

## 商品・サービスについて

---

### ■ 保険のしくみ

損害保険制度	50
損害保険契約の性格	50
再保険について	50
保険のご契約の流れ	50
保険募集のしくみ	51
約款について	51
保険料	52
保険代理店について	52
保険金のお支払い	53

### ■ 商品ラインナップ

個人向け商品	54
企業向け商品	55

### ■ お客様サービス

個人向けサービス	56
企業向けサービス	57

■ 損害サービス	58
----------	----

## 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最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言えます。

## 損害保険契約の性格

損害保険契約とは、保険会社が一定の偶然な事故（保険事故）によって生じる損害を補償することを約束し、保険契約者はその損害が発生する可能性に応じたもの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

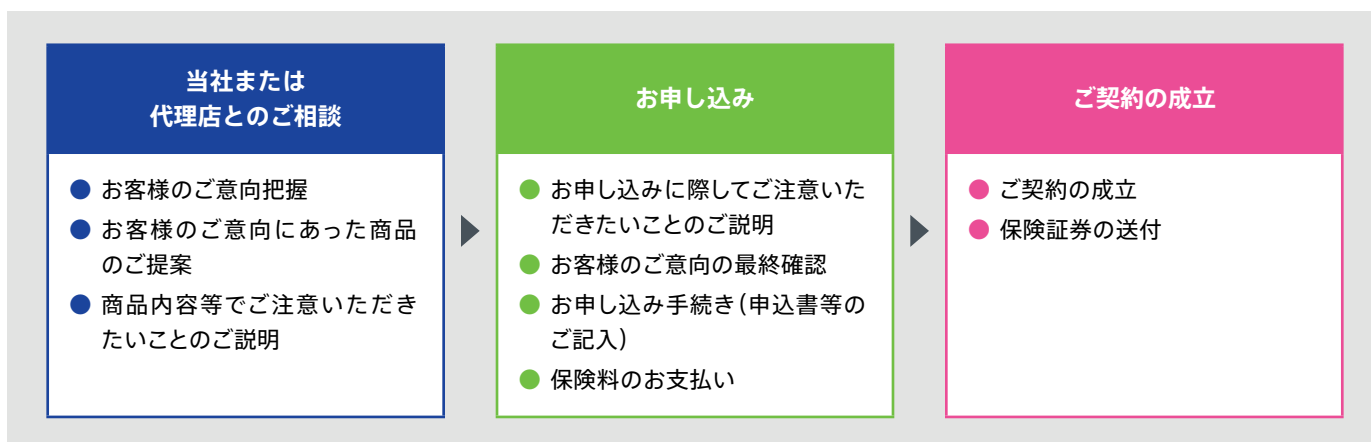
大型船舶や大規模な工場などに損害が生じたり、大火、台風、地震などのような広域大災害が発生したりすると、その保険金支払いは巨額に達し、一保険会社の負担能力を超える可能性があります。このため保険会社は、自社の負担能力を超える部分を他の保険会社に引き受けてもらうことにより、危険の平均化・分散化を図っています。これを再保険といいます。

### ● 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、保険金支払い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・保険金支払い能力・信用度等の情報を収集・分析のうえ、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



## 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お客様から委託を受けた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。当社の取り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または電磁的方法により提供いたしますので、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。これで契約手続きが完了し、契約成立後に保険証券が発行されます。

なお、当社は非対面での保険募集手続きとしてリモートでの契約締結手続きを導入しており、署名または記名押印の省略を可能にしています。

### ● クーリングオフについて

保険期間が1年を超える個人向け契約（金銭消費貸借契約や、営業・事業のための保険契約等を除きます）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（電磁的方法を含みます）の受領日のいずれか遅い日から8日以内であれば、保険契約のお申し込みの撤回または解除を行うことができる制度です。

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。なお、クーリングオフのお申し出は、郵送に加え、電子メールでも可能です。

### ● 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. 保険料の收受・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でも、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時には、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、保険金請求の手続き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。

- 保険契約の締結
- 保険契約の変更・解除等の申し出の受付
- 保険料の領収または返還
- 保険料領収証の発行および交付
- 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うえで、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・届出を行って初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づけられています。

#### ● 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います。

一般社団法人 日本損害保険協会では、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、「損害保険募集人一般試験(以下「損保一般試験」)」を実施しています。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います。

「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めざすしくみとして、「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を行っています。具体的には、募集チャンネル別の教育テ

キスト等により、学習完了後の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になります。

また、商品知識のみならず代理店の体制整備、保険募集コンプライアンス、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において実施しています。

