

商品・サービス について

保険の仕組み	62
個人向け保険商品	66
企業向け保険商品	68
事故時のサービス	70
個人向けサービス	72
企業向けサービス	73
新商品の開発状況および約款・料率の改定	74

保険の仕組み

保険の仕組み

❖ 保険制度

保険制度とは、偶然の事故による損害を補償するために、多数の人々が統計学に基づくリスクに応じた保険料を支払うことによって、事故発生により損害を被った際に保険金を受け取ることができる仕組みです。このように保険には、「大数の法則」に基づいて相互にリスクを分散し、経済的補償を行うことにより、個人生活と企業経営の安定を支える社会的機能があります。

❖ 損害保険契約の性格

損害保険契約とは、保険会社が一定の偶然な事故によって生ずることのある損害を補償することを約束し、保険契約者がそれに対して保険料を支払うことを約束する契約(有償・双務契約)です。なお、損害保険は無形の商品ですので、保険約款でその内容を定めています。保険約款には、当社と契約者・被保険者(保険の補償を受けられる方)の権利・義務が具体的に記されています。また、当事者の合意のみで成立する諾成契約という性格を有していますが、通常、契約引受の正確を期すために保険契約申込書を作成し、契約の証として保険証券等を発行します。保険契約申込書や保険約款に記載された事項が保険契約者と保険会社の双方を拘束するものになります。

❖ 保険料率

お支払いいただく保険料の算出根拠となる保険料率は、当社が金融庁から認可を取得した、または金融庁への届出を行ったものを適用しています。保険料は、純保険料(保険金のお支払いに充てられる部分)と付加保険料(保険会社の運営に必要な経費や代理店手数料等に充てられる部分)から成り立っています。

なお、自動車保険、火災保険、傷害保険等については純保険料率(保険料率のうち保険金のお支払いに充てられる部分)を参考純率として、また、自動車損害賠償責任保険、地震保険については営業保険料率を基準料率として損害保険料率算出機構が算出し、会員保険会社に提供しています。

契約手続きの流れ

❖ 保険の募集

損害保険の募集は、保険会社の社員または保険会社が保険契約を結ぶ権限を付与している代理店が行っています。

❖ 商品内容の提案と説明

お客さまのご相談を通じて、お客さまの抱えるリスクやご意向などを把握し、適切な保険商品・プランを提案・説明します。また、「パンフレット」「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報等)」「ご契約のしおり」等を用いて、商品内容をわかりやすく説明します。

❖ 適切な保険金額の設定

損害保険契約は、事故や災害による損害に対して、適正な保険金で補うことが目的です。適切な保険金額で契約されてこそ、万一のときにお役に立ちます。

たとえば火災保険をご契約いただく場合、保険の目的となる建物等の評価額に応じた保険金額を設定いただきます。保険金額が評価額を超過している契約の場合は、一定の条件のもとで、保険契約者はその超過分を取り消すことができます。また、評価額を下回る契約の場合は、一部保険となり、十分な補償を受けられないことがあります。

❖ 契約内容のご確認と保険契約の申し込み

ご契約の引き受けや保険料の決定に必要な情報として、代理店や保険会社が保険契約申込書等で質問する事項(告知事項)について、ありのままにご回答いただきます。

万一告知いただいた内容が事実と異なる場合や告知いただかない場合には、保険契約を解除の上、保険金をお支払いできないことがあります。

お申し込みいただく商品やプランがお客さまのご意向に沿った内容であることや、保険契約申込書に表示・記載された内容に誤りがないことをご確認いただき、保険契約申込書にご署名または記名・捺印をいただきます。

■ 保険料のお支払い

保険料のお支払いにあたりましては、保険の種類により、金融機関での口座振替、クレジットカード、コンビニエンスストア・郵便局等での払込取扱票等、便利な方法をご利用いただけます。

保険料を現金でお支払いいただく場合には、契約と同時に保険料をお支払いいただくことになります。その際に、当社は所定の保険料領収証を発行します。

保険のお申し込みをいただいても、それぞれの払込方法ごとに定められた期日までに保険料のお支払いがないと、保険金をお支払いできません。

なお、保険契約が失効した場合や、解除された場合には、保険約款の規定にしたがって保険料をお返します。(ただし、お返しできない場合もあります。)

