

全国生協管財保険



事故対応マニュアル

(VER. 1.0)

日本生活協同組合連合会
日本コープ共済生活協同組合連合会

MS&AD 三井住友海上火災保険株式会社

目 次

1. 「火災・地震危険補償特約」の事故対応について.....	2
2. スーパーマネー包括保険(運送保険)の 事故発生時の対応について.....	8

1. 「火災・地震危険補償特約」の事故対応について

(1) 事故発生のご連絡

- 本保険の事故担当チームを発足させ、保険金お支払サービス窓口を一元化します。専任担当が対応しますので、どの地域で事故が発生しても、均一なサービスの提供が可能になります。

事故受付ご連絡先

(事故受付FAX番号と事故対応部署TEL番号が前年度から変更されておりますので、ご注意ください。)

☎ 電話の場合

➤ 三井住友海上 生協管財保険事故受付センター

コープ ナンバー1
TEL: 0120-502-781 (受付時間 24時間)

受付内容

- ・ 全国生協管財保険(火災、地震、マネー包括)に関する事故の受付
- ・ 保険金お支払センターへの取次

※保険金支払いに関するご相談や有無責の判断等につきましてはお応え出来ません。

☎ FAXの場合

➤ 火災新種損害サポート部・第一保険金お支払センター

FAX: 03-3259-5594 (受付時間 24時間)

受付内容

- ・ 全国生協管財保険(火災、地震)に関する事故の受付

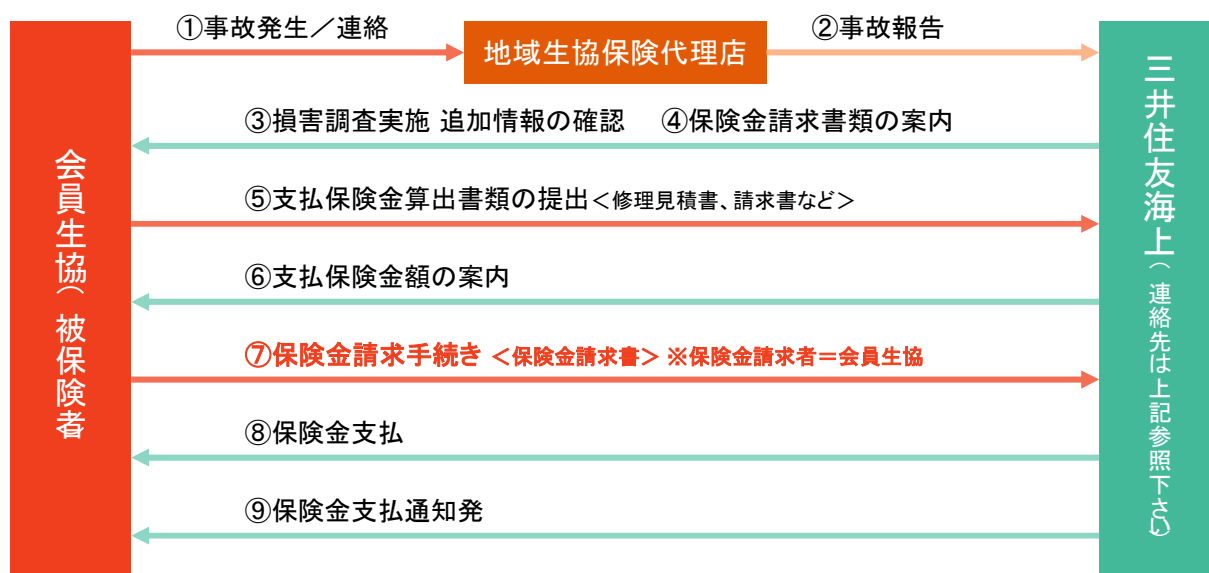
事故対応部署

➤ 火災新種損害サポート部・第一保険金お支払センター

〒101-8011 千代田区神田駿河台3-11-1

TEL: 03-3259-5824 (平日9:00~17:00)