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、代理店の規模や業務特性に応じ、社内規則等の策定(Plan)、適切な教育・管理・指導(Do)、自己点検等の監査(Check)、改善に向けた態勢整備(Act)を指導し、保険募集業務の健全かつ適切な運営を確保してまいります。

#### 4. 代理店数

2024年3月末現在

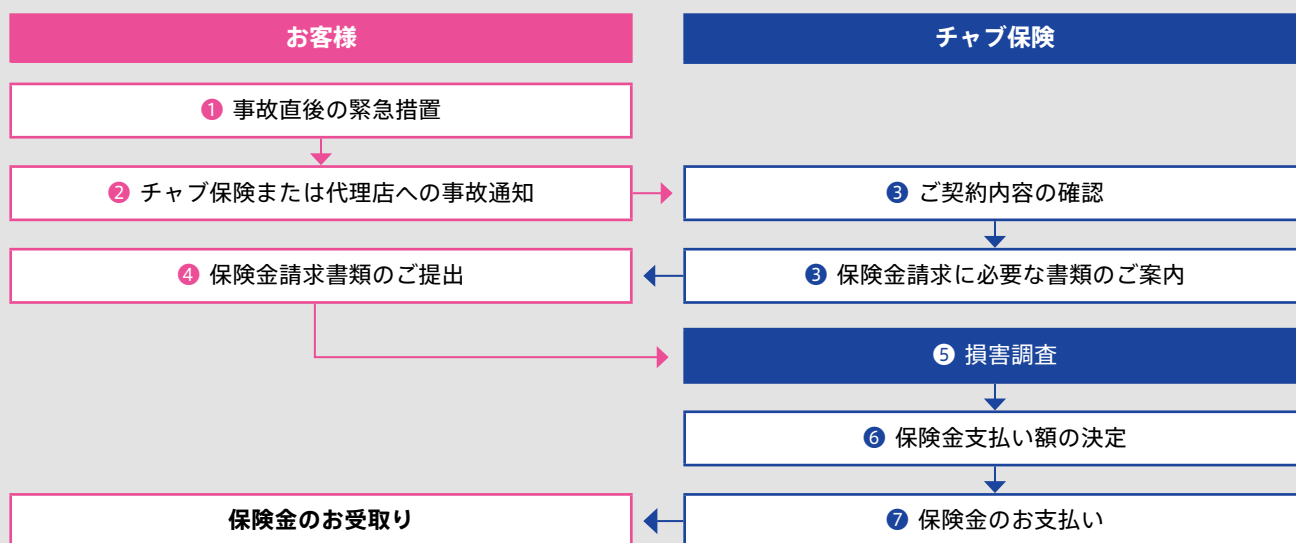
当社の代理店数は以下のとおりです。

区分	店数	構成比	
一般代理店	1,108	61.3%	
モノライン代理店	旅行	86	4.8%
	不動産	555	30.7%
	AE <sup>※1</sup>	13	0.7%
	DM <sup>※2</sup>	45	2.5%
合計	1,807	100%	

※1 米国軍人・軍属用自動車保険

※2 ダイレクトマーケティング

## 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。お願いします。
- 2 緊急措置をおとりになりましたら、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うえ、お客様に保険金請求に必要な書類のご案内を差し上げます。
- 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、ご案内を差し上げます)
- 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うえで、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



### 自動車の保険

- 家庭用自動車保険



### レジャーの保険

- 海外旅行保険
- 国内旅行傷害保険
- ネット専用旅行関連サービス取消費用補償保険  
(旅のキャンセル保険)



### 住まいと生活の保険

- すまいのプロテクト総合保険
- リビングプロテクト総合保険
- 地震保険



## 企業向け商品



### 自動車の保険

- 一般用自動車保険



### 賠償責任に関する保険

- 会社役員賠償責任保険 (D&O Pro)
- 製造業・販売業・サービス業・建設業・人材派遣業等を営む企業向け企業賠償総合保険 (企業賠償Pro)
- 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
- 請負業者賠償責任保険
- 専門業務事業者賠償責任保険
- Premier Tech Package (プレミアテックパッケージ)
- 個人情報漏えい保険 (Data Pro)
- サイバーリスク保険 (Cyber Pro)
- ライフサイエンス賠償責任保険
- 臨床試験賠償責任保険
- 英文総合賠償責任保険 (CGL) / 海外PL保険
- 環境汚染総合賠償責任保険



### 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 (法定外補償保険・使用者賠償責任保険)
- 団体長期障害所得補償保険 (GLTD)



### 貨物に関する保険

- 運送保険
- 貨物海上保険



### 費用・利益の損失に関する保険

- 団体総合補償制度費用保険 (WIZ)
- 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
- 企業犯罪被害包括補償保険 (Crime Pro)
- 企業財産総合保険 (Property Pro Advance)



