

トップページ: ニュースリリース: <<業界初>> 自動車保険「インターネット約款」を開発

2006.11.15

<業界初> 自動車保険「インターネット約款」を開発

～ わかりやすさ・読みやすさを追求した保険約款 ～

日新火災海上保険株式会社(社長:宮島 洋)は、現在、2005年4月にスタートさせた中期経営計画に基づき、お客さまの視点から徹底的な損害保険事業の再構築を推進しております。その重要な柱のひとつ「お客さまにわかりやすくご納得いただける商品提供」の具体化の一環として、今般「インターネット約款」を開発いたしました。

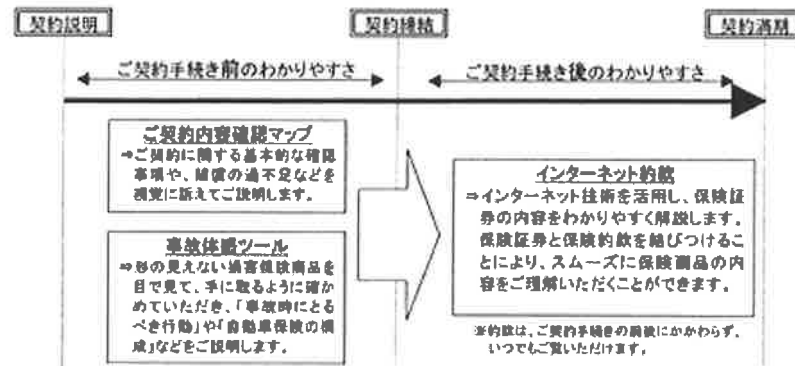
「インターネット約款」専用アドレス <http://www.net-yakkan.com>

(当社ホームページ <<http://www.nisshinfire.co.jp>> からアクセスできます。)

今回当社が開発した「インターネット約款」は、自動車保険にご加入いただくお客さまの「わかりやすさ」、特に「ご契約手続き後のわかりやすさ」を実現するために、リンク機能や動画機能などのインターネット技術を活用し、保険証券の記載内容をわかりやすく解説するとともに、保険証券と保険約款を結びつけ、スムーズに保険商品の内容をご理解いただけるようにした、保険版「取扱説明書」を目指したツールです。このように保険証券と保険約款を結びつけ、わかりやすく表現する取り組みは、業界初の試みです。

当社は昨年10月、自動車保険にご加入いただくお客さまの「ご契約手続き前のわかりやすさ」を実現するために、自動車保険ご契約時に、形の見えない保険商品を目で見手に取るように確かめていただき、ご契約内容を十分にご理解いただくためのツールとして、「ご契約内容確認マップ」および、「事故体感ツール(見てわ・か・る自動車保険「事故体感シミュレーションゲーム～ゴン太の試練～」)」をリリースしております。

これら2つのツールに加えて、今般の「インターネット約款」の開発により、お客さまの「ご契約手続き前」と「ご契約手続き後」の『わかりやすさ』を目指したツールが揃うこととなります。当社はこれらのツールを通じて、お客さまに最も身近で信頼される、リテール市場に機軸を置いた損害保険会社の実現をより一層目指してまいります。



<インターネット約款のご説明>

「インターネット約款」は、従来の保険約款(印刷物)を電子化したというだけではなく、「保険証券ガイド」、「シーン別簡単説明」といったコンテンツをご用意し、保険証券の記載内容、ご契約内容の詳細、事故時やご契約内容の変更時の手続き方法といったご契約内容の全体をご確認いただくことができます。これまでは、ご契約内容の詳細や事故時の手続きなどの情報は、パンフレットやご契約のしおり、保険証券、保険約款(印刷物)と複数の媒体に分かれて記載されており、お客さまが自らそれぞれを結びつけてご確認いただく必要がありました。しかし、この「インターネット約款」では、リンク機能などのインターネット技術により、ご契約に関する様々な情報を結びつけ、自動車保険にまつわる日常の出来事から、お客さまが加入されている自動車保険の補償内容までを、一連の情報としてご理解いただける仕組みを実現しました。まさに保険版「取扱説明書」ともいえるべきツールです。

(1) 保険証券ガイド

(添付「インターネット約款画面サンプル」参照)

「保険証券ガイド」では、お手元に届く保険証券をご覧になりながら、ご自身のご契約の気になる部分やご不明な点について、画面上でご確認いただけます。

画面上の保険証券サンプルの該当箇所をクリックしていただくと、その部分にどのようなことが記載され、その意味がどのようなものであるか、また、その自動車保険にはどのような特約があるのかが表示されます。さらに、表示された画面の特約をもう一度クリックしていただくことにより、お客さまのご契約に適用される約款や特約条項の該当箇所が表示され、すぐにご契約内容をご確認いただくことができます。

なお、「保険証券ガイド」を使わず、直接、約款やご契約のしおりの全文を表示することもできます。

(2) シーン別簡単説明

「シーン別簡単説明」では、お客さまの「こんな事故は補償されるのか」や「車を買ったときの手続きはどのようにすればいいか」などといった自動車事故や自動車保険にまつわる日常の出来事から、その出来事に対する保険の適用の有無などを逆引き検索することができます。

お客さまが事故に遭わなくとも、ご自分が加入された保険商品が、日常生活のどのような場面で機能するかを手にとるようには確かめていただき、ご契約内容をご理解いただくことが可能です。また、それぞれのシーンの説明にアニメーションを活用することで、お客さまによりイメージをふくらませていただけるようにしました。

(3) アクセシビリティへの配慮

「インターネット約款」では、インターネット技術を活用し、ユーザーのアクセシビリティにも配慮しています。画面に表示された文字を3段階で拡大・縮小でき、お客さまが見やすい文字の大きさに変更していただくことが可能です。さらに、アクセシビリティを考慮したページ記載となっており、音声読み上げソフトなどをご利用いただくことで、約款を音声で読み上げることも可能です。

(4) 環境への配慮

自動車保険のご契約者の方に「インターネット約款」を選択していただくことで、従来の保険約款(印刷物)が不要になります。これにより紙資源が大幅に削減でき、地球環境保護にも寄与できます。なお当社では、この紙資源の削減費用の一部を、当社が協賛しているMOTTAINAI(もったいない)キャンペーン*1を通じてグリーンベルト運動*2に寄付することとしています。

*1 ケニアの環境副大臣ワンガリ・マータイ氏が提唱する地球環境保護運動

*2 マータイ氏が環境保護と女性の生活向上を目的に始めたもので、森林破壊による砂漠化を防止するための植林活動

以上

[【添付資料】インターネット約款画面サンプル PDF \(140KB\)](#)

[<< トップページへ戻る](#)

[<< このページの最上部へ戻る](#)

[勧誘方針](#) [お客さま情報の取り扱いについて](#) [サイトマップ](#) [資料請求](#)

▶ [お問い合わせ](#)

Copyright (C) 2009 Nisshin Fire & Marine Insurance Co.,Ltd. All Rights Reserved.

