

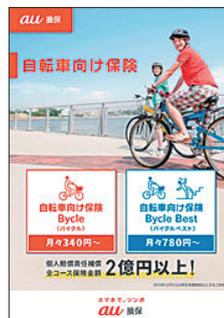
## 取扱商品と新商品開発・改定

### 商品ラインナップ(個人向け・法人向け)

#### 個人向け商品

##### ■スタンダード傷害保険

- 自転車向け保険 Bycle**  
 自転車事故重視の交通事故によるケガ等を補償する保険です。
- 自転車向け保険 Bycle Best**  
 自転車事故重視の日常生活、スポーツやレジャー中のケガ等を補償する保険です。
- 自転車向け保険 Bycle S**  
 70歳から89歳の方を対象とする高齢者専用の自転車向け保険です。自転車事故重視の日常のケガも補償する保険です。
- ケガの保険 交通事故**  
 交通事故によるケガ等を補償する保険です。
- ケガの保険 日常の事故**  
 日常生活、スポーツやレジャー中のケガやアクシデント等を補償する保険です。



自転車向け保険には、付帯サービスとして「自転車ロードサービスプレミアム」がついています。

##### ■ペット医療費用保険

- ペットの保険(通院なしタイプ・通院ありタイプ)**  
 愛犬・愛猫がケガや病気で治療した場合の治療費用を補償する保険です。入院・手術した場合の治療費用を補償する「通院なしタイプ」と、加えて通院した場合の治療費用も補償する「通院ありタイプ」があります。付帯サービスとして「かかりつけ獣医師ダイヤル」がついています。



##### ■海外旅行保険

- 海外旅行の保険**  
 海外旅行中の病気やケガ等のアクシデント等を補償する保険です。付帯サービスとして「海外アシスタンスサービス」がついています。

##### ■国内旅行傷害保険

- 国内旅行の保険**  
 国内旅行中のケガ等を補償する保険です。
- ゴルフの保険**  
 ゴルフ中のアクシデント等を補償する保険です。

#### 法人向け商品

##### ■スタンダード傷害保険

交通事故や日常生活におけるケガ等を補償する保険です。

##### ■団体総合生活補償保険(共同保険専用)

ケガや病気・がん・介護等を総合的に補償する団体専用の保険です。共同保険専用の保険となっています。

##### ■クレジットカード用旅行傷害保険(国内旅行・海外旅行)

クレジットカードに付帯する傷害保険です。クレジットカード会員の旅行中のケガ等のアクシデントを補償する保険です。

## ■約定履行費用保険

法人(被保険者)とその相手方である第三者との間で、一定の偶然な事由が生じたときに、法人が第三者に対して一定の金銭等の債務を履行または免除する旨の約束(約定)をしている場合に、法人が約定の責任を果たすことによって負担する費用を補償する保険です。

## ■盗難保険

保険の対象が盗難された場合に補償する保険です。

## ■クレジットカード盗難保険

クレジットカードが盗難され、不正利用された場合等に被る損害を補償する保険です。

## ■動産総合保険

動産を保険の対象として、偶然な事故によって保険の対象に生じた損害を補償する保険です。

## ■ミニペット傷害補償特約付きペット医療費用保険

ペット関連事業者が組成するペット飼育者向けサブスクリプションサービス等に付帯する簡易型のペット保険です。愛犬・愛猫がケガで入院・手術した場合の治療費用を補償します。

## その他の商品(提携保険会社の商品)

【個人向け商品】 提携保険会社の各種損害保険商品を提供いたします。

- ・総合自動車保険  
(au自動車ほけん)
- ・24時間単位型自動車運転者保険  
(ワンデーサポーター)
- ・車両専用保険(すぽくる)

