

## 商品・サービス について

保険の仕組み	56
個人向け保険商品	60
個人向けサービス	62
企業向け保険商品	64
企業向けサービス	65
新商品の開発状況および約款・料率の改定	66

# 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です。(保険法第2条)

したがって、有償・双務契約であり、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。

### ❖ 商品内容の確認

損害保険会社の販売する商品は、保険という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、「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」等を作成し、商品内容をわかりやすく説明するよう努めています。

また、当社では契約にあたり、契約がお客さまのご希望に沿った内容であること、割引の適用等保険料の決定に必要な情報が正しいことを、確認させていただき取り組みを実施しています。

### ❖ 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、万一の時に役に立ちます。

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。

### ❖ 保険契約申込書の正しい記入

保険契約は、保険契約者による契約のお申し込みと保険会社による承諾という双方の合意により成立し、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。

したがって、万一保険契約申込書にご記入いただいた内容が事実と異なる場合やご記入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。

## ❖ 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、保険証券等に基づき契約内容をご確認いただくこととなります。

## ❖ 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契約や営業または事業のための契約等を除きます)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

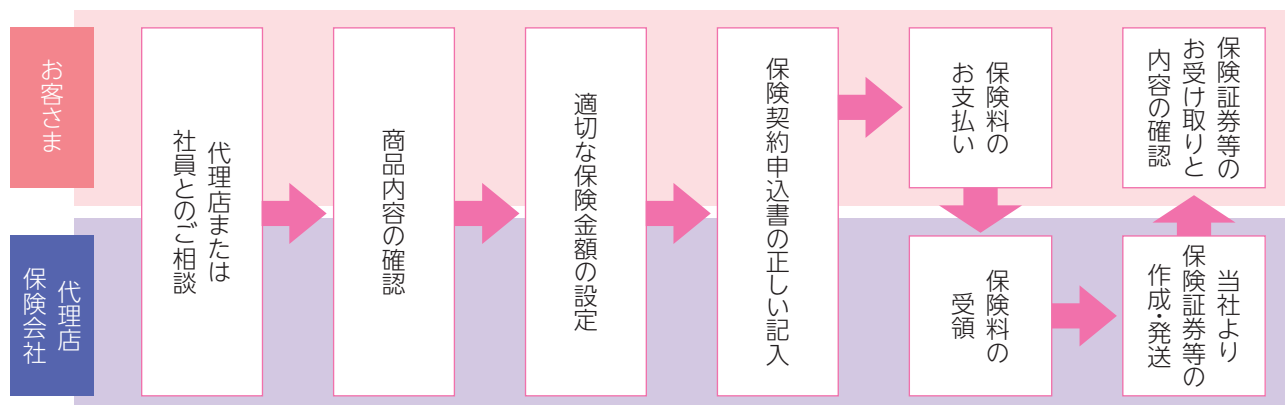
契約後に保険証券等に記載されている内容に変更が生じた場合には、保険契約者から当社代理店または当社にご連絡いただく必要があります。

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

事故が起きた時、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。

## ■ 保険契約の流れ(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までわたる工程管理を行っています。

### 1. 事故の発生

万一事故が発生したら、まず損害の拡大を防止し、負傷者を救護してください。また同時に、警察署・消防署等へ速やかにご通報ください。自動車事故の場合は、相手の方の住所・氏名・勤務先・保険会社等を確認してください。

### 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、直ち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。

当社のサービス24では、夜間・休日を問わず、24時間体制で事故のご連絡を受け付けています。

**サービス24 0120-25-7474**

### 3. 日新火災による損害サービス

当社の損害サービス拠点で、お客さまよりご連絡を受けた事故について、保険種目・証券番号をもとに保険料の入金状況・担保条件・特約条項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・罹災現場の調査や修理業者・病院への照会等、さまざまな調査活動を行います。また、お客さまには調査の進み具合を節目節目にご連絡します。

