

Ⅲ．保険のしくみ

1. 損害保険のしくみ

(1) 保険制度

保険制度とは、偶然の事故による損害を補償するため多数の人々が統計学に基づくリスクに応じた保険料を支払うことによって、事故発生により損害を被った際に保険金を受け取ることのできる相互扶助のしくみです。保険制度は「大数の法則」（P117参照）に基づいて相互にリスクを分散し、個人生活や企業経営の経済的安定を図る重要な社会的機能を担っています。

(2) 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によって生じる損害に対し保険金をお支払いすることを約束し、保険契約者はその対価として保険料を支払うことを約束する契約です。（保険法第2条第1号）したがって損害保険契約は有償・双務契約であり、当事者の合意のみで成立する不要式の諾成契約という性格を有していますが、通常、契約引受の正確性を期すために申込書等を作成し、契約の証として保険証券を発行します。

(3) 再保険

再保険とは、自社の引き受けたリスクの一部または全部を他の保険会社に引き受けてもらいリスクの分散・平準化を図るしくみで、損害保険会社が安定した経営を行うために大きな役割を果たしています。

再保険には、他の保険会社に再保険を引き受けてもらう「出再保険」と逆に他の保険会社から再保険を引き受ける「受再保険」の二つの形態があります。

出再保険については当社の保有限度額を勘案し、事業の安定性と保険引受能力を補完するために適切な再保険カバーを確保し対応しています。そして出再先の選定にあたっては、出再先の財務内容等の健全性にも十分配慮しています。

受再保険については、リスクの判断を慎重に行ったうえで引き受けるなど、限定的な取り組みで対応しています。なお、海外からの受再保険については、リスク判断が困難なことから原則として引き受けていません。

(4) 保険約款

損害保険は、目に見えない無形の商品ですが、その契約内容を規定したものが保険約款です。

保険約款には、保険の種目ごとに基本的な事項を規定した普通保険約款と、個々の契約によって普通保険約款の一部を変更・補完する特別約款または特約があります。

(5) 保険料の払い込み・返還（満期返戻金、解約返戻金含む）

保険契約者は、特約等で定める場合を除き、保険期間の開始時まで（保険契約締結と同時に）保険料を保険会社に払い込むことが必要です（保険料即取の原則（P119参照））。保険期間が始まった後でも、保険料の払い込み前に発生した事故による損害に対する保険金は支払われません。

また、保険期間の途中において、各保険約款で定められた通知義務等に基づき保険会社に通知いただいた内容によって、保険料の追加請求や返還となることがあります。積立型保険については、保険期間が終了し満期を迎えた契約者に対して満期返戻金をお支払いするとともに、保険期間中の運用利回りが予定利率（P119参照）を上回った場合には原則として契約者配当金をお支払いします。

(6) 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、または金融庁へ届出を行っ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や代理店手数料等に充てられる部分）から成り立っています。

なお、損害保険料率算出機構（P117参照）は、自動車保険、火災保険、傷害保険などについて、純保険料率（保険料率のうち将来の保険金のお支払いに充てられると見込まれる部分）を参考純率として、また、自動車損害賠償責任保険、地震保険については営業保険料を基準料率として算出し、会員保険会社に提供しています。

2. 勧誘方針について

当社では、お客さまに対する商品の販売・勧誘活動を適正に行うため「金融商品の販売等に関する法律」を遵守するとともに、同法に基づき以下のとおり勧誘方針を定め、各営業店舗において公表しています。

また、当社代理店においても同法の遵守および勧誘方針の策定、公表を指導しています。

勧 誘 方 針

1. 保険商品等の販売に際して、各種法令等を遵守し適正な勧誘に努めます。

- (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、適正な保険販売に努めます。
- (2) 保険販売に際しましては、お客さまにご理解いただけるよう説明内容や説明方法を工夫し、適正な販売・勧誘活動を行って参ります。
- (3) ご契約に際しましては、商品についての重要事項を正しくご理解いただけるよう努めます。また、販売形態に応じて適切な説明に努めます。
- (4) 販売・勧誘活動にあたっては、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮して参ります。

2. お客さまが適切な保険商品を選択できるよう、お客さまの立場にたって創意工夫した保険の説明および提案に努めます。

保険に関するお客さまの知識、経験、加入目的、財産状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に沿った適切な助言、情報提供、商品設計、販売・勧誘活動を行うよう努めます。

3. 保険金の不正取得の防止に努めます。

保険金の不正取得を防止する観点から、適正な保険募集を行うよう努めます。

4. 保険事故が発生した場合には迅速、的確かつ丁寧な対応に努めます。

万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金の請求にあたり適切な助言を行うとともに、迅速、的確かつ丁寧な対応と適正な保険金のお支払いに努めます。