(2) 保険金支払までの流れ



(3) 保険金請求に必要な書類

○印は必ずご提出いただく書類です。

下記以外の書類のご提出をお願いすることがありますのでご了承ください。

尚、借家人賠償、利益保険等については別途ご案内致します。

火災、落雷、破損・汚損事故			ご説明
1	保険金請求書	○	● 保険金ご請求の意思と保険金お振込先等の確認のためにご提出ください。 ● 必ずご署名またはご記名、ご押印および他の保険契約の有無等についてのご記入をお願いいたします。
2	印鑑証明書 ※発行日より3か月以内のもの		● 保険金のご請求額が1,000万円（保険金請求者が被保険者以外の方の場合は500万円）を超える場合または弊社が提出をお願いした場合に、保険金請求者のためにご提出ください。 ● 保険金請求書等の押印欄には、印鑑証明書と同じ印影の印をご押印ください。
3	法人代表者資格証明書または代表者事項証明書 ※発行日より3か月以内のもの		● 保険金請求者が法人であり、保険金のご請求額が1,000万円（保険金請求者が被保険者以外の方の場合は500万円）を超える場合または弊社が提出をお願いした場合に、代表者の方の確認のためにご提出ください。 ● 商業登記簿謄本または履歴事項全部証明書で代えることができます。
4	委任状		● 保険金のご請求を第三者に委任される場合、または共有により被保険者が複数となる場合で持分（割合）ごとの請求に代えて共有者のうち1名の方がまとめてご請求されるとき等にご提出ください。 ● 保険金のご請求額が500万円（被保険者が複数で代表の方に委任される場合は1,000万円）を超える場合または弊社が提出をお願いした場合は、委任者の印鑑証明書、法人代表者資格証明書等もあわせてご提出ください。
5	事故内容報告書		● 事故内容、事故の原因、損害内容の確認のためにご提出ください。（その他、事故発生の状況・日時・場所、事故の原因、損害発生の有無等を確認するため修理業者等からの報告書等の提出をお願いする場合があります。） ● FAXにて事故報告いただいた場合は不要です。
6	損害明細書		● 保険の対象である什器・備品、商品等に損害が生じ、5「事故内容報告書」の『損害明細』欄では足りない場合に、損害内容の確認のためにご提出ください。
7	罹災証明書		● 罹災の事実の確認のために、弊社から提出をお願いした場合のみご提出ください。 ● 火災の場合は消防署、水災の場合は市町村役場で発行されます。
8	修理見積書・請求書等	○	● 損害の額・費用の額等の確認のためにご提出ください。 ● 修理代金の総額に加え、修理内容・数量・単価等の確認できる修理見積書、修理代金請求明細書または修理代金領収書をご提出ください。 ● 火災事故において消火のために消火器などを使用された場合には、消火器の詰替費用等の見積書・領収書をあわせてご提出ください。
9	写真 ※図面・仕様書等	○	● 損害が生じた物の全体像および被害箇所・被害の程度の分かる写真を複数枚撮影しご提出ください。（その他、損害の額・費用の額および保険の対象の価額を確認するために図面、仕様書等の提出をお願いする場合があります。）
10	固定資産台帳・取得時の領収書・売買契約書等		● 保険の対象の価額および所有者、また保険の対象であることを確認するために固定資産台帳、取得時の領収書、売買契約書、メーカーの保証書等をご提出ください。
11	その他関係書類		● 事故内容によって、上記書類以外の関係書類を提出いただく場合には、三井住友海上からご連絡致します。

☐ 三井住友海上火災保険(株) 行

(FAX : 03-3259-5594)

☐ (株)レーベンコミュニティ 行

(FAX : 03-6880-1963)

事故報告日

年

月

日

火災・地震危険補償特約 事故発生報告書

契約者	日本生活協同組合連合会	証券番号				
事業所(被保険者)		担当者				
		連絡先				
事故発生日	年	月	日	曜	時	分
届出官公署 ※盗難事故の場合	警察署・消防署・その他	届出受理番号・担当官	届出人氏名	届出年月日		

【事故発生状況】

事故場所	
事故発生状況の詳細…①いつ ②どこで ③誰が・何が ④どうした・どうなった	

【損害状況】

建物		損害あり	詳しい損害(※窓ガラス1枚)		
	屋根				
	外壁				
	内装				
	車庫				
	その他				
その他	被害品(※メーカー、型式等詳しく記入)	数	修理額	修理有無	

☐ 株式会社レーベンコミュニティに修理見積依頼希望※

※保険金支払部門担当者より株式会社レーベンコミュニティへ直接依頼致します。

※至急、修理見積対応が必要な場合は、直接株式会社レーベンコミュニティに事故報告ください(本事故報告フォーマットをmailもしくはFAXにてご送付ください)。レーベン社より弊社に事故報告いたしますので、弊社への報告は不要となります。

