

商品・サービスについて

保険のしくみ	48
損害保険制度	48
損害保険契約の性格	48
再保険について	48
保険のご契約の流れ	48
保険募集のしくみ	48
約款について	49
保険料	49
保険代理店について	50
保険金のお支払い	51
商品ラインナップ	52
個人向け商品	52
企業向け商品	52
お客様サービス〈個人向けサービス〉	53
24時間事故受付サービス	53
海外旅行保険関連サービス	53
自動車保険関連サービス	54
お住まいの保険関連サービス	55
おからだの保険関連サービス	55
お客様サービス〈企業向けサービス〉	55
損害サービス	56

保険のしくみ

損害保険制度

損害保険は、私たちを取り巻くさまざまな事故や災害から生命や財産を守るためのもっとも合理的な防衛策のひとつです。将来起こるかもしれない危険に対して、予測される事故発生の確率に見合った一定の保険料を加入者が公平に分担し、万一の事故に対して備える相互扶助の制度が損害保険制度です。損害保険の幅広い普及を図ることは、個人の生活や企業経営の安定に大きく寄与することになり、重要な社会的役割を果たしているといえます。

損害保険契約の性格

損害保険契約とは、保険会社が偶然な一定の事故（保険事故）によって生じる損害を補償することを約束し、保険契約者はその報酬として保険料を支払うことを約束する契約です。

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、契約引受けの正確を期すために保険申込書を作成し、契約の証として保険証券を発行します。

再保険について

再保険とは

大型船舶や大規模な工場などに損害が生じたり、大火、台風、地震などのような広域大災害が発生したりすると、その保険金支払は巨額に達し、一保険会社の負担能力を超える可能性があります。このため保険会社は、自社の負担能力を超える部分を他の保険会社に引き受けてもらうことにより、危険の平均化・分散化を図っています。これを再保険といいます。

再保険のしくみ

国内で引き受けた巨大リスクや集積リスクの分散を目的として、日本国内外の保険会社へ出再保険料を支払うことにより、保険金支払責任の移転を図っています。これを出再保険取引といいます。

この出再保険取引は、出再先の財務力・

保険金支払能力・信用度等の情報を収集・分析の上、慎重に決定しています。一方、他の保険会社より再保険を引き受ける受再保険取引についても、引受リスクの判断材料となる引受条件・成績等の各種情報を精査し、慎重かつ適正な再保険の引受を行っています。

保険のご契約の流れ

社員または代理店とのご相談

- お客様のご意向把握
- お客様のご意向にあった商品のご提案
- 商品内容等でご注意いただきたいことのご説明

お申込み

- お申込みの際にご注意いただきたいことのご説明
- お客様のご意向の最終確認
- お申込み手続（申込書等のご記入）
- 保険料のお支払い

ご契約の成立

- ご契約の成立
- 保険証券の送付

保険募集のしくみ

損害保険の募集は、保険会社の委託を受けた損害保険代理店または保険仲立人を通じた場合と、社員によって直接行われる場合があります。

損害保険代理店は、損害保険会社の委託を受けて、保険契約者との間で保険会社の代理人として、保険契約の締結にあたります。当社の取扱い商品のほとんどは、当社の委託を受けた全国の代理店を通じて販売されています。また、当社は一部の商品でダイレクト・メールまたは広告等で商品の告知を行い、お客様からの資料請求またはお見積依頼を受けて、保険契約申込書等一式を送付し、お客様から郵

便で返信申し込みを受ける通信販売、インターネット等による保険募集も行っています。

保険募集に際しては、当社の社員もしくは代理店から募集人の権限等についてご説明させていただき、お客様が抱えるリスクや主な意向・情報を把握し、適切な保険商品を選定・提案させていただきます。また、お客様に対して、契約の締結または加入の可否を判断するのに必要な情報を説明させていただきます。

