

1. 取扱い商品

(1) アクサダイレクト総合自動車保険

個人を対象とした通信販売（ダイレクトチャネル）によるリスク細分型の自動車保険です。

自家用5車種を対象に、対人賠償保険をはじめ、対物賠償保険、自損事故保険、無保険車傷害保険、搭乗者傷害保険の5つの保険がセットされた基本補償に「アシスタンスサービス」が自動付帯されています。車両保険の付保は任意で選択することができ、車両保険を付帯する場合は身の回り品の補償も自動付帯されます。対人賠償事故と同様に対物賠償事故の場合も保険会社が示談交渉を行います。

アクサダイレクト総合自動車保険の最大の特長は、

- 1) 顧客のニーズや特徴に、よりの確に対応できる独自のリスク区分を開発・導入
- 2) 国内で初めて自宅での故障にも対応したアシスタンスサービスを全契約者に提供している点です。

年齢、居住地などに加え、免許証の色によるリスク区分を導入するとともに、契約車両の年間走行距離、車の使用目的などによるきめ細かなリスク区分を使用する事で、顧客一人一人の条件に即した合理的な保険料を算出しています。

また、アシスタンスサービスは、従来、事故に限られていた対象範囲を、あらゆる局面に対応できるよう故障にまで広げるとともに、国内で初めての自宅での故障にも対応しています。内容は、鍵開けなどのロードサイドサービス、自力走行不能時のレッカーサービス、宿泊サービス、帰宅サービス、車両搬送・引取りサービスなどで、すべての契約者が一定の条件内で、追加保険料なしにご利用いただけます。

また、事故の際には24時間365日、当社の担当スタッフがフリーダイヤルにて迅速に対応しています。アクサダイレクトならではの「ワンステップ事故対応サービス」では、「1本の電話」で、事故現場での緊急アドバイスやアシスタンスサービスの手配はもとより、事故解決までのプロセスの説明や、過失割合の推定などを、迅速、効果的に提供しています。

さらに全国に広がるアクサダイレクトの指定修理工場では、修理箇所の永久保証や無料引取り・納車サービスなどの特典もご利用いただけます。

(2) その他の保険

住宅総合保険	住宅火災保険で補償する損害のほか、車の飛び込み損害・水漏れによって生じた損害、持出し家財の損害など幅広く補償する保険。
地震保険	住居・家財を対象とし各種火災保険にセットして、地震の損害に備える保険。
普通火災保険	店舗・工場等の火災などにより生じた損害を補償する保険。
利益保険	店舗企業の事務所・工場・倉庫等の火災、落雷、爆発などによる営業の休止によって生じた利益の減少を補償する保険。
動産総合保険	動産を対象として、火災による損害のみならず、盗難や破損など偶然な事故による損害を補償するオールリスクタイプの保険。
コンピュータ総合保険	コンピュータシステムを総合的に補償する保険。
盗難保険	特定建物内に収容した動産の盗難による損害を補償する保険。
ガラス保険	建物などのガラスの偶然の事故による破損を補償する保険。
機械保険	各種機械設備・装置に偶発的に生じた事故によって被った損害を補償する保険。
組立保険	機械設備・プラント装置、鋼構造物等の据付け・組立工事において偶然の事故により工事の目的物・工所用材料などに被った損害を補償する保険。
賠償責任保険	偶然の事故により他人に損害を与え、法律上の損害賠償責任を負ったとき、その賠償金を補償する保険。施設所有（管理）者・請負業者・生産物・旅館などの賠償責任保険。
労働災害総合保険	従業員が業務上災害を被ったとき政府労災保険の給付で足りない部分をお支払いする労災保険の上乗せ保険。
建設工事保険	工事から引渡しまでの間に、建設中の建物に損害が生じた場合に補償する保険。
貨物海上保険	海上輸送中の貨物の海上危険によって生じた損害を補償する保険。
運送保険	陸上（河川湖沼を含む）輸送中の輸送用具の事故、その他の危険によって生じた貨物の損害を補償する保険。
普通傷害保険	傷害保険の中で、補償する危険の範囲がもっとも広く、国内・国外を問わず家庭内・職場内・通勤途上・旅行中など日常生活における傷害について保険金を支払う保険。また、特約をセットすることにより、日常生活の中で、被保険者（保険の対象となる方）またはその家族が負担する法律上の賠償責任を支払うことも可能。
交通事故傷害保険	国内・国外を問わず、交通事故による傷害について保険金を支払う保険。
所得補償保険	病気やケガによって就労できなくなった場合の喪失所得を補償する保険。
国内旅行傷害保険	国内旅行中の傷害について保険金を支払う保険。また、特約をセットすることにより、賠償責任、携行品損害、救援者費用等を補償することも可能。
海外旅行傷害保険	海外旅行中の傷害について保険金を支払う保険。また、特約をセットすることにより、疾病、賠償責任、携行品損害、救援者費用等を補償することが可能。
自動車損害賠償責任保険	自動車損害賠償保障法にもとづいて、すべての自動車が加入を義務づけられている強制保険。自動車の運行によって他人の身体・生命を害した場合に、法律上の損害賠償責任を負担することによって生じた損害について担保する保険。

