

IV. サービス体制

1. 事故対応サービス

(1) 当社の事故対応サービス体制

当社は、沖縄県内7か所に事故対応サービスの拠点を設置しており、迅速な対応に努めています。また、当社およびグループ会社の専門スタッフ約150名が在籍しており、迅速・丁寧な事故対応に努めています。

(2017 (平成29) 年7月1日現在)

事故受付窓口	所在地	電話番号
事故受付センター 自動車保険(車両損害) の事故受付		(098) 869-1285
自動車保険(人身事故) の事故受付	〒900-8586 那覇市久茂地 1丁目12番1号	(098) 869-1280
自動車保険以外 (火災・傷害保険など) の事故受付		(098) 869-3119
損害サービス課 与那原分室	〒901-1303 与那原町字与那原 1011番地	(098) 946-0545
浦添損害 サービスセンター	〒901-2134 浦添市港川 2丁目2番1号	(098) 877-5131
中部損害 サービスセンター	〒904-2173 沖縄市比屋根 1丁目9番5号	(098) 930-5572
中部損害 サービスセンター 北部分室	〒905-0021 名護市東江 1丁目14番8号	(0980) 52-7614
宮古支社 (事故受付窓口)	〒906-0013 宮古島市平良字下里 1245番地の8	(0980) 72-3215
八重山支社 (事故受付窓口)	〒907-0012 石垣市美崎町 4番地の7	(0980) 82-3063

※上記事故受付センターの電話受付時間は平日
(午前9:00~午後5:00)となっております。

(2) 24時間・365日事故受付サービス

当社では、24時間・365日、お客さまからの事故に関するご連絡を受ける体制を整えています。

 電話受付時間:24時間 365日年中無休

(3) 海外旅行傷害保険の事故対応サービス

海外旅行傷害保険をご契約のお客さまが、旅行中にケガや病気等でお困りのとき、24時間・365日、日本語応答の緊急アシスタンスサービスがご利用できます。ジャパンアシストインターナショナル(株)「略称: J A I C (ジャイク)」との提携により、現金不要で治療を受けられるキャッシュレス医療サービスや、日本語救急医療サービスを実施しています。

お客さまの滞在地	センター	電話番号
日本国内		はやく ナハに ☎0120-889-782
アジア・オセア ニア・ヨーロッパ ・アフリカ・ 中近東地域	東京 センター	(81)-(3)-6744-3327 (コレクトコール受付可)
全世界		(81)-(3)-3497-5194 (コレクトコール受付可)

(注1) ()は国番号、< >は市外局番です。同国内及び同市内では必要ありません。

(注2) 次の地域はサービス提供除外国になっておりますのでご了承ください。

①アフガニスタン、②ニカラグア、③レバノン、④ボスニアヘルツェゴビナ、⑤朝鮮民主主義人民共和国(北朝鮮)、⑥ウガンダ、⑦エルサルバドル、⑧スリナム

(4) 事故相談のご案内

左記(1)の事故受付窓口および全営業店舗において、事故に関するご相談をお受けしています。

2. その他サービス

保険商品ごとに、契約者向け各種サービスを提供しています。主なサービスは以下のとおりです。なお、いずれのサービスもご利用時には一定の条件や補償の制限があります。

自動車保険

(1) ゆいゆいサポート（ロードサービス）

個人用総合自動車保険（DAY-GO! くるまの保険）および一般自動車保険（DAP）をご契約のお客さまを対象に、事故や故障等の、お客さまの愛車のトラブルを24時間・365日サポートします。

※ゆいゆいサポート提供後、利用者がゆいゆいサポートの利用対象者ではないことが判明した場合や、提供対象外であることが判明した場合、提供に要した費用はすべてそのご利用される方のご負担となります。

●レッカーかけつけサポート

ご契約のお車が事故・故障、落輪等により自力走行不能となった場合に、事故・故障現場から最寄りの修理工場へのレッカーけん引や、落輪引き上げ作業等をご提供します。この費用は、「事故・故障時ロードアシスト特約」にて補償します。