株式会社レーベンコミュニティ 國持 正和

電話 : 03-6880-1962 FAX: 03-6880-1963 mail: community-ir@l-community.co.jp

<会社概要>

■株式会社レーベンコミュニティは、マンションディベロッパー「株式会社タカラレーベン」の100%出資子会社。

■「損害保険調査」及び「工事業」を主業とする専門部門「Smilax Living保険事業課」を設置。

<事故対応に関する主な業務実施スケジュール>

工事依頼書受付後、担当者様への受付受理報告	: 即日
調査実施	: 工事依頼書受付より3営業日以内(基本)
現場状況写真	: 現場調査実施日より3日以内にご提出
損害調査報告書(速報)・現場状況図	: 現場調査実施日より3日以内にご提出
見積り提出	: 調査より10営業日以内(基本)

- ☐ 三井住友海上火災保険(株) 行
(FAX : 03-3259-5594)
- ☐ (株)レーベンコミュニティ 行
(FAX : 03-6880-1963)

火災・地震危険補償特約 事故発生報告書

契約者	日本生活協同組合連合会	証券番号	AB12345678	
事業所（被保険者）	みついすみとも生活協同組合		担当者	三友太郎
	東京都千代田区神田駿河台3-11-1		連絡先	03-3297-××××
事故発生日	2022 年 4 月 10 日 土 曜日 9 時 30 分頃			
届出官公署 ※盗難事故の場合	警察署・消防署・その他	届出受理番号・担当官	届出人氏名	届出年月日

【事故発生状況】

事故場所	みついすみとも生活協同組合 コープ御茶ノ水店（東京都千代田区神田駿河台1-2-3）
事故発生状況の詳細…①いつ ②どこで ③誰が・何が ④どうした・どうなった	
4月10日の強風により店舗の軒樋とガラスが破損した。	

【損害状況】

建物		損害あり	詳しい損害（※窓ガラス1枚）		
	屋根	有	軒樋が5メートルに渡り破損している。		
	外壁	有	ガラスが1枚割れている(1m×1m)		
	内装				
	車庫				
	その他				
その他	被害品（※メーカー、型式等詳しく記入）		数	修理額	修理有無

レーベンコミュニティを活用する場合は、チェックしてください。

- ☐ 株式会社レーベンコミュニティに修理見積依頼希望※
※保険金支払部門担当者より株式会社レーベンコミュニティへ直接依頼致します。

※至急、修理見積対応が必要な場合は、直接株式会社レーベンコミュニティに事故報告ください(本事故報告フォーマットをmailもしくはFAXにてご送付ください)。レーベン社より弊社に事故報告いたしますので、弊社への報告は不要となります。

株式会社レーベンコミュニティ 國持 正和
電話：03-6880-1962 FAX: 03-6880-1963 mail: community-ir@l-community.co.jp

<会社概要>
■株式会社レーベンコミュニティは、マンションディベロッパー「株式会社タカラレーベン」の100%出資子会社。
■「損害保険調査」及び「工事業」を主業とする専門部門「Smilax Living保険事業課」を設置。
<事故対応に関する主な業務実施スケジュール>
工事依頼書受付後、担当者様への受付受理報告 : 即日
調査実施 : 工事依頼書受付より3営業日以内（基本）
現場状況写真 : 現場調査実施日より3日以内にご提出
損害調査報告書(速報)・現場状況図 : 現場調査実施日より3日以内にご提出
見積り提出 : 調査より10営業日以内（基本）

(4) 事故対応

事故が 発生したら…



当社への 事故連絡が 済んだあとは…



提出書類が 準備できたら…

- 事故が発生したら、損害の大小を問わず三井住友海上へご連絡ください。連絡方法は電話あるいは本マニュアルP. 4「火災保険・地震保険 事故受付票」を記入のうえ、Faxでご連絡ください。
 - その後お支払対象の可否、保険金支払いまでの流れならびにご提出書類を案内いたします。
 - 損害額、損害範囲が大きい場合は損害鑑定人等による現場立会調査も実施しますので事故報告の際にお申し出ください。ご連絡が遅れますと保険金のお支払いができない場合がございます。
-
- 保険金のお支払には、損害の範囲、程度、金額等の確認が必要です。
 - 当社への事故連絡が済んだあとは損害の写真、修理見積書(請求書)を手配ください。事故発生後、時間の経過とともに損害箇所がわからなくなる恐れがありますので速やかに手配ください。
 - 事情により、損害鑑定人がお伺いする前に損害品を片付けなければならない場合は必ず写真を撮影ください。
-
- 提出書類が準備できましたら、速やかに当社へ郵送ください。提出いただいた書類をもとにお支払いする保険金を案内致します。提出いただいた書類の内容について、当社から修理業者などの関係者へお問い合わせさせていただく場合がございます。
 - 保険では損害を原状回復するために通常要する費用をお支払いします。したがって、修理内容によっては保険金がお支払いできない場合もございます(例 仕様変更、過剰な修理)。

