

## ご契約手続きの必要書類 Web 提出の開始 ～ペーパーレス・印鑑レス・エラーレスによる更なる価値提供へ～

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長:広瀬 伸一、以下「当社」)は、2021年4月13日より、Web上で保険料のお支払い口座の登録が出来る手続き「Web口振」を開始します。  
また、2022年度中に、自動車の車検証などご契約手続きに必要な書類をWeb上でやり取りする「ファイル共有クラウド」を導入することとしましたので、お知らせいたします。

### 1. 背景

昨今のデジタルトランスフォーメーションの進展や、新型コロナウイルスの感染拡大により、非対面での保険のご説明・ご提案やご契約手続きに対するお客様ニーズは一層高まっています。

こうした状況の中、代理店がお客様に行う保険のご説明・ご提案や、ご契約のお申込み手続きに関して、当社はこれまでも非対面やペーパーレスによる取り組みを実施してきましたが、一部紙で提出が必要な書類が残っています。そこで、新たな生活様式の中で、お客様にとってより快適な手続きを可能とするよう、さらなる取り組みを進めていくこととしました。

### 2. 取り組みの概要

#### (1) Web口振の開始

保険料のお支払いを口座振替とする契約は、ほとんどのケースで口座登録のための専用用紙(以下、口座振替依頼書)をお客様にご記入・ご捺印・ご提出いただいておりますが、2021年4月13日よりWeb上での口座登録を可能とします。

Web口振の導入により、お客様に「ペーパーレス、印鑑レス、エラーレス」の利便性をご提供することができるようになります。

- ペーパーレス:紙の口座振替依頼書のご記入・ご提出が不要になります。
- 印鑑レス:口座届出印のご捺印が不要になります。
- エラーレス:その場で登録が完了し、口座届出印相違・印影不鮮明等の不備による口座振替依頼書の再提出が不要になります。

Web口振のお手続きの流れ(一例)



当社では、2012年4月、対面のご契約手続きをペーパーレス化し代理店のパソコンやタブレット型端末上で手続きいただける「らくらく手続き」を導入しました。また、2020年1月には、「らくらく手続き」と同等の手続きを、お客様のスマホやパソコンを使って非対面で実現する「スマートらくらく手続き」を導入しております。さらには、2020年12月から、自動車保険を対象に下記3.(1)の「リモートらくらく手続き」を導入しております。

これらと合わせて、今回導入する Web 口振をご利用いただくことで、ペーパーレスで実施いただける手続きの範囲が拡大します。

## (2) ファイル共有クラウドの導入

2022年度中に、従来お客様に紙でご提出いただいていた申込書やその他必要書類(自動車の車検証や建物の建築年確認資料等)を、Web 上でご提出いただき電子格納する「ファイル共有クラウド」を導入します。

また、AI を活用することで、ご提出いただいた資料に不足や不備がないかのチェックを迅速に行うことが可能となり、スムーズな手続きの実現を目指していきます。

## 3. その他のご契約手続きの取り組み

当社は様々な形で非対面での契約手続きの体制整備やペーパーレス化を進めております。

### (1) オンライン商談手続き(リモートらくらく手続き)及びその対象種目拡大

- 代理店が Web 会議アプリを利用してご提案・ご説明をした後に、QR コードや URL をお客様にご案内し、お客様がスマホ等からアクセスすることで、ご契約の申込み手続きまでのすべてのプロセスをオンライン上で行うことができる仕組みです。
- 2020年12月より自動車保険を対象に先行して導入しておりますが、2021年度以降、対象種目を順次拡大していきます。

※2020年9月18日ニュースリリース「オンライン商談手続きの導入」

[https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/200918\\_01.pdf](https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/200918_01.pdf)

### (2) メールによるご契約手続き・電子署名によるご契約手続き

- これまで新型コロナによる特例措置として一時的にご利用いただいていたメールでのご契約手続きを、2021年1月以降、常時ご利用可能としました。お客様の更なる利便性向上のために、お客様や代理店の電子契約サービスを利用した電子署名による手続きを可能としました。
- メールによるご契約手続きは、代理店から送られた申込書の PDF ファイルをメールに添付し所定の文言を記載して返信することで、捺印が不要となり、非対面でのご契約となる手続きです。
- 2022年度中には当社の電子契約サービスを導入することで、すべての代理店での利用を可能とし、申込書等ご契約手続き書類の完全ペーパーレスを目指します(※)。

※一部の保険種目を除きます。

## 4. 今後について

当社は今後も契約業務プロセス改革を徹底的に進め、リアルとデジタルのベストミックスによりお客様の”最適”に応えていきます。これらの取り組みを通じ、代理店の非対面での提案力を一層強化し、お客様への新たな価値提供・CX 向上につなげていきます。

以上