保険契約をお申し込みになる際は、重要事項説明として「契約概要および注意喚起情報」が記載された書面を交付いたしますので、内容を十分にご理解のうえ契約を行っていただきます。またご加入いただく保険契約がご希望に沿った内容であること、保険の内容や保険料が適切であることについて確認させていただくため、意向確認書または契約内容確認書を作成いたしますので、署名または所定欄への確認印の押印をお願いします。保険契約申込書の必要事項のご記入ならびに所定欄にご署名または申込印をいただき、お客様より保険料をお支払いいただいた後、当社所定の保険料領収証を発行します。これで契約手続が完了し、契約成立後に保険証券が発行されます。

※クーリングオフについて

平成8年より、契約者保護の観点から、一定期間に限り契約し申込みの撤回または解除ができるクーリングオフ制度が導入されました。これは保険契約が1年を超える長期契約について、お申し込みされた日またはクーリングオフに関する書面が交付された日のいずれか遅い日から8日以内であれば、ご契約のお申し込みの撤回または解除ができる制度です。ただし、法人等が契約した場合、営業・事業のための契約などは対象外となっています。

※共同保険制度について

複数の保険会社が引受保険会社となり、ご契約を締結する共同保険制度があります。各引受保険会社は、保険金額または引受割合に応じて連帯することなく、独立して別個に引受責任を負担し、

幹事保険会社は、他の保険会社の代理もしくは代行を行います。ご契約の際には、説明内容に十分ご注意ください。

約款について

1. 約款の位置づけ

保険は目に見えない無形の商品ですから「契約者・保険会社の双方の権利・義務」について詳細を取り決めておく必要があります。これが約款です。保険約款は、基本的な保険契約の内容を定めた「普通保険約款」と、個々の契約によって「普通保険約款」を一部補足・修正する「特別約款」・「特約」で構成されています。これらの約款は、保険会社が作成し、金融庁の認可を受けるか、届出を行っています。

2. 契約時の留意事項

保険契約は、保険加入希望者の申し込みと保険会社の承諾により成立します（「諾成契約」といいます）。ご契約にあたっては加入される保険契約の内容および約款について、当社の社員または代理店から、十分な説明を受けるとともに、意向確認書または契約内容確認書により、保険加入の目的や保険金額などを確認していただくことが必要です。

3. 約款に関する情報提供方法

当社では、保険種目ごとにパンフレットを作成するとともに、主として個人を対象とする保険種目（自動車保険・傷害保険・火災保険など）については、「契約概要」「注意喚起情報」を作成し、契約前に交付します。また、ホームページによる約款等の開示も行っております。「告知義務」「通知義務」「保険金が支払われない場合」など、特に重要な事項について記載しておりますので、必ずご一読いただくことが必要です。

保険料

1. 保険料の収受・返還

損害保険の保険料は、保険料のお支払方法について特段の取り決めがない場合は、保険契約の締結と同時に全額を領収することが原則となっています。したがって、保険期間が開始した後も、保険料領収前に生じた事故による損害に対しては、保険金をお支払いできないことがあります。

また、保険期間中に契約内容の変更が生じたときには、その危険の増減に応じて保険料の追加または返還を行います。

2. 保険料率とは

保険料率は、支払保険金部分に充当する「純保険料率」と保険事業運営のためのコスト部分（事業経費・代理店手数料）に適正利潤を加えた「付加保険料率」の合算によって決められます。この合算した保険料率を「営業保険料率」といい、これに基づいて実際の保険料が算出されています。

保険代理店について

1. 代理店の役割と業務内容

代理店は損害保険会社との間で「損害保険代理店委託契約」を締結し、保険会社に代わってお客様との間で保険契約を締結し、保険料を領収することを基本業務としています。さらに、お客様のご要望に的確に対応し、より一層充実したサービスを提供するために、お客様に適切な商品を選択していただけるよう助言を行っています。また、万一の事故の際には、迅速に保険金が支払われるよう、保険金請求の手続を援助するなどのアフターサービスを行っています。このような活動を通じて、損害保険の幅広い普及や個人や企業の経済生活の安定などに大きく貢献しています。

代理店の主な業務は、次のとおりです。

1. 保険契約の締結
2. 保険契約の変更・解除等の申し出の受付
3. 保険料の領収または返還
4. 保険料領収証の発行および交付
5. 契約者からの事故の受付、保険会社への通知