■ 保険証券等の内容の確認

通常、保険契約後、契約の証として保険証券等を作成の上、発送します。保険契約者は、お申し込み内容どおりとなっているかどうかをご確認いただくこととなります。

■ 契約後にご注意いただきたいこと

1. 契約内容に変更が生じた場合には、ご連絡ください

契約後に保険証券等に記載されている内容に変更が生じた場合には、保険契約者から当社代理店または当社にご連絡いただく必要があります。

ご連絡をいただけない場合には、変更が生じた時からご連絡いただくまでの期間の事故による損害について、保険金をお支払いできないことがあります。

2. 保険証券等を適宜ご確認ください

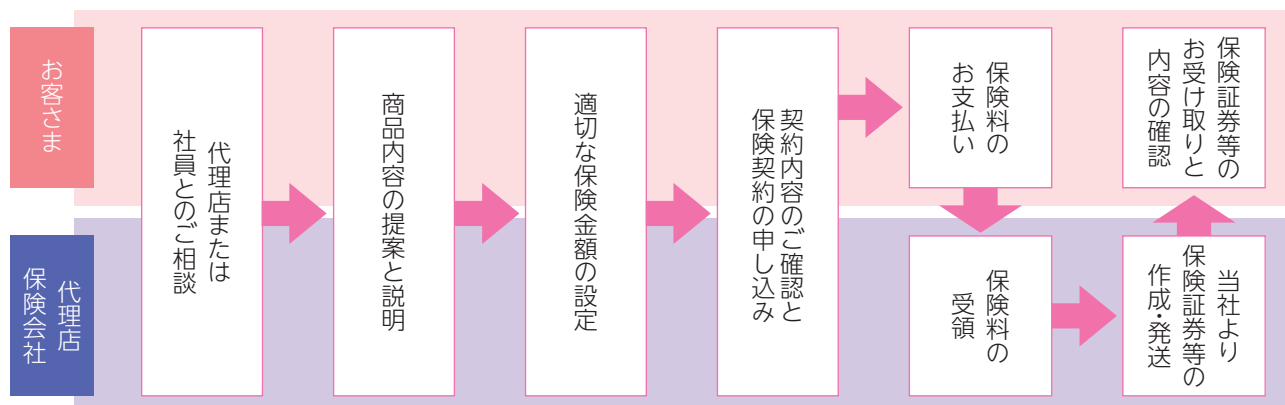
事故が起きたとき、すでに保険期間が終了していたり、契約内容の変更のご連絡を忘れていたりすることのないように、保険証券等を定期的にご覧いただき、保険期間や契約内容をご確認いただくことが重要です。

■ クーリング・オフについて

保険期間が1年を超える個人向け契約(金銭消費貸借契約その他の契約の債務の履行を担保するための保険契約や営業または事業のための保険契約等を除きます。)について、クーリング・オフ制度が適用されています。

お客さまが契約をお申し込みいただいた日またはクーリング・オフに関する説明事項記載書面の受領日のいずれか遅い日からその日を含めて8日以内であれば、違約金等を負担することなくお申し込みの撤回または解約を行うことができます。

■ 契約手続きの流れ(例)



保険の仕組み

事故発生から保険金お受け取りまでの流れ

お客さまが万一事故に遭われた場合、お客さまの立場に立って、丁寧な事故対応のアドバイスを行い、速やかに保険金をお支払いすることが保険会社の使命です。

当社は、損害サービス業務支援システムを導入し、損害サービス業務の細部にわたる工程管理を行っています。

1. 事故の発生

事故が発生した場合、まず負傷者の救護等の緊急措置や車両の移動等二次災害の防止を行うとともに、警察署や消防署等へ通報してください。また、お相手のかたがいる場合、住所・氏名・連絡先・加入保険会社等をできるだけその場で確認してください。

