

保険金の
お支払いについて

ロイズの独自性





ロイズにおいて保険金をご請求いただく際には、比類のない強み、支払保証、卓越したサービスおよび高水準の業務運営を期待できます。

それがロイズのスタンダードです。

ロイズの独自性

ロイズ・マーケットは、お客様の視点に立った対応により、ご満足いただけるサービスをご提供します。

端的に言えば、ロイズは3世紀以上にわたり、すべての正当な保険金請求に対して保険金を支払うという約束を守ることによって世界的な信頼を築き上げてきたのです。それこそがロイズの他と異なるところであり、比類のない支払保証、グローバルな強み、卓越したサービスおよび世界最高レベルのノウハウを世界中のお客様に提供しています。

私たちはそれをロイズのスタンダードと呼びます。

本当の意味でのグローバルなマーケットの比類のない強み

最悪の事態が発生した時、多くの場合通常業務は中断されます。いかなる事態が発生しようとも、ロイズは業務を再開すべく体制を整えています。

保険金を迅速にお支払いするために、ロイズのネットワークは世界中で機能してします。ロイズでは、種々の保険金請求に対して、何千人ものスペシャリスト、ローカルパートナーおよび専門家等により、お客様の所在地にかかわらず、最善のサポートが得られ、ご安心いただけます。

天災や人災に対処することで、ロイズは事故対応の先導的役割を果たします。ロイズの主要な優先事項の一つに、お客様の請求に迅速に対応することによって、お客様を守り、サポートすることがあります。それは、世界最大かつ最も複雑なリスクについて保険を引受ける豊富な経験によって構築されたロイズのグローバルなアプローチの一環です。ロイズ・マーケットのクレーム・チームは、必要に応じて被災地に出向き、必要なサポートとそれをロイズのグローバルなネットワークを通じて提供する最善策を共同で策定します。

ケーススタディはこちらをご覧ください。 [loyds.com/claimsstories](https://www.loyds.com/claimsstories)

信頼の支払保証

ロイズにおいて保険をご購入いただいたお客様は、確かな安心を得ることができます。財務の健全性を維持するロイズ独自の3層の仕組みは、保険金のお支払いを支える有効な追加資金と言えます。このため、事故の内容や規模にかかわらず対応できる保険市場が構築されています。

それがロイズの特徴であり、300年以上にわたりロイズ・マーケットがお客様に信頼されてきた理由です。ロイズは正当な保険金請求には必ずお支払するという安心をお客様に提供します。

支払保証のチェーン

第1層 – シンジケート・レベルの資産

670億ドル

第2層 – ロイズ基金

27億ドル

第3層 – 中央資産

40億ドル

卓越したサービスの品質

保険金のご請求をいただく際には、お客様に適した最良の対応が求められます。ロイズの保険は複数のシンジケートのノウハウを活かし共同で引受けられていますが、殆どの場合、一貫して同一の担当窓口がお客様に対応いたします。ロイズの保険金請求プロセスは、個人のお客様および全ての法人のお客様のために機能するよう設計されています。そのため、個人、企業の別を問わず、また請求の内容にかかわらず、最も適切な対応をご提供することについてご信頼いただけます。

保険金請求事案の85%以上は、当該の事故を専門とする幹事シンジケートによって処理されます。全てのシンジケート代わって事故処理を進め、請求プロセスの各段階でお客様にご説明するのは当該幹事シンジケートの責任です。

極めて複雑な事故の場合でも、最大で2つのシンジケートが幹事となりそのノウハウを駆使し、最も適切な対応を協同して調整・合意し、提供します。

高度なスタンダードと専門性

ロイズ・コーポレーションは、規制された高度に安全な機関として、ロイズ・マーケット全体を監督し、スタンダードの実施を行っており、堅固で顧客本位の保険金請求プロセスの維持に尽力しています。また、ロイズは英国の金融行為規制機構 (FCA) および健全性監督機構 (PRA) に規制されていますが、お客様の法域が英国以外の場合でも、適用されるすべての規制を遵守します。

ロイズ・マーケットは90以上のシンジケートの専門知識とリソースを組み合わせ、業界最高水準を常に維持し、世界中のお客様の利益を守るためにノウハウ、専門能力および判断力を駆使します。

ロイズの格付*

スタンダード・アンド・プアーズ：
(strong)

A+

フィッチ・レーティングス：
(very strong)