2. 代理店制度

代理店登録

損害保険代理店は、保険会社と代理店委託契約を締結した後、保険業法第276条に基づき、内閣総理大臣の登録を受けなければなりません。

代理店の役職員として保険契約の募集を行う場合は、所定の教育を修了し、資格試験に合格した上で、保険業法第302条に基づき、内閣総理大臣に届出なければなりません。この登録・届出を行ってはじめて、保険契約の募集に従事することができます。

代理店の業務は、「保険業法」等で定められており、公正で公平なサービスをすべてのお客様に提供することが義務付けられています。

損害保険代理店制度

当社は、多様化する消費者ニーズに的確に対応し、きめ細かいサービスを提供していくため、また、代理店の品質向上を図り、損害保険に対して、お客様から高い信頼を得られることにより、損害保険をますます普及促進させることを目的として、損害保険代理店制度を設けています。

損害保険代理店制度においては、火災保険、自動車保険および傷害保険などの一般契約を取り扱う一般代理店および旅行保険・不動産保険など単一種目を主に取り扱うモノライン代理店の区分を設け、その特性に合わせた代理店制度を運営しております。

一般社団法人日本損害保険協会においては、募集人の資質向上を図り、知識・能力を定期的に検証するために、平成23年10月から「損害保険募集人一般試験（以下「損保一般試験」）制度」の運営を開始しました。当社もこの試験制度に積極的に参加して、募集人の資質向上に努めております。

「損保一般試験」は、「基礎単位」および「商品単位（自動車、火災、傷害疾病）」の大きく2つの単位で構成されており、「基礎単位」の合格が募集人の登録・届出の要件となるほか、募集人が取り扱う保険商品に応じた「商品単位」に合格することが必要となります。

また、「損保一般試験」に合格した募集人が、さらなるステップアップを目指す仕組みとして、平成24年7月か

4. 代理店数

当社の代理店数は以下のとおりです。

区分	一般代理店	モノライン代理店				その他	合計
		旅行	不動産	AE [※]	DM		
店数	1,319	359	691	15	38	2	2,424
構成比	54.4%	14.8%	28.5%	0.6%	1.6%	0.1%	100%

※ AEとは、米国軍人・車属用自動車保険の略号です。

(平成28年3月末日現在)