2. 日新火災または日新火災代理店へのご連絡

緊急措置後は、速やかに当社または当社代理店までご連絡ください。お名前(契約者名)・証券番号・保険種目と事故の日時・場所・状況、損害の概略、届出警察署・消防署名等を伺います。

当社では、フリーダイヤル(無料)で夜間・休日を問わず、24時間体制で事故のご連絡・ご相談を受け付けています。

日新火災事故受付センター

〈自動車の事故のご連絡〉 **0120-25-7474**

〈自動車以外の事故のご連絡〉 **0120-232-233**

3. 損害状況の確認

当社のサービス支店等で、お客さまよりご連絡を受けた事故について、保険種目・証券番号をもとに補償条件・特約等の契約内容を確認します。

その後、当社の専門スタッフ、一般社団法人日本損害保険協会に登録された鑑定人等が、事故物件・罹災現場の確認や、被害者・修理業者・病院との打ち合わせ等を行います。また、お客さまには進捗状況を節目節目にご連絡します。

4. 保険金請求書類のご提出

事故の内容、お支払いする保険金の種類に応じて、必要な書類を当社へご提出いただけます。

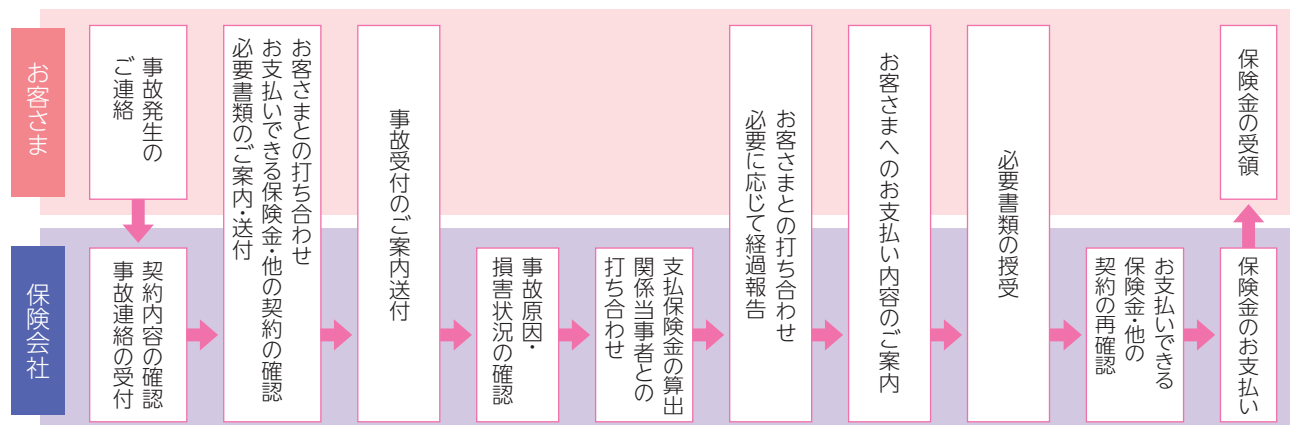
5. 保険金お支払額の決定

契約者・被害者・修理業者・病院等の関係者と打ち合わせし、修理費見積書、診療報酬明細書、領収証等の資料を確認の上、お支払いする保険金の額を決定します。

6. 保険金のお受け取り

保険金のお受け取りは、銀行等の金融機関への口座振込をご指定いただけます。

■ 事故発生から保険金お受け取りまでの流れ



再保険

当社では、経営の健全性の確保のため、引き受けた保険金支払責任の一部をほかの保険会社と契約を結び移転しています。

このような保険会社間の保険取引を「再保険」といい、ほかの保険会社に保険金支払責任を転嫁することを「出再」、引き受けることを「受再」といいます。また、再保険手配後に自ら保険金支払責任を負担することを「保有」といいます。

当社が引き受けるリスクの内容や特性、収支状況、再保険市場の動向等をふまえ、事業成績が単年度で大きく変動することがないように保有・出再方針を定めています。

その方針にしたがって適切に再保険を手配しリスク転嫁を図るよう努めています。

なお、主要な集積リスクである地震や台風リスクの再保険スキームについては、各リスクの定量評価に基づき、コストと調達可能な再保険キャパシティの額等を総合的に勘案して決定しています。