●応急処置かけつけサポート

バッテリー上がり時のジャンピングや、カギ閉じ込み時のドアの開錠、タイヤパンク時のスペアタイヤ交換などの応急処置・軽作業を現場に出向き行います。この費用は、「事故・故障時ロードアシスト特約」にて補償します。

●ガス欠時ガソリンお届けサポート

外出先でガス欠になった場合、ガソリン（レギュラー、ハイオクに限ります。）または軽油をお届けします。

●おくるま故障時相談サポート

個人用総合自動車保険（DAY-GO! くるまの保険）をご契約のお客さまを対象に、ご契約のお車の故障やトラブルでお困りのときに、整備有資格者等がお電話でアドバイスをします。

※電話によるアドバイスで解決することができず、ご契約のお車が自力走行不能の場合は、上記サポートによって対応します。

●GPS機能による位置情報の通知

万が一の事故・故障またはトラブル発生時に、正確に現場を特定することにより、迅速なサービスを

提供できるようGPS位置情報通知システムを導入しています（スマートフォンには対応していません）。

(2) 入院時相談サービス

個人用総合自動車保険（DAY-GO! くるまの保険）をご契約のお客さまを対象に、人身傷害補償保険の対象となる事故により死亡または入院した場合に当該事故により死亡されたお客さまのご遺族、あるいは入院されたお客さまとそのご家族を対象として、療養生活や社会復帰等についての幅広いご相談・ご照会に応じ、医療・生活関連情報のご提供や各種サービス、店舗等のご案内を行います。

サービス内容（主なもの）	
冠婚葬祭相談	お見舞い返しについて（一般的なマナーのアドバイス、近隣店舗案内等）
こころの相談	事故後の精神的ショック（カウンセリング専門機関の案内）
生活情報の提供	公的/民間支援サービス情報の案内（公的医療関連給付・助成制度、社会保険制度）

※病院等の医療機関の空室状況、料金の確認や各種サービスの予約、海外の案内情報提供等はサービス対象外となります。

※案内を受けた各種サービス・店舗等への連絡費用・利用料等はお客さまのご負担となります。

【受付時間】

月～金 午前10:00～午後4:00
（土日・祝日および12/31～1/3を除きます。）

住宅生活総合保険および傷害総合保険

(3) しまんちゅ相談サービス

住宅生活総合保険（DAY-GO! すまいの保険）および傷害総合保険（DAY-GO! けがの保険）の個人契約および記名式の団体契約をご契約のお客さまを対象に、電話による医療相談、相続相談などのサービスをご利用いただけます。

サービス内容	
医療相談	健康相談、緊急医療相談、医療機関案内、入院時相談、予約制専門医相談、転院時移送手配、がん専用相談窓口
相続相談	相続相談、税理士紹介

- ※サービス提供者は、情報の提供に伴う物品の搬入予約・申込およびサービス・施設等の利用予約、申込等の代行は行いません。
- ※情報の提供に伴う物品の搬入予約・申込およびサービス・施設等の利用料等はお客さまのご負担となります。

【受付時間】

医療相談：24時間・365日

相続相談：月～金 午前10:00～午後6:00（土日・祝日および12/31～1/3を除きます。）

- ※「ゆいゆいサポート」、「入院時相談サービス」、「しまんちゅ相談サービス」は、当社の提携会社であるジャパンアシストインターナショナル(株)（略称：JAIC（ジャイク））が提供するサービスです。

3. 業務の代理、事務の代行

当社は保険業法第98条第1項の規定に基づき、他の保険会社の保険契約の損害調査等に係る業務および事務を受託しています。また沖縄県以外における自動車損害賠償責任保険（自賠責保険/強制保険）契約等のご契約内容の変更・解約および損害調査業務を東京海上日動火災保険株式会社に委託しています。

加えて、2013（平成25）年6月から、東京海上日動あんしん生命保険株式会社との業務提携により、業務の代理・事務の代行として、生命保険の取り扱いを行っています。