

## 商品・サービス について

保険の仕組み	58
個人向け保険商品	62
個人向けサービス	64
企業向け保険商品	66
企業向けサービス	67
新商品の開発状況および約款・料率の改定	68

# 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かた)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。

### ❖ 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

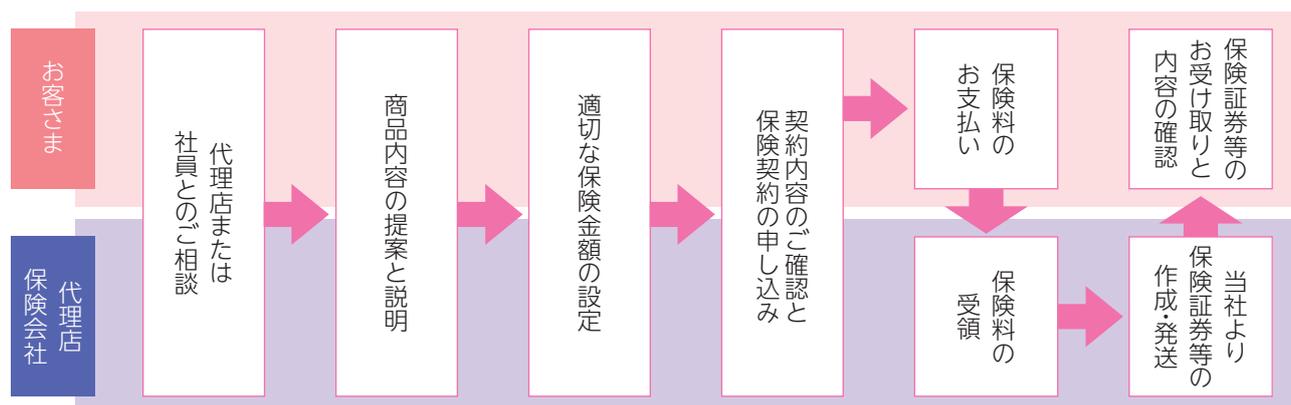
事故が起きたとき、すでに保険期間が終了していたり、契約内容の変更のご連絡を忘れていたりすることのないように、保険証券等を定期的にご覧いただき、保険期間や契約内容をご確認いただくことが重要です。

## ❖ 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

万一事故が発生したら、まず負傷者の救護や二次災害の防止をしてください。また同時に、警察署・消防署等へ通報してください。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、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。

当社の「サービス24」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。

**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。

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。

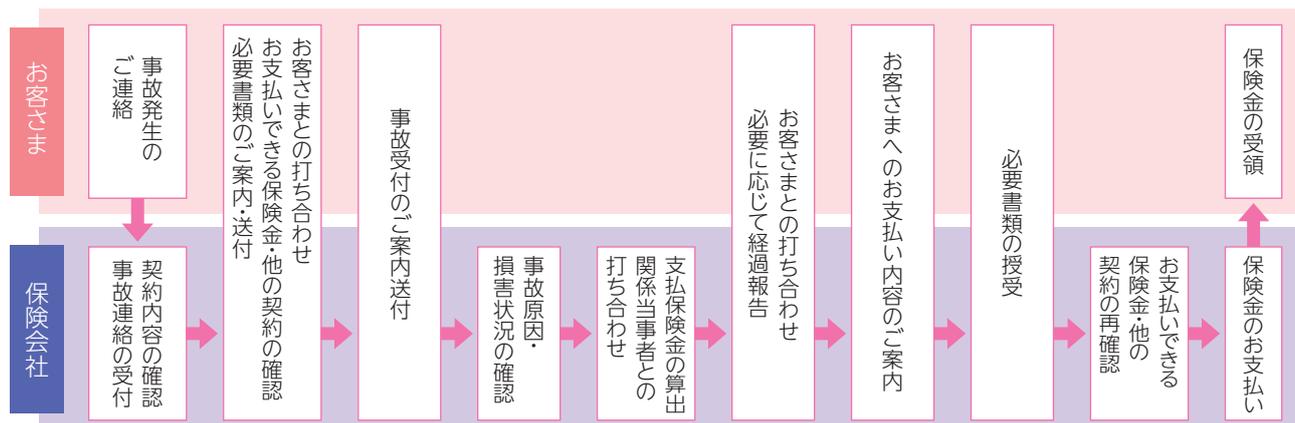
### 6. 保険金のお受け取り

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、経営の健全性の確保のため、引き受けた保険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保有・出再方針を定めています。