### 財物に関する保険

- 企業財産総合保険 (Property Pro Advance)
- 企業財産総合特約付普通火災保険 (Property Pro Smart)
- テナント総合保険 (プレミアテナントプロ)
- 動産総合保険
- 企業財産地震保険 (地震エイド)



### 工事に関する保険

- 建設業向け企業賠償総合保険 (建設Pro)
- 組立保険
- 建設工事保険



### プログラム

- グローバル企業向けマルチナショナル・プログラム (賠償責任保険、火災保険、海上保険、業務災害安心総合保険 [GPA Pro])

## 個人向けサービス

### ■ 24時間事故受付サービス

専任スタッフによる通話料無料ダイヤルでの対応のほか、当社ホームページ上のWeb事故受付サイト(www.chubb.com/jp-jp/claims.html)を介して、24時間365日体制で事故の受付を行っております。

#### ● 電話リレーサービス

耳の不自由なお客様は、ホームページからの受付に加え、電話リレーサービスのWebサイト(日本財団電話リレーサービスサイト:nftrs.or.jp/)にて利用登録をさせていただくことで下記の電話番号のご利用、事故受付が可能です。

自動車・住まい・賠償責任保険の場合	0120-011-313
からだ(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

### ■ 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、対応いたします。(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。)

すまいのプロテクト総合保険において、補償タイプについて、タイプ1またはタイプ2をご選択いただき、同時に総合個人賠償責任補償特約および事故被害者弁護士費用補償特約をご契約時にセットいただいたお客様向けのサービスとなります。

#### ● 住まいの緊急アシスト

借用住宅において、鍵・水まわり・ガラスのトラブルの際、当社の委託先による30分以内の応急作業費(出動料・作業料)を無料<sup>※</sup>で提供します。

リビングプロテクト総合保険に付帯する修理費用補償特約の支払限度額が所定の額である場合、自動的にセットされます。

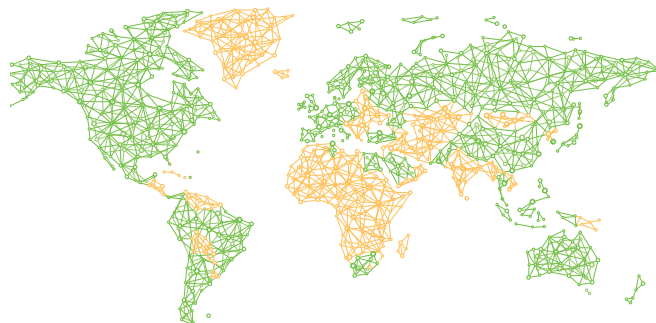
<sup>※</sup>部品代等の実費や30分を超える応急作業等はお客様のご負担です。

### ■ 海外旅行保険関連サービス

#### ● 日本語サービスセンター

チャブ保険は、プレステージ・グローバルソリューション社と提携し、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関わるご相談を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
- 専門医のご紹介
- 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 bypass 通話料無料で直接、日本語サービスセンターにご連絡いただけます。

#### ● キャッシュレス医療サービス

チャブ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。



## ■ からだ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]

ご契約者の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。

## 企業向けサービス

### 「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」

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。

### ● リスクコンサルティングサービス

企業にとって「リスク」とは、「企業経営上、発生しては困ること、避けたいこと」です。リスクはすべての企業がさらされているものであり、リスクに対する策を講じていく重要性は、社会環境の急速な変化とともに高まってきています。たとえば火災事故や爆発事故、気象変動による自然災害リスクについて、そのリスクを軽減するために対策を講じることが重要です。

チャブ保険では、専門の知識を備えたリスクエンジニアが企業を訪問し、管理体制のヒアリング、調査を通じてチャブグローバルの知見に基づき、防災に効果的な改善案をご提案いたします。本サービスが企業の皆様のリスクマネジメントの一助となれば幸いです。

### ● 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。

### ● 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、53ページをご参照ください。

### ■ 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。

#### ● 代理店への事故受付・保険金支払いの案内サービス

事故登録後および保険金お支払い手続き完了後に、代理店へ「ご案内」のFAXと代理店ポータルにて案内をいたします。

#### ● 安心の1事故1担当者制

一つの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、チャブ保険は一部を除き原則として1人の担当者が対応しておりますのでお客様本位の事故処理をお約束いたします。

#### ● 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もって行います。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

チャブ保険は全国4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。

