

## 第2章 主要な業務の内容

### 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（ダイレクトチャンネル）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ことで、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・工事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。   |

(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コー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わかります。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。

## 4. 約 款

---

### (1) 約款の位置付け

損害保険の内容や、契約の約束事を箇条書きにしたものが保険約款です。保険契約の内容は、すべて約款および特約条項に基づいています。また、保険契約申込書に記載された内容は、個々の保険契約の具体的な内容として契約者・保険会社の双方を拘束するものです。

### (2) ご契約時の留意事項

保険のご契約に際しては、約款および特約条項の内容について損害保険会社の社員もしくは損害保険代理店より事前に十分な説明を受けることが大切です。また、保険契約申込書の記載内容についてもしっかり確認をした上で契約する必要があります。

「アクサダイレクト総合自動車保険」ご契約の際は、電話、インターネットを通じて、お客様が直接当社カスタマーサービスセンターにアクセスし、保険契約申込書類一式をお申し付けいただきます。

当社では、商品内容についてご契約前にお客様に十分ご理解いただくため、商品パンフレットと併せて重要な項目について「重要事項説明書」を作成し、「保険契約申込書」と併せてお送りしています。

その他の商品については、「ご契約のしおり」をご用意し、「告知義務（ご契約の際に保険会社に重要な事実を申し出る義務）」、「通知義務（ご契約後に契約内容に変更が生じた場合に保険会社に連絡する義務）」、「保険金が支払われない場合」、「保険金の支払い方」、「契約の失効」、「契約の解除」、「比例てん補」など特に重要な項目について誤解が生じないように、内容を十分ご理解いただく努力をしています。

## 5. 保険料

---

### (1) 保険料の支払い・返還

「アクサダイレクト総合自動車保険」の保険料については、保険始期日の前日までに当社所定の支払方法（コンビニエンスストア払込み・クレジットカード払い）により当社へお支払いいただきます。

それ以外の保険商品については、契約締結と同時に、全額を現金または小切手でお支払いいただき、団体扱契約など特に定められた場合以外、保険料の分割払いは認められません。

保険期間が開始した後でも万一保険料のご入金がない場合、保険金をお支払いすることはできません。

保険期間中に危険の減少・増加などが生じた場合、保険料の返還・請求を行い、また、保険契約者から保険契約解除の申し出をいただいた時には収受した保険料から規定の保険料を返還します。

### (2) 保険料率

当社が適用している保険料率には、次のものがあります。

1. 「損害保険料率算出団体に関する法律」に基づいて設立された損害保険料率算出機構が算出し、金融庁長官に届け出た保険料率（基準料率といいます）。
2. 損害保険料率算出機構が金融庁長官に届け出た純保険料率（参考純率といい、将来の保険金の支払いに充てられる部分）を基礎とし、会員である各損害保険会社で算出した付加保険料率（保険事業を運営するために必要な社費、代理店手数料などの経費および利潤に充てられる部分）を合せて、金融庁長官の認可を受けた、あるいは金融庁長官に届け出た保険料率。
3. 当社独自で算出し、金融庁長官の認可を受けた、あるいは金融庁長官に届け出た保険料率。

## 6. 保険金の支払い

### (1) 保険金の支払の仕組み

保険会社がお引き受けした保険契約について事故が発生した場合、保険金をお支払いするまでの流れは、おおむね次のようになっています。

#### ① 事故のご連絡

万一、事故が発生した場合は、被害者の救護、警察への届出など緊急処置が終了後、保険会社へ事故発生の日時・場所・事故の概要などをご連絡いただきます。

#### ② 損害の調査

事故通知をお受けした後、ご契約内容を確認し、保険金お支払いの対象となる事故かどうかを判断します。事故の内容に基づき、お怪我をされた方や被害物、事故現場等の調査をします。

#### ③ 保険金請求書類のご提出

保険金の支払いに必要な書類をご提出いただきます。(事故によりましては電話を活用することで、保険金請求に必要な書類を省略しています。)

