

# 商品・サービスに ついて

保険の仕組み	48
取扱商品	51
事故対応サービス	52
各種サービス	54

## 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き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、契約引受の正確を期すために、Web サイト上で保険契約者から申込の意思表示を受けた後に、ご契約が成立した旨を契約確認画面に表示していません。

#### 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ものを適用しています。保険料は、純保険料(保険金の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等に充てられる部分)から成り立っています。

なお、損害保険料率算出機構が自動車保険の純保険料率(保険料率のうち将来の保険金の支払いに充てられると見込まれる部分)を参考純率として算出し、会員保険会社に提供しています。

### 契約の流れ

#### 保険契約の締結・募集

当社では、インターネットや代理店等を通じた保険契約の締結・募集を行っています。

#### 契約内容の確認

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、当社と保険契約者・被保険者(保険の補償を受けられる方)との権利・義務が具体的に記されています。また、保険約款とは別に、各商品の「Web サイトの商品説明ページ」「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報のご説明)」「しおり・約款」等を作成し、商品内容をわかりやすく説明しています。

また、当社ではご契約にあたり、Web サイトなどでお客さまの意向を把握し、その意向に沿ったご契約内容であることを確認させていただき取り組みを実施しています。

#### 正しいお申し込み

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、お申し込み内容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。

ご契約の引き受けや保険料の決定に必要な情報として保険会社が保険契約の締結の際に質問する事項(告知事項)について、ありのままにご回答いただきます。

万が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。

### 保険料のお支払い

保険料のお支払いはクレジットカード等の方法をご利用いただけます。

保険期間が始まった後でも、当社が一括払の保険料または12回払の第1回保険料を領収する前に生じた事故に対しては、保険金をお支払いできません。<sup>※1</sup>

また、12回払のご契約においては、定められた期日までに2回目以降の保険料のお支払いがない場合は、保険金をお支払いできません。

※1 継続契約時の保険料の払込みに関する特約が付帯される場合は、その規定によります。

### 追加保険料の請求・保険料の返還

保険期間中に保険契約の内容に変更が生じた場合は、追加保険料の請求や保険料の返還を行うことがあります。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返還します(ただし、返還できない場合もあります)。

### 保険証券等の内容の確認

保険契約後、保険契約者は、郵送する保険証券や契約者ホームページ上に表示する保険証券または契約情報画面で契約内容をご確認いただけます。

### 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時は、すぐにご連絡ください。

ご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時は、契約者ホームページで契約内容変更のお手続きをいただくか、または当社お客さまサポートセンターにご連絡いただく必要があります。

通知事項である契約内容の変更についてお手続きやご連絡がない場合、ご契約を解除することや、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。

事故にあわれた時、すでに保険期間が終了していたり、契約内容変更のお手続き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

お客さまが契約を申し込みした日を含めて8日以内であれば、契約申し込みの撤回または解除(クーリングオフ)を行うことができます。

### 再保険について

当社は、過大なリスクを保有することで経営の安定を阻害することがないよう、当社が定める方針に基づき、東京海上日動火災保険株式会社と再保険契約を締結して、保険責任の一定割合を移転しています。同再保険に付すことにより、巨大台風による風水災等の際にも、当社が自ら負担する支払責任額を、資本金に比較して十分に低い額にコントロールしています。

事故発生から保険金お受け取りまでの流れ

1. 事故の発生

万一、事故にあわれたら、まずはあわてず落ち着いて以下のように対応してください。

- ① ケガ人が出た場合は、応急処置のうえ救急車を手配してください。
- ② 事故車を安全な場所へ移動してください。
- ③ 警察への事故届をしてください。
- ④ 相手方の情報、目撃者情報をメモしてください。

2. イーデザイン損保へのご連絡

上記の対応後は、すみやかに「事故受付センター（従来商品：0120-097-045、&e: 0120-097-050）」へお電話してください。24時間365日いつでも経験豊かな専門スタッフが事故の対応についての的確にアドバイスします。また、Webサイトでも24時間365日受け付けています。