個人向け保険商品

当社は、お客さまのニーズにあったさまざまな商品をご用意しています。

商品ラインナップ(主要商品一覧)

くるまの保険

自動車保険の確かな実績と全国に張り巡らせたサービス網で、カーライフに安心をお届けします。

●ユーサイド(新総合自動車保険)

ご自身や相手の方のケガやお車への補償等、自動車保険に必要な基本補償でお客さまをお守りします。さらに充実した特約で、より安心なカーライフを提供します。



●ドライビングサポート24プラス

ユーサイド(新総合自動車保険)に「ドライブレコーダーによる事故発生時の通知等に関する特約」をセットいただいたお客さまに、通信機能付きドライブレコーダーをお貸しし、お客さまの安全、安心に資するサービスを提供します。具体的には、安全運転支援や事故時の事故受付センターへの通話、事故映像の当社へのデータ連携などを行います。



●自賠責保険(自動車損害賠償責任保険)

住宅・家財の保険

事故や災害からお客さまの財産を守り、暮らしの安心をお約束します。

●住宅安心保険

火災、風水災、盗難・水ぬれ等による建物や家財の損害を幅広く補償するほか、すまいや暮らしにまつわるさまざまなサービスを提供します。



●お家ドクター火災保険(すまいの保険)

全国の優良工務店とタッグを組み、「高品質な修理」と「保険金のお支払」をワンセットで提供する商品です。建物が損害を受けたとき、当社より信頼できる修理業者(指定工務店)をご案内しますので、お客さまが修理業者を探す必要がありません。インターネットでお申込みいただくことも可能です。



●お部屋を借りるときの保険(賃貸家財総合保険)

インターネット申込専用の賃貸入居者向け家財保険です。火災、盗難等による家財の損害のほか、家主やその他の第三者に対して賠償責任を負った場合の補償をセットしています。また、予期せぬ被害事故に遭った場合の弁護士への相談費用等も補償し、賃貸住宅での暮らしをサポートします。



●マンションドクター火災保険(マンション管理組合特約付すまいの保険)

●地震保険

からだの保険

お客さまご自身やご家族等の予測できない事故によるケガに対して、確かな補償をお届けします。
お客さまのニーズにあわせて、充実の補償をお選びいただけます。

●日常生活傷害補償保険

日常生活で偶然に起きた事故によるケガ・熱中症を補償します。



●日常生活傷害補償保険 (キズいえ〜)

死亡補償が不要な方向けの傷害保険です。

●働けないときの保険 (所得補償保険)

病気やケガで働けなくなったときの所得の減少を補償する保険です。インターネットでのお申込みも可能です。



●ジョイエ傷害保険

個人のお客さま向けの積立保険 (貯蓄型保険) です。日常生活で偶然に起きた事故によるケガ・熱中症や第三者に対する賠償責任を補償します。契約の満期時には、満期返れい金をお支払いします。