AA-

A.M. ベスト：
(excellent)

A

*2016年12月31日現在

詳細は、お取扱いのロイズ・ブローカーまたはシンジケートを管理・運営するマネージング・エージェントにお問い合わせいただくか、[loyds.com/claims](https://www.loyds.com/claims) をご覧ください。

世界的に信頼される一つのブランドのもとで、ロイズ・マーケットとロイズ・コーポレーションは丸となってお客様に安心感と安全性を提供しています。

グローバルな強み、支払保証、卓越したサービスおよび最高のスタンダードにより、お客様が最も必要とする時にご安心いただけます。

それがロイズのスタンダードです。

ロイズの保険金支払い実績

850億ドル

ロイズ・マーケットにおける支払保険金
(2011年–2016年)

4300万ドル

ロイズ・マーケットにおける1日当たりの
平均支払保険金 (2016年)

+85%

単独の幹事シンジケートによって処理される請求事案の割合

18億ドル

巨大災害に対するロイズ・マーケットの
支払保険金 (2016年)

227

保険金の支払先となった国・地域数
(2016年)

世界の支払保険金 (2011-2016 年)

地域別大災害

北米
352億ドル

欧州
248億ドル

アジア・パシフィック
149億ドル

中東
31億ドル

中南米
67億ドル



保険金のご請求 – 保険金お支払いまでの流れ

(ロイズ・ブローカーを通じてロイズ・マーケットに再保険をご契約いただいているお客様へのご説明となります。ロイズ・ジャパン株式会社を通じてご契約いただいたお客様はロイズ・ジャパン株式会社へお問い合わせください。)

ご契約者（出再者）

1 事故の発生

2 ロイズ・ブローカーに
通告

ロイズ・ブローカーの連絡先情報は契約書に記載されています。担当するロイズ・ブローカーが主な連絡先となり、請求プロセスのあらゆる段階で情報を提供し続けます。

3 ロイズ・ブローカーが
電子的方法で
請求を提出

ロイズ・マーケットが請求の通知を受け取り、幹事保険者（シンジケート）を選択した後、幹事保険者はすべての保険者を代表して対応します。請求が複雑な場合は、複数の幹事保険者がそれぞれのノウハウを駆使して共同で対応します。

4 ロイズ・ブローカーは
進捗状況を提供

ロイズ・ブローカーはお客様に請求プロセスの進捗状況を伝えますが、追加の情報提供をお願いすることがあります。保険者は迅速な判断ができるように損害調査の専門家を任用することがあります。

5 支払額の確定と
お支払い

ロイズ・ブローカーは、確定した支払額をご連絡の上、速やかにお支払いいたします。

6 セカンド
オピニオン
のご希望にも
お応えします

私たちは保険金請求に公平に応じ、請求プロセスがお客様にとってポジティブな体験となることを最重視しています。しかしながら、決定にご不満がある場合は、ロイズ・ブローカーに保険者への問い合わせを依頼することができます。

このご案内は、保険金請求の概略をご案内するためのものです。保険金請求を行う必要がある場合は、担当のロイズ・ブローカーまたは請求窓口から、お客様に必要な手続きの詳細をご案内します。

保険金請求手続きについての Q&A

(ロイズ・ブローカーを通じてロイズ・マーケットに再保険をご契約いただいているお客様へのご説明となります。ロイズ・ジャパン株式会社を通じてご契約いただいたお客様はロイズ・ジャパン株式会社へお問い合わせください。)

ロイズのお客様として、保険金の請求方法や請求プロセスなどについてご質問があるかと思います。ここでは、一般的な Q&A を掲載しております。その他のご質問はロイズ・ブローカーまでお問い合わせください。(ロイズ・ジャパン株式会社を通じてご契約いただいたお客様はロイズ・ジャパン株式会社にお問い合わせください。)

保険金請求の連絡先は？
<p>まず契約書をご確認ください。連絡先情報が記載されています。通常、これは担当のロイズ・ブローカーで、彼らのご請求の全てのプロセスにおいてお客様を代理し、必要に応じてお客様にアドバイスを提供します。ロイズの保険者（シンジケート）はロイズ・ブローカーと連携してお客様を支援し、保険金の迅速な支払いを行います。</p>
<p>ロイズ・ブローカーはお客様に代わってロイズの保険者と連絡を取ります。保険者は、損害の詳細とお客様のサポートの必要度を確認するために、ロイズ・ブローカーと直接に連携するための保険損害に係る専門チームを有しています。</p>
請求の進捗状況を確認する方法は？

