

商品・サービスについて

保険の仕組み	47
取扱商品	50
新商品の開発状況.....	50
事故対応サービス	51
各種サービス.....	52

保険の仕組み

保険の仕組み

保険制度

保険制度は、多数の人々が保険料を負担しあい、偶然の事故にあわれた一部の人々に保険金をお支払いする仕組みです。このように保険には、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的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、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し込みの意思表示を受けた後に、契約が成立した旨を契約確認画面に表示しています。

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などに充てられる部分）から成り立っています。

なお、損害保険料率算出機構は、自動車保険の純保険料率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

保険の募集

当社では、インターネットや代理店などを通じた保険募集を行っています。

商品内容の説明

Web サイト上に、「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」などを掲載し、商品内容をわかりやすく説明しています。

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。

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く取り組みを実施しています。

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など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※1。

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)。

保険証券などの内容の確認

保険契約後、保険契約者は、マイ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場合には、ご連絡ください

ご契約後に保険証券などに記載されている内容に変更が生じた場合には、マイ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。

お手続きやご連絡をいただけない場合には、変更が生じたとき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. 保険証券など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、保険証券など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

お客さまが契約をお申し込みいただいた日からその日を含めて8日以内であれば、違約金などを負担することなくお申し込みの撤回または解除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などの際にも、当社が自ら負担する支払責任額を、資本金と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

事故が発生した場合、まず負傷者の救護などの緊急措置や車両の移動などによる二次災害の防止を行うとともに、警察署や消防署などへ通報してください。また、相手方がいる場合は、住所・氏名・連絡先・加入保険会社などをできるだけその場で確認してください。

2. 事故のご連絡

緊急措置後は、速やかに「事故受付センター」までご連絡いただき、証券番号、契約者名、事故の日時・場所、事故発生状況、届出警察署などをお伝えください。「事故受付センター」では、24時間365日フリーダイヤル(無料)で全国各地のお客さまからの事故のご連絡・ご相談をお受けしています。また、当社 Web サイトでも24時間365日受け付けています。

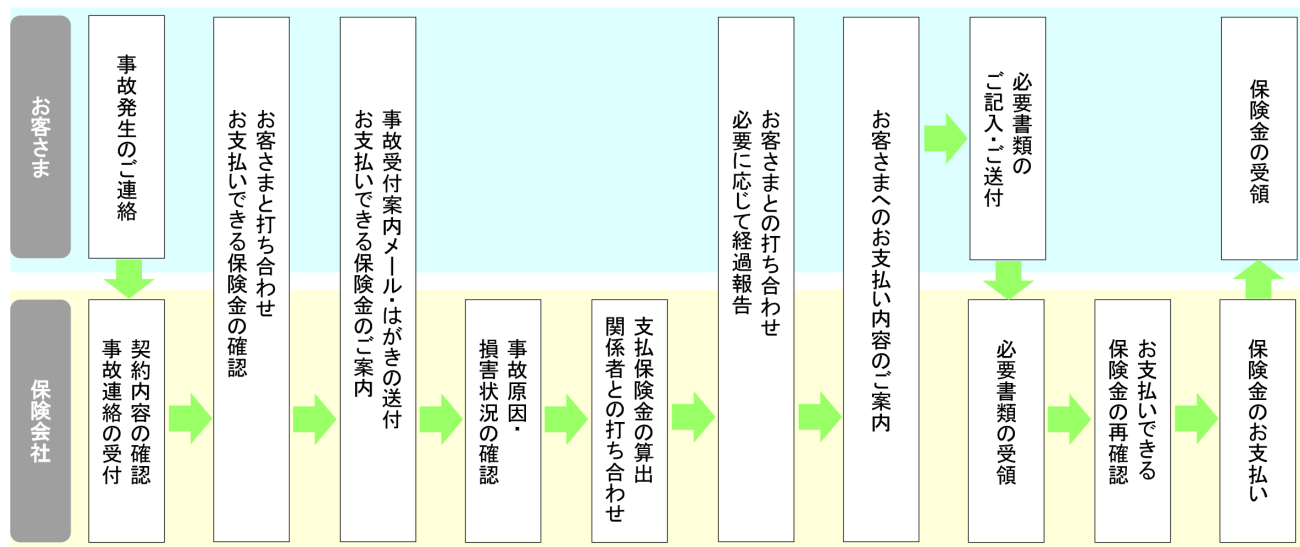
3. 損害状況の確認、保険金の算出

契約の内容を確認の上、お支払いできる保険金や必要書類についてご案内します。また、事故の原因や発生した損害を確認すべく、全国のネットワークを通じて、事故車両の確認や、被害者・関係者(修理工場・病院など)との打合せを行います。必要に応じてお客さまとの打ち合わせを行った上で、お支払いできる保険金を漏れなく算出し、お客さまにご案内します。