（注）詳細については、各約款などをご参照ください。

2. お客様相談室等の紹介・案内

当社では、ご契約者様のみならず、広く一般のお客様からのお問い合わせ等に迅速にお応えし、またお客様の声を当社のサービスの質や商品の内容に反映するため、「お客様相談室」を設置しております。

相談・苦情、更に商品やサービスに関する各種お問い合わせやご意見・ご要望を受付けた際には「お客様相談室」が各関連部門とも緊密に連絡をとりながら、お客様にお応えできる体制をとっております。

同時に、既にご契約いただいているお客様からの様々な「声」に積極的に耳を傾け、今後のサービスや商品の充実、更には業務プロセスの改善に活かすべく、社内の報告・協議体制の構築ならびに充実に常に尽力しております。

お客様からの相談・苦情等の受付は次のフリーダイヤルにて承っております。

お客様相談室 電話番号：**0120-449-669**

※自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払をめぐる紛争の、公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、（財）自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険（自賠責共済）の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取扱うのは、あくまで自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払をめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

詳しくは、同機構のホームページ（<http://www.jibai-adr.or.jp>）をご参照ください。

3. 保険のしくみ

(1) 損害保険制度について

損害保険とは、同一の危険にさらされている多数の保険契約者が、統計的基礎によって算出された保険料をそれぞれ支払っておくことにより、事故による経済的損失が万一発生した場合に、保険契約の約定内容と損害の程度に応じて保険金を受け取ることができるようにするしくみです。

一つ一つの事故は、それぞれ個々の面から見れば偶然に発生しているわけですが、同一危険の集団を見れば、一定の確率で発生していることが分かります。これが「大数の法則」です。損害保険は、この「大数の法則」に基づき相互にリスクを分散することによって経済的補償を得る制度といえます。このようにして、損害保険は個人の生活や企業経営の安定に寄与しています。

(2) 保険契約の性格について

商法第629条では損害保険契約について、「保険会社が偶然な一定の事故（保険事故）によって生ずる損害をてん補することを約束し、保険契約者がこれに対してその報酬を支払うことを約束することによって効力を生ずる」と定めています。したがって、損害保険契約は、双務・有償契約で当事者の口頭による合意のみで有効に成立する不要式の諾成契約です。

しかし、多数の契約を迅速かつ正確に引き受けるため、実務上は一定様式の保険契約申込書を使用し、保険会社はこれに記載された内容に基づき保険証券または保険引受証を作成、契約者に交付しています。

(3) 再保険について

お引き受けした保険契約には様々な危険が混在するために、一保険会社で負担することが不可能な場合があります。そのため、国内や海外の他の保険会社に一定部分を再保険に出したり（出再）、また逆に再保険を引き受けたり（受再）して危険の平均化・分散化を図っています。これにより、毎年の損害率の安定すなわち事業成績の安定と引受能力の補完を図るとともに、経営の安定に万全を期しています。

なお、当社は基本的には受再保険の引受けはいたしておりません。