(5) 推奨修理業者「株式会社レーベンコミュニティ」への依頼方法

- 全国生協管財保険・推奨修理業者として「株式会社レーベンコミュニティ」を新設しました。
- 株式会社レーベンコミュニティは、マンションデベロッパー「株式会社タカラレーベン」の100%出資子会社で、「損害保険調査」及び、「工事業」を主業とする専門部門「Smilax Living 保険事業課」を設立しております。
- 事故対応に関する主な業務実施スケジュールは以下のとおりです。

工事依頼書受付後、担当者様への受付受理報告	即日
調査実施	工事依頼書受付より3営業日以内(基本)
現場状況写真	現場調査実施日より3日以内にご提出
損害調査報告書(速報)・現場状況図	現場調査実施日より3日以内にご提出
見積り提出	調査より10営業日以内(基本)

均質でスピーディな事故対応

レーベンコミュニティの「全国ネットワーク(北海道・沖縄以外)」を活用することで、均質且つスピーディな事故対応を提供いたします。

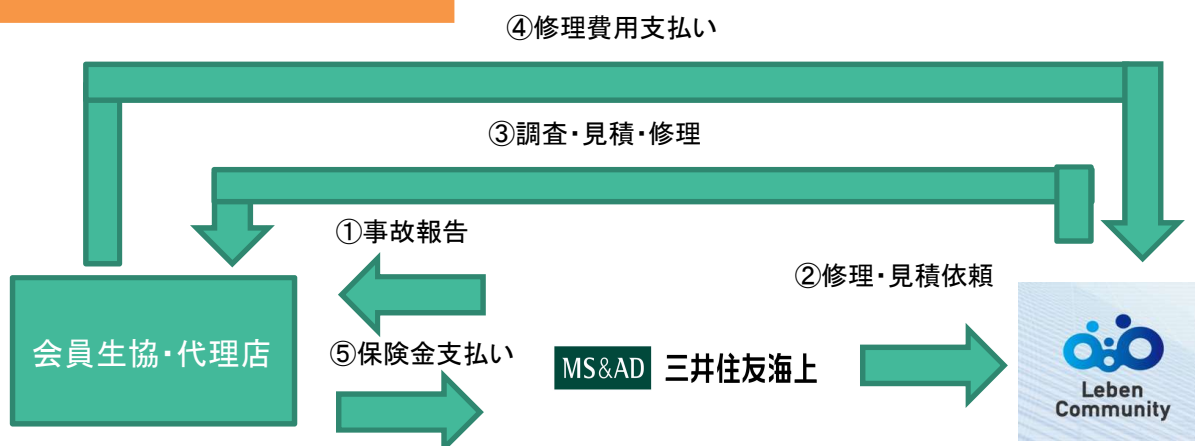
事務のアウトソーシング

「事故発生報告書」「保険金請求書」をご作成、提出以外の調査・見積・必要書類の用意はレーベンコミュニティが対応します。

適正な工事金額

レーベンコミュニティが保有する膨大な修理データベースに基づいた適正な工事金額を提示いたします。

推奨修理業者紹介サービスの流れ



株式会社レーベンコミュニティへの依頼方法

- 事故報告書に「株式会社レーベンコミュニティ」へ修理見積依頼希望とご記入ください。お支払担当にて株式会社レーベンコミュニティへ連絡・修理・見積依頼を行います。
- ※至急、修理見積対応が必要な場合は、直接株式会社レーベンコミュニティへ連絡ください。

サービス利用に当たっての注意点

- 現在、沖縄と北海道エリアが対象外となっていますが、ご要望の際は、レーベンコミュニティが個別に対応致しますのでご照会ください。
- ご不明な点については当社までお問い合わせください。

(6) リカバリープロ株式会社への依頼方法（被災設備修復サービス）

- 全国生協管財保険の自動付帯（無料）サービスとして、リカバリープロ株式会社による「被災設備修復サービス」がご利用いただけます。
- リカバリープロ株式会社は、災害復旧支援を行う世界的な災害復旧専門会社グループの日本法人です。同社が行う災害復旧支援では、火災、水災等で罹災した幅広い種類の機械、設備・装置等に対して、腐食抑制応急処置および修復（分解洗浄等による汚染除去等）を行います。
- これにより、従来は新品に交換するしかないと思われていたものを事故発生前の機能・状態に修復するという復旧方法の選択肢が増え、事業の早期復旧に貢献します。