担当のロイズ・ブローカーが請求の進捗状況を確認する窓口となります。大半の場合、お客様の請求は電子的方法で行われます。従ってブローカーは幹事保険者（シンジケート）の回答やコメントに即時アクセスし、請求のあらゆる段階で情報を提供することができます。

私の国では保険金請求はどのように処理されますか？

ロイズ・マーケットは、すべてのタイムゾーンにおいて請求を迅速かつ効率的に処理する、真に国際的で信頼できるグローバルなネットワークが機能します。

ロイズは世界で最も経験豊富で評判の高い保険金請求アジャスター会社と連携しています。彼らはロイズ・マーケットで保険者（シンジケート）の代わりに直接行動する権限を与えられています。彼らは各分野のスペシャリストとして現地の保険および事業に関する詳細な知識に基づき、大半の保険金請求を処理する能力を備えています。

アジャスターは迅速で効率的な保険金支払いを行うために、少額の保険金をお客様に直接お支払いする権限があります。

これが可能でない請求の場合、ロイズ・ブローカーがお客様の代わりにロイズの保険者と連絡を取ります。ロイズ・ブローカーは電子請求システムを通じて世界中から最新情報にリアルタイムでアクセスすることができます。

誰が保険金請求に関与していますか？
<p>請求プロセスの各段階で以下の複数の専門家が関与することがあります。</p>
<p>ロイズ・ブローカー – ブローカーは、あなたの契約を手配した当事者です。ブローカーは請求の全てのプロセスにおいてお客様を代理し、ロイズの保険者（シンジケート）はブローカーと連携してお客様を支援し、迅速なな保険金の支払いを行います。</p>
<p>幹事保険者（シンジケート） – 保険契約には複数の保険者が関与することがあります（次の質問「サブスクリプション契約とは何のことですか？私の請求にどう影響しますか？」を参照してください）。その場合は、幹事保険者はお客様の保険契約を引き受ける保険者の一つであると同時に、その他の保険者を代表して保険金請求を管理し、承認する責任を負います。彼らは幹事「マネージング・エージェント」「シンジケート」または「アンダーライター」とも呼ばれることがあります。</p>
<p>任用された専門家 – ロイズの保険者（シンジケート）は請求を処理するために他の専門家を任用することがあります。これらの専門家は経験豊富な損害アジャスターから医療専門家や専門エンジニアまで、特定の分野におけるノウハウに基づいて選択されます。彼らは請求プロセスの迅速化と公正な結果の達成のために尽力します。</p>
<p>ロス・アジャスター – ロイズは特定の地域や事業部門においてロイズの保険者（シンジケート）の代わりに行動する権限を与えられた、世界で最も経験豊富な専門のロス・アジャスターと連携します。</p>
<p>弁護士 – 専門の法律アドバイスを得るために弁護士を任用することがあります。弁護士の役割は例えば人身事故や物的損害が発生した時にお客様の代わりに弁護し、法的責任について交渉することです。保険者（シンジケート）は、ノウハウや経験、及び請求の性質に基づいてこれらの弁護士を慎重に選択します。</p>

私の請求にどう影響しますか？
<p>1件の保険契約を引き受ける保険者の数とは無関係に、保険金請求の承認に必要な幹事保険者は最高2社で、85%以上のケースでは、1社だけで承認します。保険を引き受けるその他すべての保険者は、「フォロワー」と呼ばれ、幹事保険者の決定に従います。</p>
<p>ロイズの幹事保険者とフォロワー間のやり取りは水面下で行われ、お客様とロイズ・ブローカーのためにプロセスを簡単にしています。お客様の請求を提出し、請求の進捗状況を知らせる窓口は担当のロイズ・ブローカーとなります。お客様の請求が承認された後、ロイズのすべての保険者を代表して担当のロイズ・ブローカー経由で一本化して支払いが行われます。</p>
私の請求を査定する幹事保険者（シンジケート）の数はどのように決まりますか？

サブスクリプション契約から発生する請求（すなわち、ロイズの複数の保険者が保険を引き受けたポリシー）の査定に必要な幹事保険者の数は、請求の詳細とその金銭的価値を含め、数々の考慮すべき要素に基づいて決まります。