なお、解決までの相手の方との示談交渉は、お客さまとご相談の上、進めていきます。

### 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きます。

### 5. 保険金お支払額の決定

契約者・被害者・修理業者・病院等の関係者と交渉し、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。

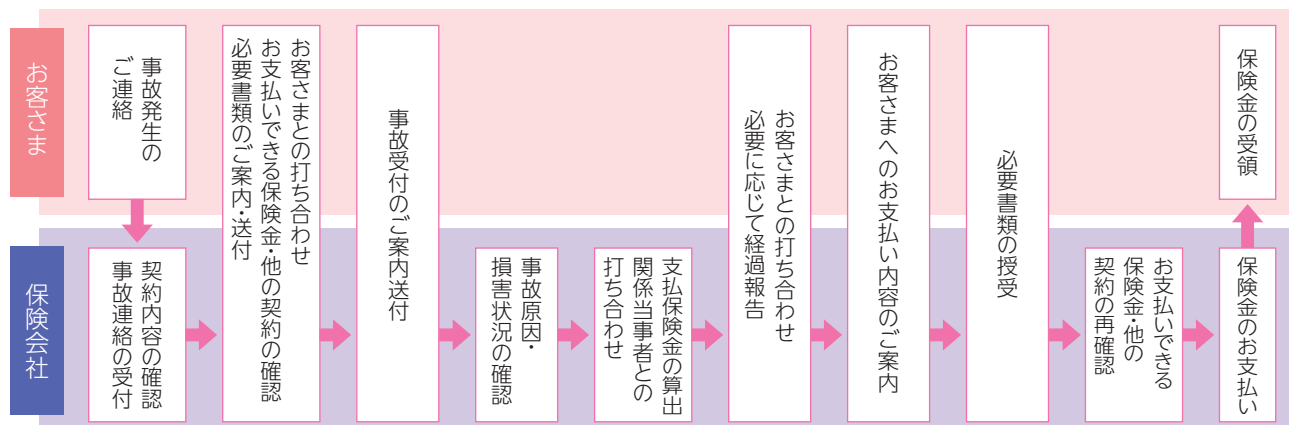
### 6. 保険金のお受け取り

保険金のお受け取りは、安全で迅速な銀行等の金融機関への口座振込をご指定いただきます。

〔保険金のお支払いに必要な書類の例〕

- ・ 保険金請求書
- ・ 修理見積書
- ・ 事故車両の写真

### ■ 事故発生から保険金お受け取りまでの流れの図



## 再保険

当社では、経営の安定、健全性の確保のため、引き受けた保険責任の一部を他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り引きを「再保険」といいます。

なお保有および出再の一般的な方針はリスクの特性に応じて策定しています。

地震や台風等自然災害の集積リスク、火災保険や自動車保険等の通常リスク、発生頻度の低い巨大リスク等、それぞれのリスクについて定量的な評価、その内容や特性、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と出再方針を定めています。

保有額を超過するリスクについては、効率的に再保険カバーを設定し適正にリスク転嫁を図るよう努めています。

また、出再先である再保険者の選定にあたっては確実な再保険金回収を期するため、外部格付機関による一定以上の格付を有する再保険者とするよう管理を行っています。さらに、出再後も常時再保険者の格付の変動に留意し、支払能力に不安が生じた際には速やかに適切な対応を行うように努めています。

# 個人向け保険商品

当社は、お客さまのニーズに合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)

ご自身や相手の方への補償(ケガ、物、車)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。



#### ●アサント

お車の事故の際、当社が指定する優良工場でリサイクル部品を使用して修理していただくことで、車両保険料を約10%割引く環境配慮型自動車保険です。当社の指定工場で修理していただきますので、質の高い修理とご満足いただけるサービスを提供できます。