リカバリープロ株式会社への依頼方法

- 事故受付の際、「被災設備修復サービス」利用希望をお伝えください。事案の適否を判断の上、リカバリープロ株式会社へ連絡・調査依頼を行います。

サービス利用に当たっての注意点

- 被災設備の修復および腐食抑制応急処置を実施する場合は、リカバリープロ株式会社と請負契約を締結していただきます。
- 事故発生時にリカバリープロ株式会社のサービスを必ず提供することをお約束するものではありません。また、広域災害の発生等の理由によりリカバリープロ株式会社が要員を手配できない場合は、そのサービスをすべてのお客さまに直ちにご利用いただけないことがあります。
- ご不明な点については当社までお問い合わせください。

2. スーパーマネー包括保険(運送保険)の 事故発生時の対応について

(1) 事故対応について

事故受付ご連絡先

☎ 電話の場合

➤ 三井住友海上 生協管財保険事故受付センター

コープ ナンバー1
TEL: 0120-502-781 (受付時間 24時間)

受付内容

- ・ 全国生協管財保険(火災、地震、マネー包括)に関する事故の受付
- ・ 保険金お支払センターへの取次

※保険金支払いに関するご相談や有無責の判断等につきましてはお応え出来ません。

☎ FAXの場合

➤ 海損部・貨物第一グループ

FAX: 03-3259-8739 (受付時間 24時間)

受付内容

- ・ 全国生協管財保険(マネー包括)に関する事故の受付

事故対応部署

➤ 海損部・貨物第一グループ

〒101-8011 千代田区神田駿河台3-11-1
TEL: 03-3259-3598 (平日9:00~17:00)

(2) 保険金請求に必要な書類

- 保険金請求には、事故の内容により次の書類が必要になります。
保険金請求書＜書式1＞、事故報告書＜書式2＞には当社指定書式があります。

必要な書類		貨紙幣	有価証券	小切手	ご説明
1 主にお客さまの保険金のご請求意思およびお支払手続きの確認のための書類					
1	保険金請求書 ＜★書式1＞	○	○		保険金ご請求の意思と保険金お振込先の確認のためにご提出ください。必ずご署名またはご記名・ご押印および他の保険契約の有無等についてご記入をお願いいたします。
2	保険金請求の委任状	○	○		【保険金のご請求等を第三者に委任される場合のみご提出ください。】 委任のご意思の確認のためご提出ください。
2 主に事故発生の状況・日時・場所、事故の原因、損害発生の有無を確認する書類					
3	有価証券・貨紙幣類運送 保険事故報告書・念書 ＜★書式2＞	○	○		事故内容、事故の原因、損害内容（品名・数量・価額）の確認のためにご提出ください。必ず署名またはご記名・ご押印をお願いいたします。（その他、事故発生の状況、原因および保険の目的の損害状況を確認するために、関係者または第三者からの損害にかかわる報告書等の提出をお願いする場合があります。）この書式は、当社から保険金をお支払いした後に、事故原因が保険金をお支払いできない事由に該当することが判明した場合、または損害金が回収できた場合等に保険金を当社へ返還する旨の念書を兼ねています。
4	事故証明書 ① 盗難・紛失証明願 受理証明書（警察） ② 罹災証明書（消防署）	○	○		【①は盗難・紛失の場合、②は火災事故の場合のみご提出ください】 事故の事実確認のためご提出ください。 「3有価証券・貨紙幣類運送保険事故報告書」に届出警察署、届出日、届出人、受理番号等をご記入いただく場合は、ご提出を省略することができます。
5	亡失証明書（郵便局）	○	○		【郵送中の事故の場合のみご提出ください】 事故の事実確認のためご提出ください。
6	当該小切手・手形類、 有価証券の写し		○		小切手・手形類、有価証券の事故内容の確認のためご提出ください。
7	公示催告申立書		○		公示催告の手続の確認のためご提出ください。
8	除権決定文		○		除権決定がなされた場合に、その確認のためご提出ください。
9	公示催告・除権決定に 要した費用の明細		○		公示催告・除権決定に要した費用があれば、その明細書（請求書、領収証等）をご提出ください。
3 主に輸送した貨物の事実および内容を確認する書類					
10	集金先に発行した領収証 の写し、社内伝票・帳簿、 通帳の写し、等有価証券・ 貨紙幣類の所有者および 金額を示す書類	○	○		有価証券・貨紙幣類の所有者および金額の確認のためにご提出ください。
11	業務日報、有価証券・貨紙 幣類の送り状・発送伝票 または現金等の収受を 示す出納帳 等	○	○		損害が生じた有価証券・貨紙幣類の輸送の事実、内容または保管していた期間の確認のためにご提出ください。
12	有価証券振出証明書	○	○		当該有価証券、手形・小切手類が振り出されていた（実在していた）ことの確認のためにご提出ください。
13	損害の内容（数量、程度、 金額等）を示す書類	○	○		損害の内容（数量、程度、金額）の確認のためにご提出ください。貨紙幣類の損害の場合は、損害が生じた現金の額を示す書類をご提出ください。
14	預託金（異議申立提供金 相当額）預り証		○		【振出人・引受人が被保険者の場合で、異議申立提供金を提供した場合のみご提出ください。】
4 その他保険金のご請求に必要な書類					
15	他社から支払われる損害 賠償金、保険金、給付金を 示す書類	○	○		【他社から支払われる損害賠償金、保険金、給付金がある場合のみご提出ください。】 被保険者が被った損害に対して支払われることが決定している、またはすでに支払われた損害賠償金、保険金、給付金等がある場合には、その金額を示す書類および関連する保険証券等をご提出ください。
5 その他 今回の事故の保険金のご請求に必要な書類					
上記書類以外の関係書類が必要な場合には、当社からご連絡いたします。					