旅行・レジャーの保険

旅行やレジャーを楽しまれる方へ安心をお届けします。

●海外旅行保険

旅先でのケガや病気による治療費・入院費や第三者に対する賠償責任、身の回り品の損害、救援を要した場合の費用等、海外旅行中のさまざまなリスクを補償します。



●国内旅行傷害保険

旅先でのケガや第三者に対する賠償責任等、国内旅行中のさまざまなリスクを補償します。



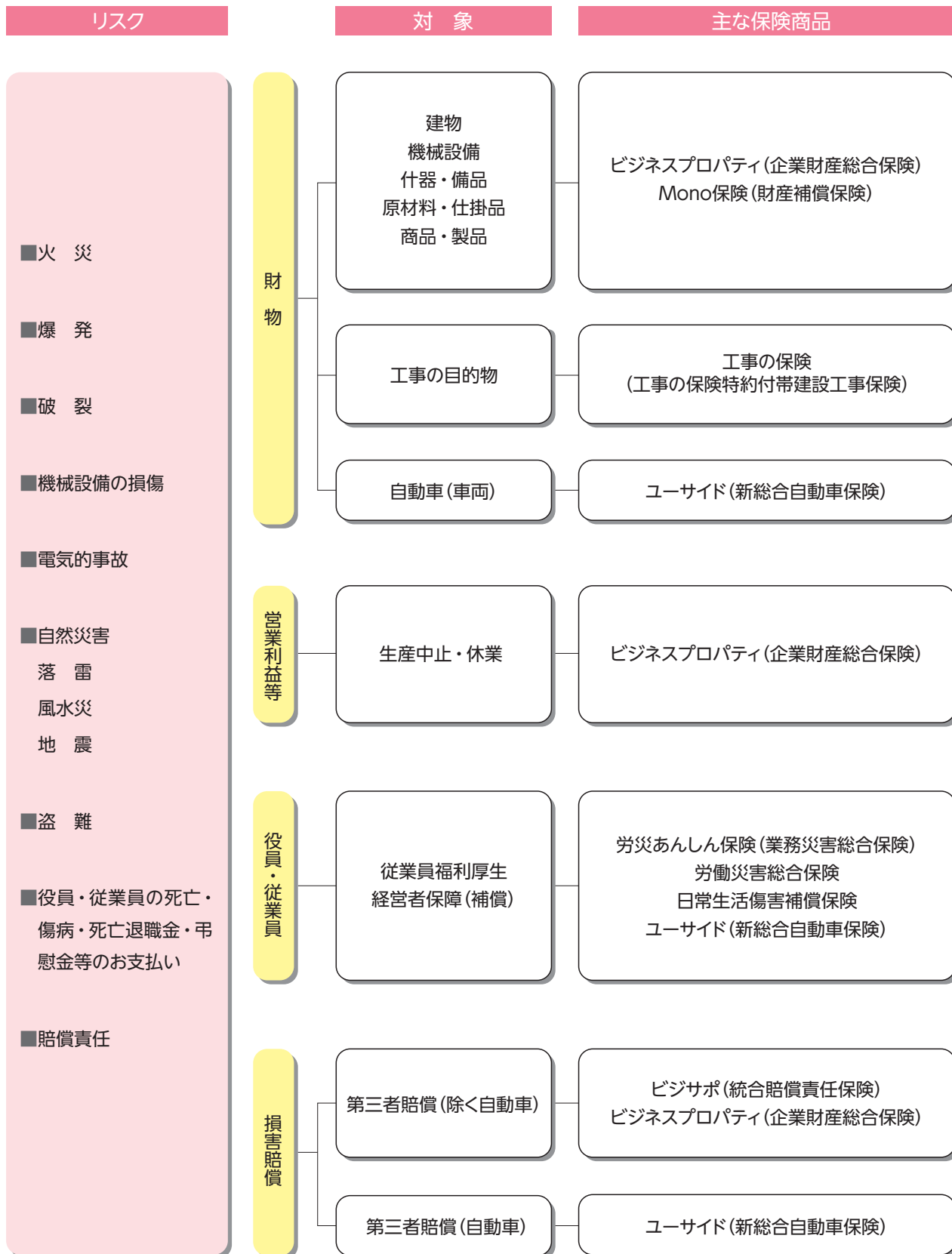
●ゴルファー保険

プレー中のケガや第三者に対する賠償責任、ゴルフ用品の破損等、ゴルフ中のさまざまなリスクを補償します。



企業向け保険商品

当社は、企業を取り巻くさまざまなリスクに対応した商品をご用意しています。



商品ラインナップ(事業経営に関する主要商品一覧)

自動車事故リスクをカバーする保険

●ユーサイド(新総合自動車保険)

お客様のニーズに合わせた契約条件をご提案し、企業の自動車リスクを補償します。



労働災害リスクをカバーする保険

●労災あんしん保険(業務災害総合保険)

従業員の方の業務上のケガ・病気に備える保険です。



財産喪失リスクをカバーする保険

●ビジネスプロパティ(企業財産総合保険)

事業活動を取り巻くさまざまなリスクをカバーします。選べる補償で最適な保険を設計できます。



賠償責任リスクをカバーする保険

●ビジサポ(統合賠償責任保険)