※アサントは、ユーサイド(新総合自動車保険)に「リサイクル部品使用特約」および「指定修理工場入庫条件付車両保険特約」をセットした商品のことをいいます。

#### ●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

火災リスクをはじめ、風災・水災等の自然災害リスク、盗難・水ぬれ等の日常災害リスク等から建物や家財の損害を幅広く補償することができます。



#### ●住自在(すまいの保険)

住宅ローン等のご利用者さま向けの保険です。自由自在に補償が選べる合理的な保険設計により家計の負担を減らします。



#### ●お部屋を借りるときの保険(賃貸家財総合保険)

当社初、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を補償するほか、家主に対する賠償責任や、日常生活において第三者への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。



- 住宅安心保険(賃貸住宅ご入居者用=LプランSupport)
- 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。

### ●ジョイエ傷害保険

日常生活で偶然に起きた事故によるケガや、日常生活上の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。



- 普通傷害保険
- 交通事故傷害保険
- 家族傷害保険
- 学生・生徒総合補償保険 (こども総合保険)
- 総合補償保険
- 所得補償保険

## ■スポーツ・レジャーの保険

スポーツ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・入院費や賠償事故、身の回り品の損害、救援を要した場合の費用など、海外旅行中のさまざまな事故を補償します。



- 国内旅行傷害保険
- ゴルファー保険

# 個人向けサービス

## 事故時のサービス

当社では、全国の損害サービス拠点で専門スタッフが丁寧な損害サービスを提供しています。また、「サービス24」をはじめ、次のとおり多様なサービスを展開しています。

### サービス24

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。

**フリーダイヤル 0120-25-7474**



### 安心初期対応センター

安心初期対応センターでは、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、事故対応の専門スタッフが、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する保険金のご案内、修理工場や病院との打ち合わせ、代車の手配等の初期対応を行っています。



### 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、緊急軽修理、高速・有料道路上でのガス欠時給油、脱輪・落輪引き上げ等)を実施しています。

なお、無料ロードサービスの対象車種は下記のとおりです。

- ・人身傷害補償保険(実損払)がセットされた契約車両
- ・「アサンテ」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・住自在(すまいの保険<sup>※</sup>)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

### ■ 入院事故クイックサービス

自動車事故により、相手の方が入院された場合(対人事故)、またはお客さまが入院された場合(人身傷害事故)、お客さまと相手の方に対して面談を行い、お客さまの不安を取り除きます。

### ■ 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で、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でご報告します。

#### ④解決コール

事故が解決(示談完了)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・ハガキ等により、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。

## 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、日本語受付センターを設置し、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