3. 初期対応から損害状況の確認

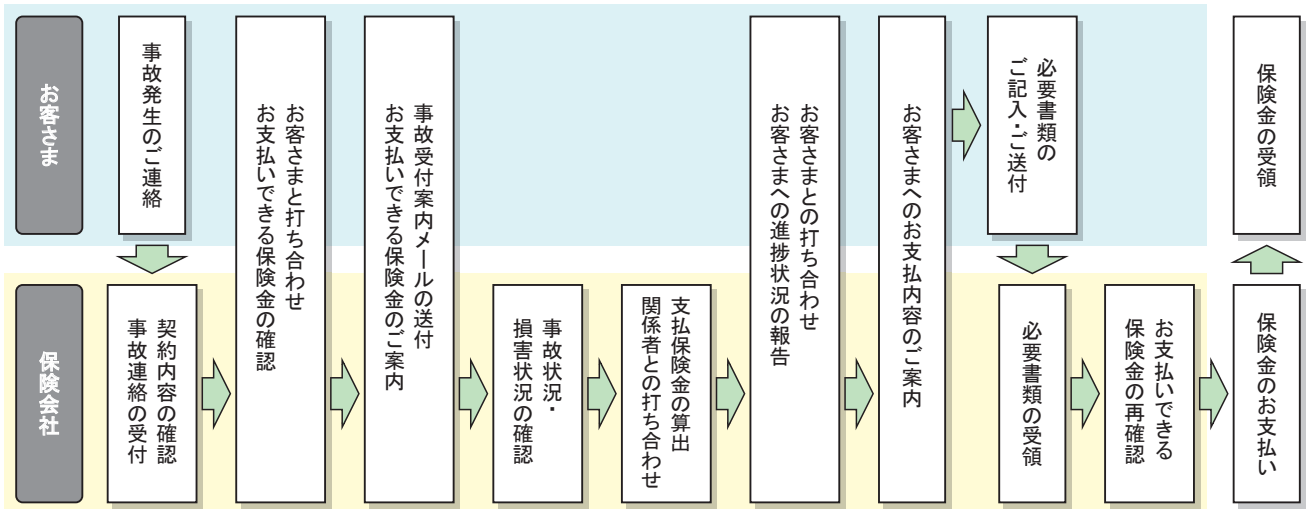
お客さまから事故のご連絡をいただいた後、保険金のお支払いの対象となる事故であるかを確認します。その後、初期対応、事故状況の確認、お車の損害確認と治療状況の確認などを行います。

お客さまのご契約内容と事故の内容を照らし合わせ、「お支払いの対象となる保険金」を漏れなくご案内します。

4. 保険金の算出とお支払い

損害額の協定や示談が終了し、必要書類が揃った段階で、保険金をお支払いします。お支払内容については、担当者から説明するとともに、保険金支払案内はがきで詳細をご案内します。

【お支払いまでの一般的な流れ】



【保険金のお支払いに必要な書類の例】

（保険の種類によって、保険金請求に必要な書類はそれぞれ異なります。詳しくは、各商品の「しおり・約款」と「重要事項説明書」をご確認ください。）

自動車保険 ※	自賠責保険
保険金の請求書 交通事故証明書 示談書 修理費見積書 事故車両の写真 医師の診断書 診療報酬明細書 休業損害証明書 など	自賠責保険支払請求書 交通事故証明書 事故発生状況報告書 診断書・診療報酬明細書 休業損害証明書 など

※自動車保険につきましては、お客さまからご提出いただく書類や保険会社で取付を行う書類がありますので、詳細につきましては担当者までお問い合わせください。

## 取扱商品

### 自動車保険

#### 従来商品（約款名：自動車保険）

「相手方への補償」「お車によるケガの補償」「ご自身のお車の補償」「その他の補償」「サービス」で安心をお届けする自動車保険です。インターネットを活用したご契約手続きとシンプルな商品設計、また独自に開発した保険料計算方式の採用により、リーズナブルな保険料を実現しています。

#### &e（アンディー）（約款名：総合自動車保険）

従来商品の安心はそのままに、最新のテクノロジーでお客さまの運転データをつなげて、世の中から事故そのものをなくしていく、新たな自動車保険です。一人ひとりのお客さまに寄り添い、一人でも事故にあうお客さまを減らすために、IoTセンサーとスマートフォンを連携した安全運転支援サービスなどをリーズナブルな保険料で提供します。

### 自動車損害賠償責任保険

自動車損害賠償保障法に基づき、原則としてすべての自動車について加入が義務づけられている、人身事故のみ対象の賠償責任保険（強制保険）です。

## 事故対応サービス

### 事故対応サービス

#### 国内損保大手、東京海上グループの経験と実績を活かしたサポート体制

お客さまが万一事故にあわれたときに、東京海上グループのこれまでの経験と実績を活かしたサポート体制でお客さまに確かな安心・安全をお届けします。

#### 24時間365日事故受付

事故にあわれたお客さまの不安な気持ちを少しでも和らげられるよう、万全の体制で、24時間365日事故のご連絡をお受けします。さらに「受付」だけでなく、「初期対応」までその日のうちに実施します\*。