その方針に従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。

# 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。



#### ●アサンテ

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%割り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。



※アサンテは、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、風水災、盗難・水ぬれ等による建物や家財の損害を、幅広く補償します。



#### ●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)

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。



- LプランSupport(住宅安心保険:賃貸住宅ご入居用プラン)
- 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。

### ●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。



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

## 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。



# 個人向けサービス

## 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の提供は、損害保険会社の重要な役割です。

当社では、全国のサービス支店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、「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・有料道路または一般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。

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
  - ・「アサシテ」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※)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)、お客さまや相手の方との面談を行い、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・はがき等により、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

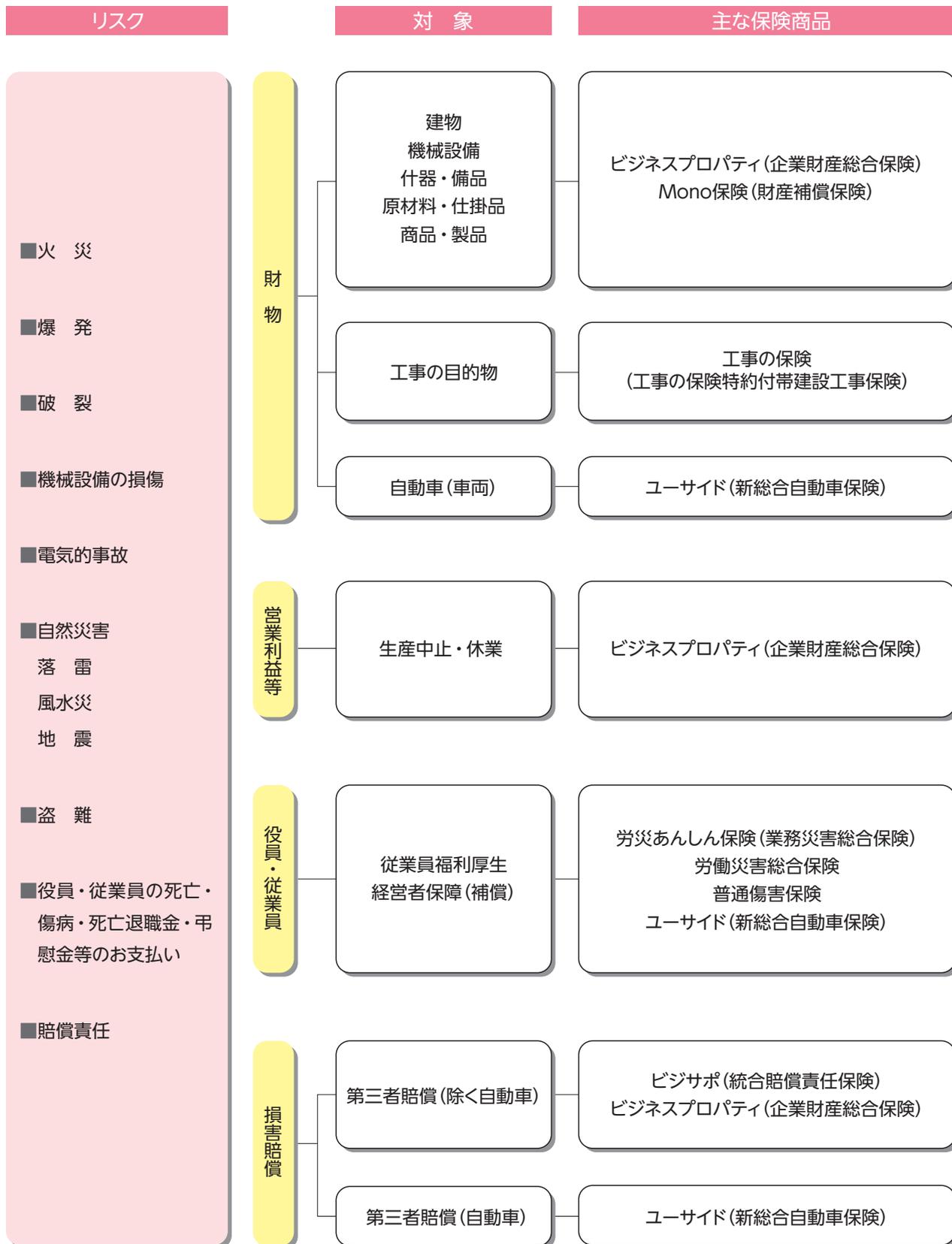
ご加入いただいている保険の契約内容や保険金の請求方法に関するご相談に、日本語で対応します。