お客様の事業活動に関わるさまざまな賠償リスクをまとめて補償します。



●Mono保険(財産補償保険)

さまざまなリスクから、お客様の大切な財産をお守りします。



工事遂行中のリスクをカバーする保険

●工事の保険(工事の保険特約付帯建設工事保険)

工事の際に発生した事故による建築資材等の損害を補償します。



事故時のサービス

事故時のサービス

万一の事故の際、お客さまに安心と満足を実感いただける損害サービスを提供することは、保険会社のもっとも重要な責務の一つです。

当社は、全国のサービス支店・サービスセンターで専門スタッフがお客さまに寄り添い、不安を取り除き、要望・期待に応えるためきめ細やかな損害サービスの提供をしています。また、「日新火災事故受付センター」をはじめ、次のとおり多様なサービスで、お客さまに“あんしん”をお届けします。

日新火災事故受付センター

24時間・365日、お客さまからの事故のご連絡の受付および事故相談等、さまざまなサービスを提供しています。

〈自動車の事故のご連絡〉

フリーダイヤル 0120-25-7474

〈自動車以外の事故のご連絡〉

フリーダイヤル 0120-232-233



初期対応センター

夜間・休日等、当社の営業時間外にご連絡をいただいた自動車事故について、事故に遭われたお客さまや被害者の方へのご連絡をはじめ、事故後のアドバイスやお支払いの対象となる補償内容のご案内、修理工場や病院との打ち合わせ、代車の手配等を行います。



各種サポート24

24時間・365日、以下のサポートサービスを提供しています。

フリーダイヤル 0120-097-365

■ ドライビングサポート24

自動車保険をご契約のお客さまを対象として、ロードサービス(レッカー急行、けん引、バッテリー上がり時のジャンピングサービス、高速・有料道路または一般道路上でのガス欠時給油、道路上のスタックからの脱出等)を提供しています。



ロードサービスの対象契約・車両は下記のとおりです。

※ 2019年1月1日以降の保険始期契約

- ・自動車保険に「ロードサービス費用補償特約」がセットされた契約車両

※ 2018年12月31日以前の保険始期契約

- ・人身傷害補償保険(実損払)がセットされた契約車両
- ・「アサント」の契約車両
- ・フリートの契約車両
- ・二輪盗難危険補償特約がセットされた契約車両

■ すまいのサポート24

住宅安心保険・すまいの保険*(ペットネームが住自在またはお家ドクター火災保険)・お部屋を借りるときの保険をご契約のお客さまを対象として、トイレ・台所等の給排水管の詰まりによる応急処置や、鍵の破損・紛失等による建物の鍵開けサービスを実施しています。



※すまいの保険は2015年10月1日以降の保険始期契約が対象です。

その他のサービス

■ ご安心4コール

お客さまにご安心いただき、何でもご相談いただけるよう、事故の発生から解決に至るまでの節目節目に、お電話による経過等のご連絡を行っています。

①ご安心コール

事故受付後、直ちにお客さま(契約者・当事者)とご連絡をとり、事故状況を確認し、当面の対応から解決までの流れをご説明します。お客さまに担当者の連絡先をご案内し、事故処理に関する不明な部分をご説明することによってお客さまの不安を取り除きます。

②リターンコール

ご安心コール後の、相手の方・修理業者・病院等との打ち合わせ内容をご報告します。

③経過コール

進捗状況を節目節目にご報告します。

④解決コール

事故が解決したことを、いち早くお客さまにご報告します。

■ 事故受付通知・途中経過報告サービス

訪問・電話・はがき・メール等により、お客さまおよび関係者の方に事故解決までの進捗状況を随時お知らせしています。

■ 安心工場紹介サービス

事故によりお車の修理を希望されるお客さま等に当社が提携している優良な修理工場を紹介します。

〈主なサービス〉

- ・お車の引取・納車無料サービス
- ・お車をお預りしている期間の代車無料サービス

■ 早期災害復旧支援サービス

ビジネスプロパティ(企業財産総合保険)・Mono保険*をご契約のお客さまを対象として、提携する災害復旧専門会社により、火災等で罹災した機械、設備または装置の煙・スス等による汚染の調査、汚染除去を行います。従来は新品交換する以外に方法がなかった機械、設備または装置を罹災前の機能・状態に修復し、事業の早期復旧を支援します。