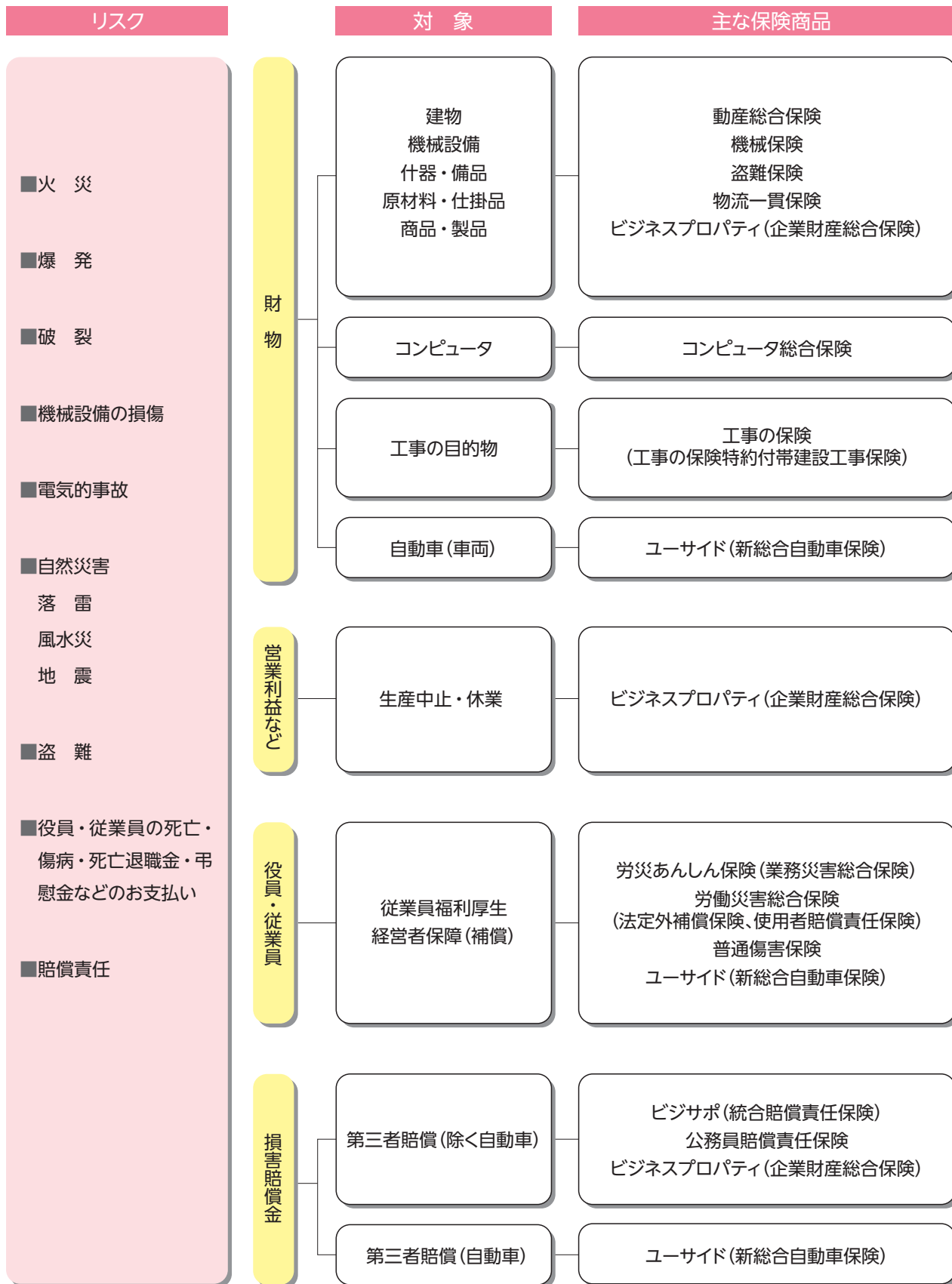
ご加入いただいている保険の契約内容や保険金の請求方法に関するご相談に、日本語で対応します。

### ■ その他のアシスタンスサービス

- ・ 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

# 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。



# 企業向けサービス

企業を取り巻くさまざまなリスクに対し、各リスクの特性やお客さま固有のリスクを見極め、費用対効果を考えた適切な対策をご提案しています。

## 自動車防災サービス

### 自動車事故防止総合プログラム「SD3」

企業や団体における交通事故防止対策強化のため、安全運転者(Safe Driver)を育成し、企業の自己防衛力(Self Defense)を「3つのステップ」で強化する自動車事故防止のためのサポートツール「SD3」を提供しています。自動車事故防止のためのさまざまな情報やサービスを、幅広く、きめ細かく、わかりやすくお客さま企業に提供し、お客さまの事故防止対策が効果をあげるようサポートを行っています。



#### <SD3の概要>

##### 【ステップ1】交通事故防止対策をご紹介

42項目の一般的な自動車事故防止対策の中から、お客さまが現在実施していない対策や、思うように効果があがっていない取り組み等、ご関心のある対策をチェックしていただきます。