5. お客さまの情報の取り扱いについては万全をつくします。

お客さまからお預かりした個人情報、その他情報の取り扱いにつきましては業務上必要な目的の範囲内で使用し、漏えい防止等の管理を厳正に行います。

6. お客さまの信頼度を高めるよう努めます。

- (1) お客さまに対し適切な勧誘が行えるよう、研修体制を充実し、お客さまに信頼される社員および代理店の育成に努めます。
- (2) 保険募集文書等の作成にあたっては、お客さまに商品の内容が正しくご理解いただけるよう、社内において審査体制を設け、法令遵守および消費者保護の観点から審査を行って参ります。

7. ご意見・ご要望等

- (1) お客さまの様々なご意見等の収集に努め、商品開発や販売方法等に活かして参ります。
- (2) お客さまのご意見、ご要望または苦情等につきましては、速やかに対応させていただきます。

3. ご契約にあたって

(1) ご契約の手続き

損害保険の契約を取扱う（契約の募集をする）ことができるのは、保険会社の社員または保険会社が保険契約を締結する権限を付与している代理店（損害保険募集人）に限られています。当社では沖縄県を中心に約1,400店の代理店が、お申込みの窓口となります。

(2) ご契約内容の確認

ご契約の際には、お客さまが保険商品を適切に選択・お申込みいただけるように保険商品に関する「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）」の交付・説明を行い、保険契約申込書等に設けている「ご意向確認欄」「ご契約内容確認欄」などを活用して、ご加入いただく保険が事前に把握したお客さまのご意向に沿った内容となっているかを代理店・取扱者とともに確認させていただくこととしています。

○ご契約時にご注意いただきたいこと

損害保険契約は、普通保険約款・特別約款およびそれらにセットされる特約によって定められています。普通保険約款には、保険会社と保険契約者・被保険者（保険の補償を受けられる方）双方の権利・義務が具体的に記載されています。また、保険契約申込書等に記載された内容も契約内容として、保険契約者、保険会社の双方を拘束するものであるため、ご契約にあたっては、普通保険約款・特別約款および特約の内容について十分説明を受け、保険契約申込書等の記載内容を確認したうえでご契約することが必要です。

万一、保険契約申込書等にご記入いただいた内容が事実と異なる場合やご記入いただけない場合には、ご契約を解除のうえ、保険金をお支払いできないことがありますのでご注意ください。

○ご契約の内容や注意事項に関する情報提供方法

当社では、ご契約の内容やご注意いただきたい点について分かりやすくご説明するために、「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）」、「パンフレット」、「ご契約のしおり」等をご用意しています。これらの資料には、契約締結に際しての注意事項（告知義務）、契約締結後の注意事項（通知義務）、ご契約の失効・解除、保険金支払いに関する注意事項および事故が起こった場合の手続きなど、ご契約についての大切な情報が記載されていますので、十分お読みいただくとともに当社の社員、代理店（損害保険募集人）から十分な説明をお受けください。

○ご契約後にご注意いただきたいこと

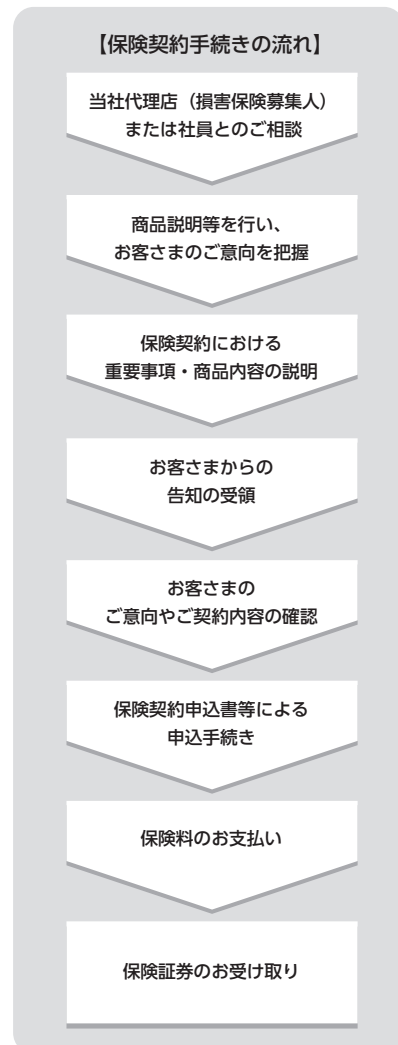
ご契約後に保険証券に記載されている内容に変更が生じた場合には、遅滞なくお客さまからご契約の代理店または当社にご連絡いただく必要があります。ご連絡いただけなかった場合にはご契約を解除のう