らは、「損害保険大学課程（「専門コース」「コンサルティングコース」）」が実施されており、当社も積極的に資格取得を推進していきます。

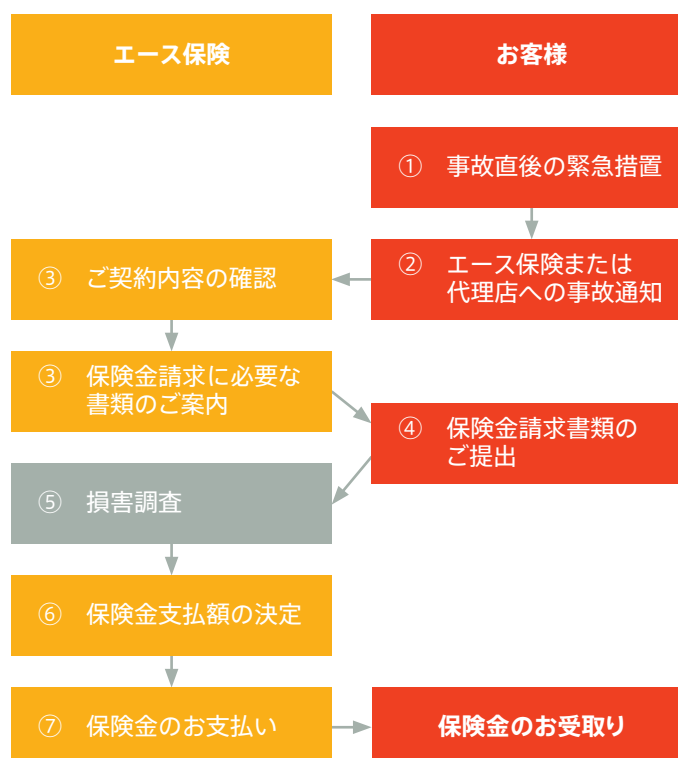
3. 代理店教育

当社では、お客様のニーズを的確に把握し、適切な情報と充実したサービスを提供できる代理店を育成することを目的として代理店教育プログラムを実施しています。募集人の保険商品教育推進のため、一般代理店および旅行保険・不動産保険など単一種目を主に取り扱うモノライン代理店等、募集チャンネルに応じた個社商品教育体制の構築を進めています。具体的には、募集チャンネル別の教育テキスト等を作成配布し、学習完了後にインターネットによる検証試験に合格する等、代理店が効率よく知識を習得できるよう、工夫を重ねています。これにより営業店舗から遠隔地に所在する代理店であっても募集人は同等の教育を受けることが可能となります。また、商品知識のみならず、代理店の体制整備、販売技法、経営手法、保険情勢の研究や経験交流等を目的とした各種の研修やセミナーを、主要営業店で実施しております。

また保険募集においては、「契約者保護」がすべての基本であるとして、適正な保険募集を確保するために、「保険募集コンプライアンス」研修を、当社の保険募集人に実施しております。

保険金のお支払い

事故の発生から保険金のお支払いまで（自動車事故の場合）



- ① 事故が起こった場合は、被害者の救護・損害の拡大防止等の必要な緊急措置を行ってください。
警察への届け出を行い、相手のある事故の場合は、その方の住所・氏名・勤務先、保険に加入していればその保険会社などをご確認ください。よろしくお願いいたします。
- ② 緊急措置をお取りになったら、ただちに当社または当社代理店に事故の報告をお願いします。その際、ご契約者名、事故の日時・場所、事故状況等をお知らせください。証券番号や保険の内容もおわかりになりましたら併せてお知らせください。
- ③ ご契約の内容を確認の上、お客様に保険金請求に必要な書類のご案内を申し上げます。
- ④ 保険金のお支払いに必要な書類をご提出いただきます。
- ⑤ 必要に応じ、事故の現場や事故物件などの調査をし、確認します。（特別な調査・照会が必要な場合、ご案内を申し上げます）
- ⑥ お客様および被害者など関係者との打ち合わせ、あるいはご提出いただいた書類を確認させていただいた上で、支払保険金の額を決定させていただきます。
- ⑦ 保険金のお支払いは、当社より指定先の銀行口座にお振り込みします。

商品ラインナップ

個人向け商品



からだの保険

- 普通傷害保険
- 家族傷害保険
- 交通事故傷害保険
- ファミリー交通傷害保険
- こども総合保険
- 医療保険
- 歯科治療費用補償特約付交通事故傷害保険 (歯の保険)



自動車の保険

- 家庭用自動車保険 (SDA)
- 自動車損害賠償責任保険 (自賠責保険)



住まいと生活の保険

- 住宅総合保険
- リビングプロテクト総合保険
- 地震保険
- 個人賠償責任保険



レジャーの保険

- 海外旅行保険
- 国内旅行傷害保険
- ゴルファー保険

企業向け商品



自動車の保険

- 一般用自動車保険 (GUP)



船舶と貨物の保険

- 運送保険
- 貨物海上保険



工事にに関する保険

- 建設業者向け総合賠償責任保険 (建設プロ)
- 組立保険
- 建設工事保険



賠償責任に関する保険

- 会社役員賠償責任保険
- 生産物賠償責任保険 (PL 保険)
- 施設所有 (管理) 者賠償責任保険
- 専門業務事業者賠償責任保険
 - IT 事業者向け賠償保険 (アイティープロ)
 - 情報漏えい保険 (データプロ)



費用・利益の損失に関する保険

- 店舗休業保険
- 営業継続費用保険
- 団体総合補償制度費用保険 (WIZ)
- 企業費用・利益総合保険
- 旅行特別補償保険
- 旅行事故対策費用保険
- インバウンドトラベル保険
- 救援者費用等補償特約 (傷害・疾病補償用) 付き普通傷害保険