事故報告書・念書〔有価証券・貨紙幣類〕

書式2

三井住友海上火災保険株式会社 御中

私（保険金請求者は）、下記の通り報告します

記入日（報告日）	20 年 月 日
事故発生日時 (不明な場合は損害発見日)	20 年 月 日 午前・午後 時 分頃
事故発生場所	
損害の種類	☐ 盗難 ☐ 紛失 ☐ その他（ ）
事故品の明細	
損害の状況 発生した状況、程度、 原因等できるだけ詳 しくご記入ください	
事故現場の見取り図	
盗難・紛失事故 または交通事故 の警察への届出	届出年月日： 年 月 日 届出警察名： 警察署 交番 電話番号： 担当警察官： 届出人氏名： 受理番号： 届出被害金額：¥

上記事故につき、保険金受領のうえは、以下の通り確約いたします。

後日約款上の免責事由に該当することが判明した場合、あるいは犯人の検挙により盗難金相当額を回収する等財産上の直接損害が発生しなかった場合や除権決定を取得する等で約款上の返還事由が生じた場合は直ちに上記保険金を貴会に返還いたします。

貴会名

（氏名）

印



記入例

事故報告書・念書〔有価証券・貨紙幣類〕

書式2

三井住友海上火災保険株式会社 御中

私（保険金請求者は）、下記の通り報告します

記入日（報告日）	20 21 年 6 月 5 日
事故発生日時 (不明な場合は損害発見日)	20 21 年 6 月 4 日 午前・午後 1 時 30 分頃
事故発生場所	埼玉県〇〇市〇〇町1-40 生協●● 〇〇店
損害の種類	☒ 盗難 ☐ 紛失 ☐ その他（ ）
事故品の明細	現金 ￥85,000
損害の状況 発生した状況、程度、 原因等できるだけ詳 しくご記入ください	午後1時30分頃、刃渡り20cmの包丁を持った 40才代位の男性が店内に侵入、 レジを開けるように脅された。 犯人は、レジから現金￥85,000を奪って逃走した。
事故現場の見取り図	
盗難・紛失事故 または交通事故 の警察への届出	届出年月日： 2022 年 6 月 4 日 届出警察名： 西入間 警察署 〇〇 交番 電話番号： 049-XXX-XXXX 担当警察官： △△巡査 届出人氏名： 甲野 乙子 受理番号： 093 届出被害金額： ￥ 85,000

上記事故につき、保険金受領のうえは、以下の通り確約いたします。

後日約款上の免責事由に該当することが判明した場合、あるいは犯人の検挙により盗難金相当額を回収する等財産上の直接損害が発生しなかった場合や除権決定を取得する等で約款上の返還事由が生じた場合は直ちに上記保険金を貴会に返還いたします。

必ずご捺印
ください

貴会名 生活協同組合●●

(氏名) 代表理事 〇〇 〇〇

印

以上