*Mono保険は被保険者が事業者(個人事業主を含みます)の契約が対象です。

個人向けサービス

医療のサポート24

医療に関するさまざまなご質問について、専門スタッフがご相談に応じ、お客さまのおからだに関わる「もしも」の時間をサポートします。

- ・ 緊急医療相談サービス
- ・ 一般健康相談サービス
- ・ 予約制専門医相談サービス
- ・ 転送・患者移送サービス
- ・ 医療機関案内サービス
- ・ 介護相談サービス
- ・ お薬相談サービス
- ・ 育児・栄養相談サービス

※サービスの対象は、以下の商品をご契約のお客さまとそ
のご家族の皆さまです。

- ・ ジョイエ医療保険
- ・ ジョイエ傷害保険(スポーツ向けプラン)
- ・ ジョイエ傷害保険(NEW キッズプラン)
- ・ ジョイエ傷害保険(キッズプラン) (保険始期が2019年
10月1日以降の契約に限ります。)
- ・ 介護費用保険
- ・ 積立介護費用保険
- ・ 日常生活傷害補償保険(こどもコース)
- ・ 学生・生徒総合補償保険
- ・ 働けないときの保険(所得補償保険)
- ・ 住宅安心保険(保険始期が2023年1月1日以降の契
約に限ります。)

海外旅行サポートサービス

海外旅行保険をご契約のお客さまが、海外で病気やケガ等のトラブルに見舞われたときのために、日本語受付の日新火災海外総合サポートデスクを設置し、24時間体制でアシスタンスサービスを提供しています。

■ 病院紹介サービス

病気やケガをされた場合に、お客さまのご希望・状態に応じて最寄りの適切な病院をご紹介します。

■ キャッシュレス医療サービス

病気やケガをされ、当社提携病院で治療を受けられる場合、その費用をお客さまに代わり当社提携病院へお支払いします。

■ 保険金請求に関する相談サービス

ご加入いただいている保険の契約内容や保険金の請求方法に関するご相談に、日本語で対応します。

■ その他のアシスタンスサービス

- ・ 医療通訳の手配
- ・ 弁護士の手配
- ・ 緊急帰国のための航空券の手配 等

その他のサービス

■ My日新(お客さまマイページ)

My日新は、個人のお客さまを対象としたインターネットサービスです。契約内容の確認や住所等の変更等、便利な機能を提供しています。

企業向けサービス

企業を取りまくさまざまなリスクに対し、リスクの特性やお客さま固有のリスクを見極めた上で、適切な対策をご提案します。

リスクコンサルティング 以下のサービスは、グループ会社のユニバーサルリスクソリューション株式会社と連携し提供しています。

自動車事故防止支援サービス

■ 運転適性診断サービス

診断機器を搭載した安全サービスカーがお客さまの指定場所までお伺いします。その場で受診された方に診断結果をお伝えします。また、管理者向けに「適性診断結果報告書」をお届けします。



安全サービスカー以外にも、室内設置用の運転適性診断機器もご用意しています。

■ 安全運転講習会への講師派遣

お客さまの事故の特徴を分析した上で、事故防止のポイント、事故事例に基づいた危険予知訓練等の講習会を行っています。



建物・機械等調査サービス

■ 火災保険物件調査サービス

ビル・工場および商業施設の建物・機械等を調査・評価し、火災保険の適切な保険価額を算定しています。

神社や寺院の建築物は、「特別な技術が多用されている」「建築後の年数がかなり経過している」等の理由により、適切な評価額の算出が困難なケースがあり、経験豊富な鑑定人によるサービスも提供しています。



リスクマネジメント情報の提供

■ 「Safety Information」の発行

社会環境の変化や情報ネットワークの高度化さらに法改正や税制改正により、企業を取り巻くリスクは多種多様化しています。リスクマネジメントジャーナル「Safety Information」は、そのリスクから企業を守るために、ヒントとなる最新情報をお届けします。