サブスクリプション請求の約 85%は、1社の保険者がその契約を引き受けたロイズの全保険者に代わって支払いを承認します。通常、これらの請求はロイズの保険者への金銭的価値が 25 万ポンド（または他の通貨の同価値のもの）未満の請求の場合です。

この金額以上の請求、または複雑な請求の場合は2社の保険者の承認が必要となりますが、その場合、両社の経験とノウハウのメリットを享受できます。

サブスクリプション契約とは何のことですか？私の請求にどう影響しますか？
<p>サブスクリプション契約とはロイズ・マーケットの複数の保険者（シンジケート）が共同で引き受ける保険のことで、各保険者は各割合に応じて引き受けることに同意しています。これはロイズ独特のシステムで、自己資本の充実した高格付の保険者間でリスクを分散するメリットと、単一の契約書類、請求プロセスおよび保険金支払いのメリットを享受することができます。</p>
<p>1件の保険契約を引き受ける保険者の数とは無関係に、保険金請求の承認に必要な幹事保険者は最高2社で、85%以上のケースでは、1社だけで承認します。保険を引き受けるその他すべての保険者は、「フォロワー」と呼ばれ、幹事保険者の決定に従います。</p>
<p>ロイズの幹事保険者とフォロワー間のやり取りは水面下で行われ、お客様とロイズ・ブローカーのためにプロセスを簡単にしています。お客様の請求を提出し、請求の進捗状況を知らせる窓口は担当のロイズ・ブローカーとなります。お客様の請求が承認された後、ロイズのすべての保険者を代表して担当のロイズ・ブローカー経由で一本化して支払いが行われます。</p>
私の請求を査定する幹事保険者（シンジケート）の数はどのように決まりますか？

サブスクリプション契約とは何のことですか？私の請求にどう影響しますか？
<p>サブスクリプション契約とはロイズ・マーケットの複数の保険者（シンジケート）が共同で引き受ける保険のことで、各保険者は各割合に応じて引き受けることに同意しています。これはロイズ独特のシステムで、自己資本の充実した高格付の保険者間でリスクを分散するメリットと、単一の契約書類、請求プロセスおよび保険金支払いのメリットを享受することができます。</p>
<p>1件の保険契約を引き受ける保険者の数とは無関係に、保険金請求の承認に必要な幹事保険者は最高2社で、85%以上のケースでは、1社だけで承認します。保険を引き受けるその他すべての保険者は、「フォロワー」と呼ばれ、幹事保険者の決定に従います。</p>
<p>ロイズの幹事保険者とフォロワー間のやり取りは水面下で行われ、お客様とロイズ・ブローカーのためにプロセスを簡単にしています。お客様の請求を提出し、請求の進捗状況を知らせる窓口は担当のロイズ・ブローカーとなります。お客様の請求が承認された後、ロイズのすべての保険者を代表して担当のロイズ・ブローカー経由で一本化して支払いが行われます。</p>
私の請求を査定する幹事保険者（シンジケート）の数はどのように決まりますか？

サブスクリプション契約から発生する請求（すなわち、ロイズの複数の保険者が保険を引き受けたポリシー）の査定に必要な幹事保険者の数は、請求の詳細とその金銭的価値を含め、数々の考慮すべき要素に基づいて決まります。

サブスクリプション請求の約 85%は、1社の保険者がその契約を引き受けたロイズの全保険者に代わって支払いを承認します。通常、これらの請求はロイズの保険者への金銭的価値が 25 万ポンド（または他の通貨の同価値のもの）未満の請求の場合です。

この金額以上の請求、または複雑な請求の場合は2社の保険者の承認が必要となりますが、その場合、両社の経験とノウハウのメリットを享受できます。

苦情の申立てはどうすればいいですか？
<p>ロイズ・コーポレーションの設定した保険金支払に係る基準（スタンダード）は、世界中のお客様にとってロイズの保険者及び代理者の対応がポジティブなものとなるように、ロイズ・マーケットによって世界的に維持されています。</p>
<p>とは言え、時には問題が生じることもあるかもしれませんが。その場合に備え、苦情を申し立て、問題を解決するための安定した仕組みと手順があります。</p>
<p>まず契約書を確認していただきます。契約書には苦情申し立て方法が明記されています。あるいは担当のロイズ・ブローカーに問い合わせることもできます。</p>
<p>お客様の所在地に固有の苦情手続きに関するサポートはロイズのウェブサイト loyds.com/complaints 上でご覧いただけます。</p>