プログラム

- 海外進出企業向けグローバル・プログラム (海外 PL 保険、火災保険、海上保険)



従業員に関する保険

- 業務災害安心総合保険 (GPA Pro)
- 労働災害総合保険
 - 法定外補償条項
 - 使用者賠償責任条項
- 団体長期障害所得補償保険 (GLTD)



財物に関する保険

- テナント総合保険 (プレミアテナントプロ)
- 店舗総合保険
- 普通火災保険
- 動産総合保険
- 機械保険
- 企業財産総合保険 (Property Pro)

お客様サービス＜個人向けサービス＞

24 時間事故受付サービス ＜通話料無料＞

専任スタッフが、夜間・休日を問わず、365日・24時間体制で事故受付、事故解決に向けて的確なアドバイスをいたします。通話料は無料です。携帯電話、PHSからもご利用いただけます。

自動車・お住まい・賠償責任保険の場合：0120-011-313

おからだ（おケガ）の保険の場合：0120-091-313

海外旅行保険の場合：0120-071-313

医療保険・がん保険の場合：0120-289-822

海外旅行保険関連サービス

エース日本語サービスセンター

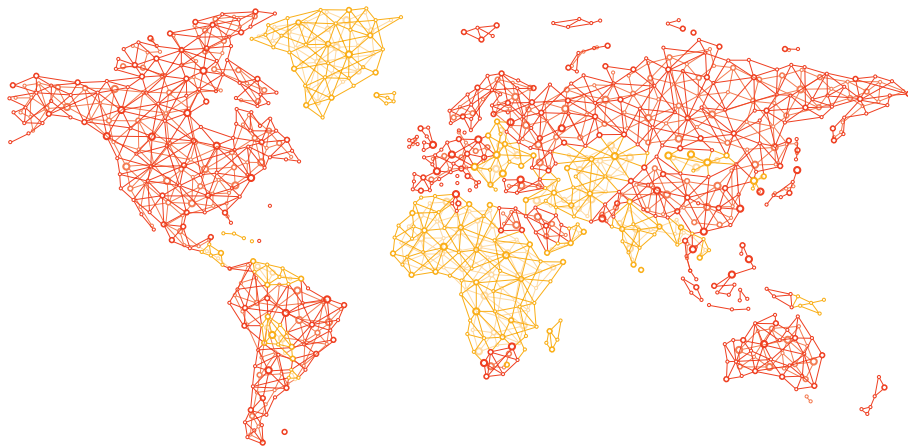
エース保険は、プレステージインターナショナル社、コーポレート・サービス・ネットワーク社と提携し、各種サービスを提供しています。海外旅行中の不慮の事故や病気に備え、医療に関するさまざまな手配サービスや保険金請求にかかわるご相談を24時間・年中無休で行っております。

- ・ 保険金請求等に関わる相談サービス
- ・ クレジットカード、パスポート、T/C等の紛失・盗難時の緊急手配のご案内
- ・ 医療機関のご紹介
- ・ 緊急移送手配サービス
- ・ 専門医の紹介
- ・ 帰国手配サービス
- ・ その他各種トラブルご相談受付

- ・ ロサンゼルス
- ・ ウィルミントン
- ・ ロンドン

- ・ 日本
- ・ 上海
- ・ 香港

- ・ バンコク
- ・ シンガポール
- ・ シドニー



ワールド・ワイド・ネットワーク

世界各地域から現地オペレーターを通さず通話料無料で直接、エース日本語サービスセンターにご連絡いただけます。

エース日本語サービスセンターへの通話料無料の設定国および地域

アイスランド、アイルランド、アメリカ（含むアラスカ）、アラブ首長国連邦、アルゼンチン、イギリス、イスラエル、イタリア、インド、インドネシア、ウルグアイ、オーストラリア、オーストリア、オランダ、カナダ、韓国、ギリシャ、グアム、コロンビア、サイパン、シンガポール、スイス、スウェーデン、スペイン、スリランカ、タイ、台湾、チェコ、中国、デンマーク、ドイツ、ニュージーランド、ノルウェー、ハワイ、ハンガリー、フィリピン、フランス、ブラジル、ベルギー、ペルー、ポーランド、ポルトガル、香港、マレーシア、南アフリカ、メキシコ、モナコ、ルクセンブルグ、ロシア