事故はいつ起こるかわかりません。万一に備え「いつでも」お客さまをサポートする体制を整えています。

\* お客さまのご要望に応じて被害者への連絡、代車手配、医療機関・修理工場への連絡などを行います。受付時間により、当日中に各所への連絡を実施できないことがあります。

#### 【事故受付センター】

・従来商品 : 0120-097-045

・&e : 0120-097-050

24時間365日

携帯電話もご利用いただけます。

#### 専任担当者制

事故受付後の対応から解決に至るまで、経験豊富な専任担当がお客さまの窓口として、責任をもって事故解決にあたります。

また、全国の損害調査ネットワークと弁護士ネットワークで、担当者とともにお客さまをサポートします。

お客さまのご要望に応じて、電話に加え、メールでの事故対応の状況報告や、保険を利用された場合の更新保険料のシミュレーションサービスを行っています。

#### 再審査請求制度

##### 「再審査請求制度」の概要

保険金のお支払いに関わる担当事務事故対応サービスセンターの判断について、ご了承いただけない場合には、お客さまからのご請求により「再審査請求制度」をご利用いただくことができます。

お客さまより再審査のご請求をいただいた事案につきましては、外部の専門家により構成された「再審査委員会」において、担当事務事故対応サービスセンターの判断内容について再審査をいたします。

##### 「再審査請求制度」の対象事案

「再審査請求制度」の対象となる事案は以下の通りです。

- ◆ ご契約の内容（保険約款）に基づき、保険金お支払いの対象外と判断された事案

#### 保険金請求ご相談窓口

保険金のお支払いについては、担当者のほかに、ご相談専用窓口として「保険金請求ご相談窓口」を設けています。さまざまな角度からお客さまの疑問や不安にお応えします。

### 事故時のインターネットサービス

事故に関する最新の情報をご案内する安心のコンテンツです。事故にあわれた際には、以下の機能をご利用いただけます。

#### ご都合に合わせて事故の連絡

契約者ホームページから、簡単に事故の連絡ができます。

#### 事故対応状況を確認

契約者ホームページから、事故解決に向けた最新かつ詳細な事故対応状況を確認することができます。もちろん、メールや電話、郵送による事故対応状況のご報告も実施しています。



#### 事故の相談

契約者ホームページから、担当者へのお問い合わせやご質問等を自由に書き込むことができます。担当者からの回答も、この機能からご覧いただけます。



※画面はイメージです。

## 各種サービス

**共通** &eおよび従来商品共通のサービスです。

**&e** &e専用のサービスです。

### ロードサービス **共通**

事故や故障などお車の突然のトラブルの場合も安心。24時間365日、万全のサポート体制でスピーディーに対応します。

- ・レッカーサービス
- ・引き上げ・引き降ろしサービス
- ・応急対応サービス
- ・燃料切れ時ガソリン配達サービス
- ・故障相談サービス
- ・情報提供サービス

### セコム事故現場急行サービス **共通**

事故現場で不安なお客さまの元に、セコムの緊急対応員がいち早くかけつけ、サポートします。24時間365日対応します。

- ・救急車の手配、警察への連絡
- ・レッカーやタクシーの手配
- ・事故状況やお困りの点をヒアリング
- ・相手方から事故状況をヒアリング
- ・事故現場や車両の写真を撮影

### 安全運転支援サービス **&e**

お車にセンサーを取り付け、&eアプリとペアリングしていただくことで、事故連絡がよりスムーズに。日々の安全運転もアプリがサポートします。

- ・運転傾向がわかるTripレポート
- ・安全な運転のためのヒントが詰まった運転テーマ
- ・運転テーマを意識し、ハート(ポイント)をためてプレゼントと交換
- ・フレンド機能で、&eアプリを使っているご家族や友人と一緒に安全運転にチャレンジ

### メディカルコールサービス **共通**

事故時だけでなく、日常生活でのおからだの不調やお悩みも24時間365日サポートします。

- ・医療相談、医療機関案内
- ・教えて！からだナビ！（医療相談Q&Aサイト）
- ・専門医相談サービス(予約制)※

※ イーデザイン損保での契約2年日以降のお客さまへの特別なサービスです。

### 衝撃検知サービス **&e**

センサーが事故を自動検知し1タップで事故連絡が可能です。衝撃をセンサーが検知すると衝撃前後数秒間の状況を自動記録します。

### セレクトガレージ(提携修理工場)紹介サービス **共通**

事故でお車の修理が必要な場合に、セレクトガレージ(提携修理工場)をご紹介します。セレクトガレージに修理をご依頼いただくと、引取・納車・代車等の無料サービスや修理箇所永久保証サービスを利用できます。