### ■ その他のアシスタンスサービス

- ・ 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、費用対効果を考慮した上で適切な対策をご提案しています。なおサービスは、関連会社ユニバーサルリスクソリューション株式会社と連携しご提供しています。

## 自動車事故防止支援サービス

### ■運転適性診断サービス

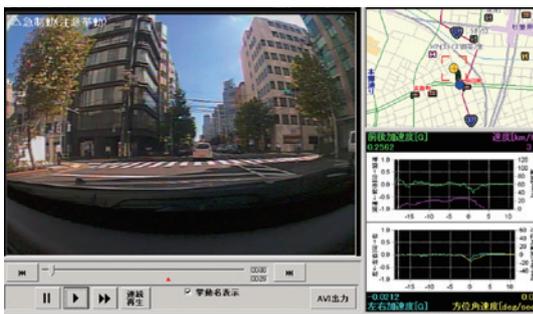
診断機器を搭載した安全サービスカーにより診断を実施しています。その場で診断結果を提供するとともに、安全運転に関するアドバイスを行い、管理者の方向けには「適性診断結果報告書」を作成しています。



また、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。

### ■ドライブレコーダーコンサルティング

当社のドライブレコーダーで記録したデータ・映像をもとに、危険挙動等を分析し、レポートを作成します。レポートを社内で共有していただくことにより、さらに一層、安全運転の励行にお役立ていただけます。



### ■安全運転講習会への講師派遣

お客さまの事故の特徴や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、わかりやすい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等について、適切な保険金額をお決めいただくために、建物・機械等を調査・評価し、火災保険の適切かつ合理的な付保方法をご提案しています。

また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るため、神社・仏閣に造詣が深い鑑定人によるサービスをご用意しています。



## リスクマネジメント情報の提供

### ■「Safety Information」の発行

社会環境の変化やさまざまな法改正に加え、情報ネットワークの高度化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」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取り上げてお届けしています。



### ■事故事例などの防災資料の提供

火災・爆発、交通事故、労働災害、賠償事故等の各種リスクに関する事故事例や、防災対策に関する資料を、お客さまのご要望に応じて作成し、ご提供しています。

# 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

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
	7月	・積立傷害保険「ジョイエ傷害保険 NEWキッズプラン」発売
	10月	・企業財産総合保険「ビジネスプロパティ 神社仏閣プラン」発売
2018年	1月	・財産補償保険「Mono保険」発売

## 約款・料率等の改定

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)
2018年	1月	・新総合自動車保険「ユーサイド」の改定(「人身傷害補償保険における傷害一時金2倍特約」の新設、「ASV割引」の導入等) ・新総合自動車保険「ユーサイド」の料率改定等 ・火災保険の改定(「示談代行サービス」の対象拡大、割引新設等) ・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(特約新設・料率改定等) ・海外旅行保険・国内旅行傷害保険の改定(料率改定・インターネットによる販売開始等)
	7月	・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)
2019年	1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(「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)