キャッシュレス医療サービス

エース保険のキャッシュレス医療サービスが利用できる提携病院では、お客様は現金不要です。

万一、ケガや病気をした際に治療費をお立替えいただく必要がないよう、世界主要都市に利用可能な病院を配置しておりますので、安心して治療をお受けいただけます。

自動車保険関連サービス

ロードサービス

故障などの車のトラブルにも対応し、お客様のカーライフをトータルにサポートいたします。また、「携帯電話 GPS 位置特定サービス」により、お客様がトラブル場所をうまく説明できない場合でも、携帯電話、スマートフォンから位置情報をご送信

いただくことで、正確なトラブル位置を当社で特定し出動することができます。

※下記サービスは一例であり、商品またはご契約内容によって付帯サービスは異なります。



無料リペアサービス (故障時無料緊急修理サービス)

ご契約のお車が故障や事故で自力走行不能となった場合、次のトラブルについて無料で緊急修理を行います。

バッテリー上がり ジャンピング (ケーブルをつないで始動) (保険期間中1回のみ)	鍵閉じ込み (解錠)	パンク (スペアタイヤとの交換)	ボルト締め付け
各種電球・ヒューズ交換	サイドブレーキの固着	各種オイル漏れ点検・補充	冷却水補充

(注1) スペアタイヤ以外のタイヤ交換、タイヤ修理、バッテリー充電、セキュリティ装置付車両の解錠作業、部品代、オイル類の費用等は無料サービスの対象となりません。

(注2) 30分以内の修理作業に限り無料。

(注3) JAF 会員の方もエースロードサービス窓口にご連絡ください。状況により、当社サービスで対応させていただきますか、JAF へお取次ぎするかをご案内いたします。

事故プラスサポートサービス



事故時の現場対応について電話で親身にサポートいたします。

万が一自動車で事故を起こしてしまった場合、落ち着いて事故対応を行うことは難しいものです。エース保険では、事故発生時にお客様が落ち着いて速やかに事故現場対応を行えるように、安全確保や事故相手の確認などのアドバイスを24時間電話で行います。



お客様の状況に応じて事故現場に駆けつけ、事故対応をサポートいたします。

上記電話でのサポートのほか、お客様のご依頼に基づいて、スタッフを事故現場に派遣しお客様をサポートいたします。



レッカー無料サービス (50km まで無料)

ご契約のお車が故障や事故で自力走行不能となった場合に、レッカー車を手配し修理工場等までけん引いたします。



ガス欠サポートサービス

一般道・高速道で、ご契約の自動車がガス欠になったとき、ガソリン 10 リットルを無料でお届けします。(保険期間中1回のみ)

※ 10 リットルを超えるガソリン代は、お客様のご負担となります。

※ 自宅駐車場など車両保管場所でのガス欠は対象となりません。



遠隔地トラブルサポートサービス

ご自宅から半径 100km 以上の遠隔地で自力走行不能になった場合、帰宅に要した費用や宿泊費などをお支払いします。

- ・ 帰宅費用サービス
- ・ 宿泊費用サービス
- ・ 車両搬送・引取費用サービス

お客様サービス＜企業向けサービス＞

お住まいの保険関連サービス

水まわり・鍵開け緊急サービス

ご自宅での水まわりのトラブル（トイレ、風呂、台所の水漏れや詰まり等）あるいは外出中の鍵の紛失、盗難の場合の玄関ドアロックの解錠に、提携業者がご自宅に急行し、修理いたします。

（30分以内の応急処理は無料です。ただし、鍵代、部品代はお客様のご負担になります。）

マイホームエース、マイホームエースゴールド（いずれも住宅総合保険の当社独自パッケージプラン）のご契約のみ対象です。

エースサポート24[※]