##### 【ステップ2】成功企業による取り組み事例をご紹介

事故防止の効果をあげた企業の事例をご紹介することで、具体的な成功ノウハウのヒントをつかんでいただけます。

##### 【ステップ3】事故防止サポートサービスをご紹介

34種類のサポートサービスをご用意しており、効果的な自動車事故防止対策実施のために、ご関心のあるサービスをご利用いただけます。

## 各種診断サービス

### 防災診断サービス

火災・爆発や自然災害等、施設・設備にダメージを与え、企業活動を阻害する恐れがあるリスクへの対応状況を診断し、予防・軽減対策等をご提案しています。



### リスク診断サービス

アンケートへのご回答をもとにリスクマネジメント診断を行い、リスク分類に応じた対策等をご提案しています。

- 中小企業・法人向けリスク診断
- 労災防止支援サービス
- BCP策定支援サービス

### 火災保険物件調査サービス

ビル、工場、商業施設および寺院等について、適切な契約金額をお決めいただくために、建物・機械等を調査し、評価します。また、建物ごとに適正な保険料率を提示するために、割引適用が可能かどうかを調査し、合理的な契約方式を含め、最適な火災保険契約をご提案しています。

### 賠償リスク診断サービス

社会の変化や複雑化等を背景として、企業活動にダメージを与える賠償リスクへの対応状況診断や予防策をご提案しています。

- PL(生産物賠償責任)防災サービス
- 個人情報保護支援サービス

## リスクマネジメント情報の提供

### 「Safety Information」の発行

情報ネットワークの拡大、技術の高度化、社会環境の変化等により、企業リスクはますます多様化・巨大化しています。リスクマネジメントジャーナル「Safety Information」では、リスクから企業をどう守っていくのか、そのヒントとなる最新情報をさまざまな角度から取り上げてお届けしています。



### 防災資料の作成

火災・爆発、交通災害、傷害・賠償事故等の各種リスクに対する事故例や、防災対策に関する資料を、お客さまのご依頼に応じて作成し、提供しています。

# 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

2014年	2月	・ 統合賠償責任保険「ビジサポ」発売
	10月	・ 賃貸入居者向け家財保険「お部屋を借りるときの保険」発売 ・ 「日新火災おとなのためのバイク保険(盗難補償付)」発売
2015年	2月	・ 工事の保険特約付帯建設工事保険「工事の保険」発売
	5月	・ 積立傷害保険「ジョイエ傷害保険自転車向けプラン」発売
	10月	・ 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」発売
2016年	9月	・ 積立傷害保険「ジョイエ傷害保険 スポーツ向けプラン」発売
2017年	1月	・ 業務災害総合保険「労災あんしん保険」発売 ・ 企業財産総合保険「ビジネスプロパティ」発売

## 約款・料率等の改定

2014年	2月	・ ゴルファー保険の料率改定等	
	7月	・ 地震保険の料率改定	
	10月	・ 新総合自動車保険「ユーサイド」の料率改定等	
	12月	・ 火災保険の改定（「地震危険補償特約」の料率改定） ・ 企業向け傷害保険「ろうむキーパー」の料率改定	
2015年	3月	・ 施設入場者・行事参加者傷害保険の改定（インターネットによる販売開始等）	
	10月	・ 火災保険の料率改定等 ・ 傷害保険の料率改定等 ・ 工事の保険特約付帯建設工事保険「工事の保険」の改定（補償範囲の拡大等） ・ 公務員賠償責任保険の改定（補償範囲の拡大等） ・ 新総合自動車保険「ユーサイド」の改定 （「人身傷害諸費用補償特約」「人身傷害補償保険における傷害一時金補償特約」の新設等） ・ 新総合自動車保険「ユーサイド」の料率改定等	
	2016年	2月	・ 統合賠償責任保険「ビジサポ」の改定（運送貨物危険補償の追加等）
		10月	・ 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（「示談代行サービス」の対象拡大等）
	2017年	1月	・ 地震保険の改定（損害区分の細分化、料率改定等） ・ 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 （特約の新設、保険の対象の拡大等） ・ ゴルファー保険の料率改定等
		7月	・ 統合賠償責任保険「ビジサポ」の改定（補償範囲の拡大等）