え、保険金をお支払いできないことがありますのでご注意ください。

4. クーリングオフ制度について

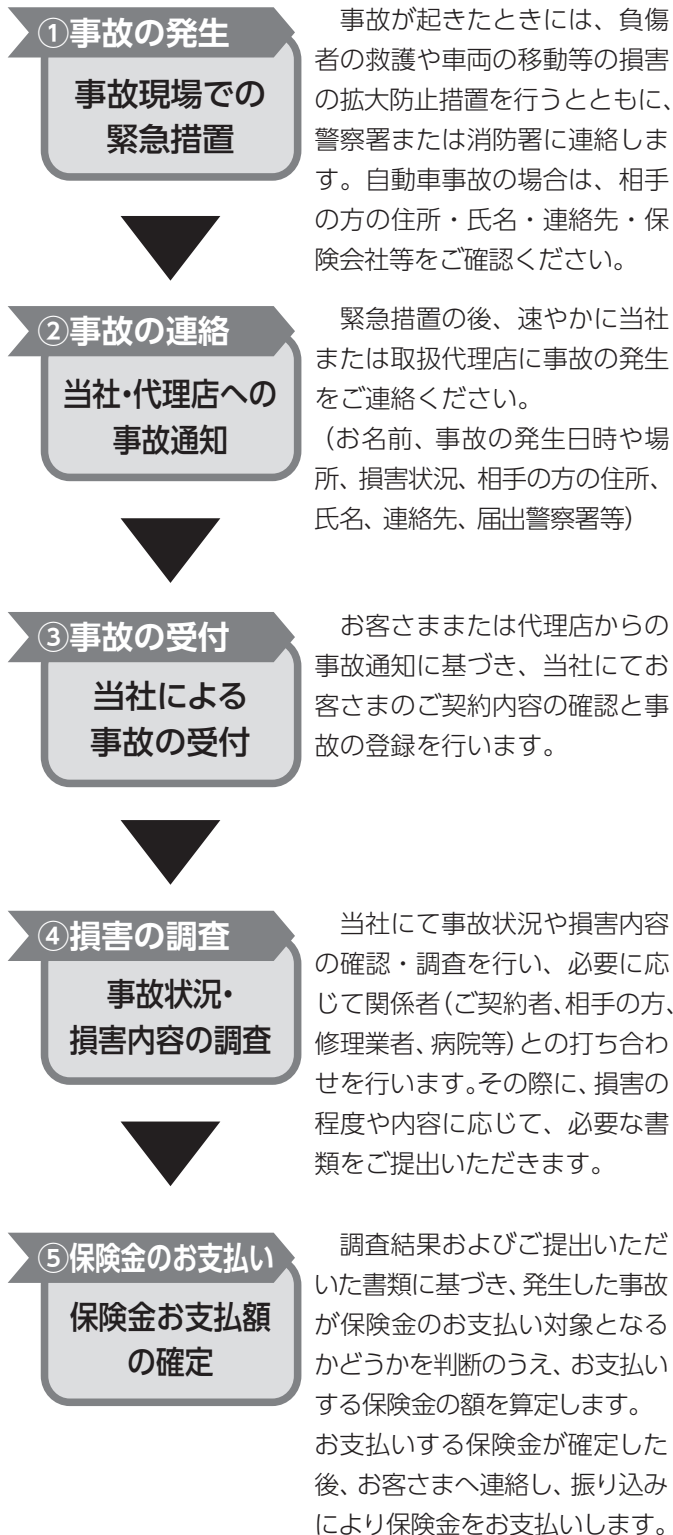
保険期間が1年を超える個人契約には、クーリングオフ制度があります。

クーリングオフとは消費者の方々を保護するために設けられた制度で、ご契約の意思が不十分なままで、ご契約を締結した場合等に後日、ご契約を撤回または解除できる制度です。具体的には、ご契約の意思がない場合、ご契約のお申込み日または重要事項説明書（クーリングオフに関する説明を含みます。）を受領された日のいずれか遅い日より起算して8日以内に書面（ハガキ）を当社にご送付していただければ、違約金等を負担することなくご契約の撤回または解除ができます（代理店ではお申出を受け付けることはできませんのでご注意ください。）。ただし、保険期間が1年以下のご契約、営業または事業のためのご契約、法人等が締結されたご契約、質権設定付のご契約など、対象とならない場合もありますのでご契約の際にご確認ください（P116参照）。



5. 保険金のお支払い

(1) 保険金のお支払いまでの流れ



!

事故の際、相手の方がいる場合は、相手方の情報を十分に確認してください!

相手の方の住所、氏名、連絡先(自宅・職場・携帯電話番号)、車両登録番号(ナンバープレート)、保険会社名等の情報を十分にご確認ください。

- 自動車保険において、人身事故および自動車同士の衝突・接触事故の場合には、交通事故証明書の提出が必要となります。
- 事故にあった自動車を修理する場合、または相手の方と示談する場合には、事前に当社の承認を得る必要があります。万一、当社の承認を得ないまま修理をされたり、相手の方と示談をしますと、保険金の全部または一部をお支払いできないことがあります。

(2) 事故受付窓口の一覧

当社の各事故受付窓口において、事故の受付を行っています。

※事故受付窓口の一覧につきましては、48ページまたは109ページをご覧ください。