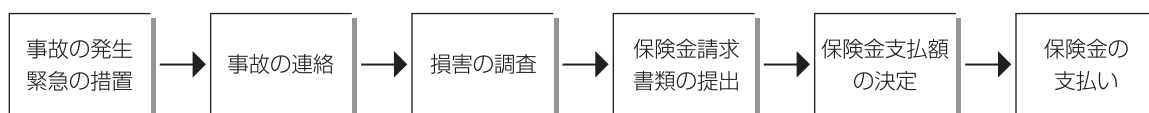
#### ④ 保険金支払額の決定

ご契約者、被害者との交渉、損害額の認定審査を経て、保険金の支払額を決定します。

#### ⑤ 保険金のお支払い

保険金のお支払いに必要な書類が提出された後、スピーディーに金融機関を通じて適正な請求権者に保険金をお支払いします。

#### 事故発生から保険金のお支払いまで



#### 事故が発生したら……

下記にお電話下さい。ワンステップ事故対応サービスを通じてあなたをしっかりとサポートします。

事故受付サービスセンター（24時間 年中無休）：0120-699-644

### (2) サービスセンターの一覧

東京と福井にサービスセンターを設置し、お客様に対して万全のサービスを提供いたします。

#### ① 東京（有明）

- 第1サービスセンター
- 第2サービスセンター
- 第3サービスセンター
- 第4サービスセンター

#### ② 福井

- 事故受付サービスセンター
- クイックサービスセンター
- 福井損害サービスセンター

### (3) 事故相談の内容

お客様が事故にあわれた場合は、専任のお客様相談スタッフが、相手方への請求や対応方法といったご相談について、親身にきめ細かいアドバイスをさせていただきます。

## 7. 保険募集

### (1) 当社の募集体制について

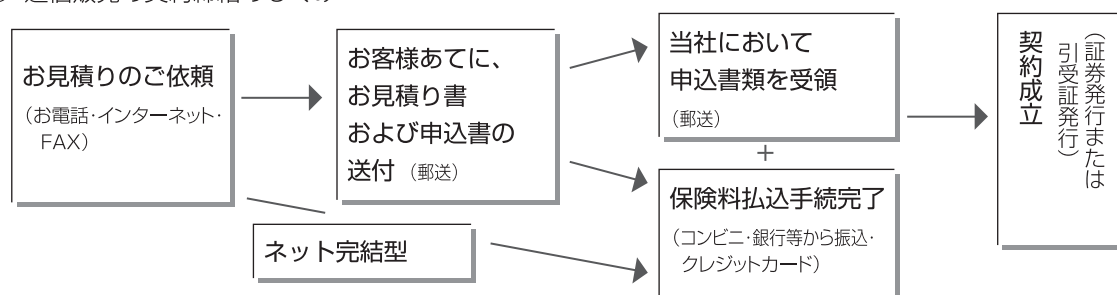
当社の募集体制は、通信販売と代理店販売に大きく分けることができます。

- ① 通信販売については、アクサダイレクト総合自動車保険（略称：ADCAP）を販売しています。  
電話、インターネットを通じて、お客様が直接当社カスタマーサービスセンターにアクセスし、契約を締結します。
- ② 代理店販売においては、主として普通傷害保険と交通事故傷害保険を販売しています。保険募集は、保険会社の社員もしくは保険会社が保険契約締結の権利を委託している代理店が行います。主要代理店としては、同じグループに属するアクサ生命保険株式会社およびアクサ保険サービス株式会社があります。また、アクサ生命営業社員によるアクサダイレクト総合自動車保険の紹介業務も行っています。

### (2) 契約締結のしくみ

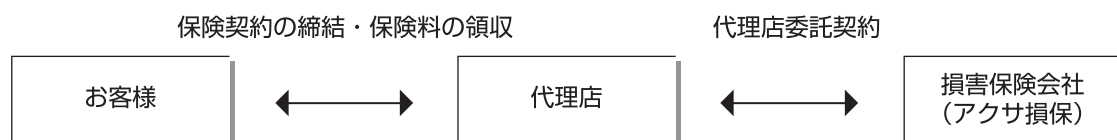
保険契約を締結するためには、保険加入の申込みを行い、それを当社が承認する必要があります。通常は保険料支払と共に所定の申込書を提出します。ご契約者から保険料を受領した後、当社は所定の保険料領収証を発行します。これで契約手続きが完了し、契約成立後に保険証券あるいは保険引受証が発行されます。

#### ① 通信販売の契約締結のしくみ



通信販売での保険加入では、当社カスタマーサービスセンターの社員から商品説明をお聞きいただくか、当社からお送りする資料等の内容をご確認いただいた上で、保険契約申込と保険料支払いをいただき、手続きが完了となります。さらに、お引き受け条件などについては、契約成立後にお届けする保険証券の記載内容での再確認をお願いしております。また、当社のホームページ上では、「アクサダイレクト総合自動車保険」の資料請求や保険料の見積りだけでなく、契約締結までをネット上で完了させることができます。(当社ホームページ <http://www.axa-direct.co.jp>)

#### ② 代理店販売の契約締結のしくみ



### (3) 代理店の役割と業務内容

代理店は損害保険会社と損害保険代理店委託契約を締結し、それに基づいて保険会社の代わりに保険募集を行い、保険契約締結の代理もしくは媒介<sup>(注)</sup>を行うことを主たる業務としています。保険の相談、事故発生時のお手伝い等その他必要な業務のうち、保険会社が特に指示した業務も行っています。代理店が保険契約締結の代理を行う場合には、保険料の領収、保険料領収証の発行・交付も行います。

(注) 損害保険代理店が保険募集を行うときは、保険業法第294条に基づき、お客様に対し、「保険会社を代理して保険契約を締結」するか「保険契約の締結を媒介」するかを明示させていただいております。

#### (4) 代理店登録

損害保険代理店として保険募集を行うためには、保険業法第276条に基づき主務官庁に登録しなければなりません。また、代理店の役員・使用人として保険契約の募集を行う人は保険業法第302条に基づき、主務官庁に届け出なければなりません。

#### (5) 代理店教育

当社は適正な保険募集行為を確保するために、所属代理店の保険募集に従事する役員・使用人に対し、所定の教育を実施しております。

#### (6) 代理店数

19 (全国)

#### (7) 外務社員・代理店研修生

外務社員・代理店研修生制度はありません。

#### (8) 勧誘方針

当社は、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、次のとおり勧誘方針を定め常にお客様の立場に立った販売活動に努めております。

1. 保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守し、適正な保険販売を心掛けます。なお、保険販売に際しましては、お客様にご理解いただけるような説明を行うよう常に努力して参ります。
2. お客様の保険に関する知識、保険の加入目的、財産状況を総合的に勘案し、お客様の意向と実情に適合した説明を行うよう心掛けるとともに、お客様の意向と実情に沿った適切な保険商品が選択できるように常に努力して参ります。
3. お客様と直接対面しない保険販売(例えば通信販売等)を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、より多くのお客様にご理解いただけるよう常に努力して参ります。
4. 万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金のお支払いについて迅速かつ的確に処理するよう常に努力して参ります。
5. お客様のさまざまなご意見等の収集に努め、それを保険販売に反映していくよう常に努力して参ります。