保険
- ・1日単位で加入できる1日保険シリーズ
- ・ペット保険

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



「次世代コンタクトセンター」自動音声応答サービスの受付を開始

「AIオペレーター」を活用した自動音声応答サービスにより、24時間365日ご契約者さまからの通話を受け付けます。「AIオペレーター」が自動音声応答で本人確認および用件確認を行い、住所変更や車両入替、事故受付など承ったご用件に応じてご契約者さまのスマートフォンにショートメッセージ（SMS）を送信し、必要なお手続きや問い合わせフォームへご案内いたします。

詳細サイト <https://www.rakuten-sonpo.co.jp/news/tabid/85/Default.aspx?itemid=650&dispmid=753>

猫専用プラン「スーパーペット保険ねこ」を新発売

「スーパーペット保険ねこ」は、万一手術や入院の際に最低限の備えをしたいと考えている猫の飼い主さま向けのプランで、月々440円（注1）とお手頃な保険料でご加入いただける点が特長です。

詳細サイト <https://www.rakuten-sonpo.co.jp/news/tabid/85/Default.aspx?itemid=684&dispmid=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

個人用自動車保険「ドライブアシスト」にダイヤモンド会員向けの割引を新設

2023年9月1日に、楽天会員ランクの最上位ランクであるダイヤモンド会員向けの割引を新設しました。2023年12月1日以降に保険開始日となるご契約より、インターネットにて新規でご契約かつ申込み時点の楽天会員ランクがダイヤモンドの方を対象に、通常25%のインターネット割引を30%に拡大しています。

詳細サイト <https://www.rakuten-sonpo.co.jp/news/tabid/85/Default.aspx?itemid=671&dispmid=753>

「楽天GORA」の予約者向けに「1dayゴルファー保険」の提供を開始

2023年5月30日より、楽天グループ(株)が運営する国内最大級のゴルフ場予約サイト「楽天GORA」の予約者向けに「1dayゴルファー保険」の提供を開始しました。1予約分のプレーにつき170円（「楽天ポイント」および「楽天キャッシュ」での支払のみ）で加入可能なことや、ゴルフコースを予約する際のステップ上において1クリックでお申込みいただけることからお客さまの利便性が高まりました。

詳細サイト <https://www.rakuten-sonpo.co.jp/news/tabid/85/Default.aspx?itemid=686&dispmid=753>

「楽天ママ割」メンバー向けに「子育てあんしんミニ保険」の提供を開始

「楽天ママ割」メンバーが無料で加入できる楽天損保の傷害総合保険です（保険期間：6か月）。保険加入者本人やその家族が交通事故により後遺障害を負った場合の補償や、子供が他人にケガを負わせてしまった、お店の備品や商品を壊してしまった場合などの損害賠償に対する補償をセットしており、日常生活で起こりうるトラブルに備えることができます*1。新たに「楽天ママ割」のメンバー登録をする方に限らず、すでにメンバー登録している方も本保険に加入することが可能です*2。

詳細サイト <https://www.rakuten-sonpo.co.jp/news/tabid/85/Default.aspx?itemid=675&dispmid=753>

*1 補償内容の詳細は以下URLよりご確認ください。 <https://event.rakuten.co.jp/family/r-service/free-insurance/>

*2 ご加入いただけるのは一度のみです。満期日を迎えた方は再度お申込みいただけません。

お客様対応の窓口となる代理店への対応・教育体制

① 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。

② 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。2023年度は12回実施しました。

実施時期	研修内容
4月	ネット完結契約のポイント（火災・傷害）、標的型攻撃メールの対処方法、保険金不正請求の注意喚起について
5月	代理店サポートセンターでの対応業務、長期自動車保険更改キャンペーンのご案内、ペット保険について
6月	代理店手数料の解説、営業店への問合せ方法の変更、傷害保険・新種保険の引受ルール見直しについて
7月	保険料未収による解除の注意喚起、自動車保険スキルアップ講座、ペット保険での楽天ポイントの利用、傷害保険・新種保険の引受ルール見直しについて
8月	傷害保険・新種保険の引受ルール見直し、事故報告の受付方法、自動車保険の新割引導入、不正事案の注意喚起について
9月	風災・水災の事故対応、自動車保険改定、傷害保険・新種保険の引受ルール見直し、ペット保険について
10月	重複契約、コンプライアンス試験、保険料未収による解除の注意喚起、募集人の不正事案について
11月	契約解除、満期案内の基本姿勢、代理店登録照合について、不正請求と補償重複、控除証明について
12月	長期自動車保険の新キャンペーン、自動車保険申込書記載のポイント、ペット保険の新商品のご案内
1月	電話募集のポイント、WEB異動受付サービス、自動車保険未入金契約者へのSMS送信について
2月	ネット完結契約のポイント（自動車）、不祥事案に関する注意喚起、保険募集時のご高齢者への対応について
3月	自動車保険事故対応、長期自動車保険の満期案内漏れ防止、代理店サポートセンターの活用について

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よう、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
5月	保険募集上の禁止行為、贈収賄、犯罪収益移転防止法、個人情報保護法その他法令、個人情報の取扱いについて
8月	内部通報制度、景品表示法と保険業法における特別利益の提供の禁止、個人情報の取扱い等について
11月	反社会的勢力への対応・反社チェック、個人情報の取扱い、保険募集に関する規定・規制等について
2月	反社チェック、個人情報の取扱い、保険募集に関する規制等について
3月	楽天主義と企業倫理憲章について

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
7月	情報セキュリティ研修
11月	ハラスメント研修

Rakuten