借用住宅において、水まわり、鍵、窓ガラスの緊急トラブルが発生したときに当社が修理業者の手配をいたします。

（保険金支払いの対象とならない場合はお客様の実費負担）

※商品またはご契約内容によって付帯サービスは異なります。

おからの保険関連サービス

SOS ホットライン：

緊急医療・健康相談サービス

ご契約者とご家族が無料で受けられる電話相談サービスです。24時間365日体制で、経験豊富な看護師が、医療・健康に関するさまざまなご質問にお答えし、適切なアドバイスをいたします。

示談交渉サービス

賠償事故危険補償特約付帯のご契約者の方には、保険会社がお客様に代わって相手側と解決に向けて交渉するサービスをご利用いただけます。

（注）損害賠償請求の額が賠償責任保険金額を明らかに超える場合等、相手方との示談交渉を行うことができないことがあります。

「ビジネスチャンスからリスクを取り除き、お客様が成功を獲得していくことをサポートする」

リスク・マネジメント・ソリューションについてチャブ・グループはこう考えます。チャブ・グループの先進のノウハウと豊富な経験をもって、企業の皆様に、リスク分析、評価に基づいたコンサルティングサービスを行い、合理的な保険の構築に最適なソリューションをご提供いたします。

RIMSA（リムザ）

Risk Management Services by ACE

建設、運輸、製造業など事故発生リスクの高い企業へ、エース保険のスペシャリストが「保険商品」だけではない、リスクの評価を分析、社員教育、助言といったリスクに対する事前のコンサルティングサービスを行います。

リスクマネジメントの基本は、企業リスクの発見とその正確な評価に始まります。企業はその正確な評価に基づき、リスクコントロールやリスクファイナンスという手法を駆使し、リスクの保有と移転の適正なバランスを決めます。エース保険はそのリスク解決のプログラムをテラーメイドでご提案いたします。

人事部ヘルプダイヤル

業務災害安心総合保険と団体長期障害所得補償保険にご契約の企業・団体の人事担当の方を対象に、メンタルヘルス不調者への対応や、復職時に注意すべきポイントやアドバイス等についてのご相談をお受けします。またカウンセリング対応可能な医療機関の情報提供などを行います。

※個別のケース（特定の休職者等のケース）への介入は行えません。

ストレスチェックサービス

業務災害安心総合保険と団体長期障害所得補償保険のご契約企業は、ストレスチェックサービスをご利用いただけます。

※ただし、ご利用には条件があります。

損害サービス

損害保険会社の真価は、お客様に万が一の事故が発生した際に、事故の解決に向けて的確なアドバイスを行い、スピーディな保険金のお支払いを通して「安心」をお届けすることにあります。

※保険金のお支払いの流れについては、51頁をご参照ください。

2015年度当社お客様満足度調査では、「対応サービス全般に対する満足度」について94%以上のお客様から高い評価(5段階評価の4以上)をいただきました。

※詳細な調査結果につきましては41頁・42頁をご参照ください。

損害サービススタッフの行動指針

常にお客様の視点に立ち、ホスピタリティのある最高のサービスのご提供をめざしています。

《お客様第一主義と自己革新・自己責任》

- 常にお客様の立場になって考え行動します。
- 常にお客様の安心と信頼を念頭に「迅速・親切・公平・的確」な対応をします。
- 常に能力の向上に努め、高度な事故事案解決力の向上をめざします。
- 常に社内外の「法令遵守」を前提とした行動をします。

代理店への FAX サービス

事故登録後および保険金お支払い手続完了後に、代理店へ「ご案内」の FAX をいたします。

安心の1事故1担当者制

1件の自動車事故に対して複数の担当者が分業する保険会社が多い中で、エース保険は一貫して一人の担当者が対応しています。

信頼性の高い示談交渉サービス

自動車保険事故の示談交渉においては、高度な専門知識と豊富な経験を有したスタッフが、お客様に代わり責任を持っています。国内の損害保険会社に先駆けて、いち早く示談交渉を開始し、多くのお客様より好評を得ています。

損害サービスネットワーク

エース保険は全国7カ所に損害サービスネットワークをおき、迅速、親切、公平、的確な対応をいたします。