建築物の防火対策支援

■ 防火管理者受託型コンサルティングサービス

安心・安全な建物の環境づくりをお手伝いするため、消防法に定められた防火管理業務を受託し、定期巡回点検や防災訓練を行うほか、防火管理者の成り手不足の問題を解決しています。

新商品の開発状況および約款・料率の改定

新商品の開発状況

2019年	10月	・日常生活傷害補償保険「キズいえ〜」プラン発売
2023年	1月	・Web完結で申込みができる所得補償保険「働けないときの保険」発売 ・「住自在」をリニューアルし、「お家ドクター火災保険」を発売

約款・料率等の改定

2019年	1月	<ul style="list-style-type: none"> ・統合賠償責任保険「ビジサポ」の改定(補償範囲の拡大等) ・新総合自動車保険「ユーサイド」の改定(「ロードサービス費用補償特約」「レンタカー費用補償特約(15日限度)」等) ・新総合自動車保険「ユーサイド」の料率改定等 ・企業財産総合保険「ビジネスプロパティ」の改定(補償範囲の拡大等) ・地震保険の改定(料率改定等)
	10月	<ul style="list-style-type: none"> ・火災保険の改定(料率改定・補償範囲の拡大・インターネットによる販売開始等) ・普通傷害保険、家族傷害保険等の改定(日常生活傷害補償保険に統合)
2020年	1月	<ul style="list-style-type: none"> ・新総合自動車保険「ユーサイド」の改定(型式別料率クラス制度の改定、対人・対物賠償の補償拡大、日常生活賠償責任補償特約の補償拡大等) ・統合賠償責任保険(ビジサポ)「セキュリティトラブル対応費用補償特約」の発売
	7月	<ul style="list-style-type: none"> ・統合賠償責任保険「ビジサポ」の改定(料率改定、「サイバー・情報漏えい事故補償特約」の新設等)
	10月	<ul style="list-style-type: none"> ・統合賠償責任保険(ビジサポ)「特定感染症等事業者費用補償特約」の発売
2021年	1月	<ul style="list-style-type: none"> ・新総合自動車保険「ユーサイド」の改定(料率改定、「ドライブレコーダーによる事故発生の通知等に関する特約」の新設(ドライビングサポート24プラスの運用開始)、対物超過修理費用の補償拡大等) ・企業財産総合保険「ビジネスプロパティ」の改定(料率改定、特約新設等) ・地震保険の改定(料率改定等) ・火災保険の改定(料率改定、すまいのサポート24のサービス拡充等) ・マンション共用部分用火災保険「マンションドクター火災保険」の改定(料率改定等)
	3月	<ul style="list-style-type: none"> ・統合賠償責任保険(ビジサポ)「クレーム等対応費用補償特約」の発売
	10月	<ul style="list-style-type: none"> ・マンション共用部分用火災保険「マンションドクター火災保険」の改定(「管理組合役員・行事参加者の傷害一時金補償特約」の新設)
2022年	1月	<ul style="list-style-type: none"> ・工事の保険特約付帯建設工事保険「工事の保険」の改定(料率改定等)
	4月	<ul style="list-style-type: none"> ・新総合自動車保険「ユーサイド」の料率改定等
	10月	<ul style="list-style-type: none"> ・地震保険の改定(料率改定等) ・火災保険の改定(最長保険期間の短縮) ・統合賠償責任保険「ビジサポ」の改定(「サイバー・情報漏えい事故」単独補償の新設等) ・「分譲マンション大規模修繕工事向け履行保証保険」の発売
2023年	1月	<ul style="list-style-type: none"> ・火災保険の改定(料率改定、「指定工務店特約」の新設、付帯サービスの改定等) ・企業財産総合保険「ビジネスプロパティ」の改定(料率改定、特約新設等) ・マンション共用部分用火災保険「マンションドクター火災保険」の改定(料率改定、特約新設等) ・新総合自動車保険「ユーサイド」の改定(被害者救済費用等補償特約の新設、レンタカー費用特約の改定等)