4. 保険金請求書などの授受、保険金のお支払い

お支払い手続きに必要な書類などをご記入の上、提出いただきます。所定の書類を受領し、必要な事実確認を実施した後、迅速にお客さまのご指定に従い保険金を支払います。

【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(例)】

必要書類については事故の形態によって異なる場合があります。また、そのほかの書類の提出をお願いすることもありますので、詳細については当社担当までお問い合わせください。

自動車保険	自賠責保険
保険金請求書	保険金請求書
交通事故証明書	交通事故証明書
事故発生状況報告書	事故発生状況報告書
示談書	診断書
修理費用見積書	診療報酬明細書
事故車両の写真	休業損害証明書
診断書	交通費等明細書・領収証
診療報酬明細書	印鑑証明書
休業損害証明書	等
交通費等明細書・領収証	
等	

取扱商品

取扱商品

自動車保険 &e(約款名:総合自動車保険)

「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。

これまでの保険の安心はそのままに、アプリによる「安全運転サポート」や「衝撃検知サービス」でお客さまの日々の運転をサポートします。

ネット自動車保険ならではのリーズナブルな保険料で、充実した補償・サービスと東京海上グループ品質の安心の事故対応を提供します。

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付けられている、人身事故のみ対象の賠償責任保険(強制保険)です。

新商品の開発状況

新商品の開発、約款・料率の主な改定

(2023 年4月～2026 年4月)

2023 年4月	&e の約款・料率改定(個人賠償責任補償特約の補償拡大・新車割引の改定など)
2024 年4月	&e の料率改定(インターネット割引の導入・紹介割引の改定など)
2025 年1月	&e の約款・料率改定(ペット搭乗中傷害補償特約、入院時ペット諸費用特約および自転車傷害補償特約(一時金払)の新設など)
2026 年1月	&e の約款・料率改定(弁護士費用等補償特約(日常生活・自動車事故)の新設、インターネット割引の改定など)

事故対応サービス

事故対応サービス

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※1。

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。

※1 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】

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者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、メールやマイページ上での事故対応の状況報告、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

当社では、保険金のお支払いの公正性を確保する制度として、「再審査請求制度」を設けています。

担当の事故対応サービスセンターが、契約内容に照らして保険金のお支払い対象外と判断し、お客さま（契約者・被保険者など）が、その判断内容にご了承いただけない場合、お客さまからの審査請求に基づきご利用いただく制度です。

外部の委員（医師・弁護士）により構成される「保険金支払審査委員会」（非公開）が、保険金をお支払い対象外とする「当社判断の適切性」について「法的または医学的な観点」で審査を行い、結果をお客さまへ書面でご連絡します。

ただし、法的または医学的な判断を行うという「保険金支払審査委員会」の目的には適さないと判断される事案や、紛争解決手続などで審議される事案など、本制度の対象外としている事案がありますので、詳しくは、担当の事故対応サービスセンターまでお問い合わせください。

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、ご相談の専用窓口として「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。

1. 事故の連絡

マイページから、簡単に事故の連絡ができます。

2. 事故対応状況の確認

マイページから、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。

3. 事故の相談

マイページから、担当者へのお問い合わせなど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。

各種サービス

各種サービス

ロードサービス

事故や故障などお車の突然のトラブル時に、24 時間 365 日全国の拠点からかけつけます。

- ・ 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

安全運転サポート

アプリが日々の安全運転をサポートします。

- ・ 運転傾向がわかる運転スコア判定
- ・ 安全な運転のためのヒントが詰まった運転テーマを配信
- ・ 安全運転を意識し、ハート(ポイント)をためてプレゼントと交換

衝撃検知サービス

事故の衝撃を自動検知すると、アプリに届いた通知から1タップ※¹で事故連絡が可能です。事故の衝撃の前後数秒間の状況を自動で記録します※²。

※¹ 複数台契約がある場合は 1 タップ事故連絡の後にお車の選択が必要です。

※² アプリの設定や衝撃の程度により事故の衝撃が検知されないことがあります。

セコム事故現場急行サービス

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
- ・ 事故現場や車両などの損傷物の写真撮影

メディカルコールサービス

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
- ・ 記憶サポートデスクダイヤル
- ・ 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)※³

※³ 当社での契約2年目以降のお客さまへの特別なサービスです。

臨床心理士カウンセリング

事故のあと、「事故による心理的な不安がなくならない」といった症状が続く場合、こころの専門家である「臨床心理士」によるカウンセリングを受けられます。

セレクトガレージ(提携修理工場)紹介サービス

事故でお車の修理が必要な場合に、お客さまのご要望に応じてセレクトガレージ(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・代車などのサービスを無料で利用できます。