引受保険会社:三井ダイレクト損害保険株式会社

引受保険会社:あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

引受保険会社:SBI日本少額短期保険株式会社

※当社は提携保険会社の取扱代理店として、上記商品をご案内いたします。

【法人向け商品】 お客さまの事業活動を幅広くサポートするため、火災保険や賠償責任保険等、各種損害保険商品を提供いたします。

引受保険会社:あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

※当社はあいおいニッセイ同和損害保険株式会社の取扱代理店として、保険契約締結の代理を行います。

## 新商品の開発および約款・料率の改定

実施年月日	項目	概要
2022年 2月 15日	団体総合生活補償保険(共同保険専用)の販売開始	
2023年 3月 29日	団体総合生活補償保険(共同保険専用)の商品改定	「八大疾病一時金補償特約」等の取扱いを開始 (注)2023年4月1日始期契約から改定実施
2023年 5月 8日	海外旅行保険、クレジットカード用海外旅行傷害保険、スタンダード傷害保険の商品改定	新型コロナウイルス感染症に対する補償の取扱いを変更 (注)新型コロナウイルス感染症の『感染症の予防および感染症の患者に対する医療に関する法律』上の位置づけが「5類感染症」に変更になったことに伴う対応
2024年 1月 1日	海外旅行保険、クレジットカード用海外旅行傷害保険の商品改定	新型コロナウイルス感染症に対する保険約款上の取扱いを明確化
2024年 4月 1日	ペット医療費用保険の商品改定	ペット関連事業者(法人)向けに「ミニペット傷害補償特約」の取扱いを開始
2024年 7月 1日	スタンダード傷害保険、ペット医療費用保険の商品改定	「自動継続特約」の取扱いを開始

# 保険の仕組み

## 保険制度

損害保険は、共通の危険を持つ多くの人が集合し、合理的な計算に基づいた拠出（保険料の払込み）をすることにより、そのうちのある方が「一定の偶然な事故」にあった場合に、その拠出の中から損害の補償（保険金）を受け取ることができるという仕組みです。

つまり、損害保険制度とは、「大数の法則」を利用して相互にリスクを分散し、経済的補償を与えることにより、個人生活と企業経営の安定に大きく寄与することができる制度と言えます。

## 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」によって生じる財産上の損害を補償することを約束し、それに対してご契約者がその「一定の偶然な事故」の発生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ことによって、成立する契約です。

双務・有償の契約であり、当事者の合意のみで成立する諾成契約の性質を有していますが、通常は正確な契約引き受けのため保険契約申込書を作成し、ご契約の証として保険証券を発行しています。なお、インターネットでのお申込みの場合は、当社ホームページ上のお申込みページで契約締結は完結し、保険証券の代わりにお客さま専用ページの契約確認書にてご契約内容をご確認いただけます。

## 再保険

損害保険会社では、その事業特性を踏まえ、引き受けたリスクの一部または全部について、他の保険会社に保険をかけることで、自社が保有するリスク量をコントロールし、経営の安定を図っています。このような保険会社間の保険取引が「再保険」であり、再保険によって相手方にリスクを移転することを「出再」、逆に再保険によってリスクを引き受けることを「受再」といいます。また、出再・受再を考慮し最終的に自社が負う保険責任を「正味保有」といいます。

## 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、純保険料率（保険金の支払いに充てられる部分）と、付加保険料率（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。

純保険料率は、当社が金融庁から認可を取得した、または金融庁への届出を行ったものを基礎として適用しています。

なお、自動車保険、火災保険、傷害保険等については純保険料率を参考純率として、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率を基準料率として損害保険料率算出機構が算出し、会員保険会社に提供しています。

## 約款の位置づけ

保険契約の内容を定めたもので、ご契約者・被保険者（補償の対象となる方）と保険会社の権利・義務が具体的に記載されています。約款には、同一種類の保険契約のすべてに共通な契約内容を定めた普通保険約款と、個々の契約において普通保険約款の規定内容を補充・変更・除外する特約があります。

### 約款に記載される主な事項

- |                      |                                    |
|----------------------|------------------------------------|
| ① 保険の対象となる事故、損害      | ② 保険金をお支払いできない場合                   |
| ③ 保険金の算出方法           | ④ 保険会社へ申し出・連絡すべき事項（契約前、契約後、事故発生時等） |
| ⑤ 保険契約が失効もしくは無効となる場合 | ⑥ 保険契約が解約・解除される場合                  |

## ご契約手続きの流れ

当社ホームページでは、個人のお客さま向けの保険商品をご用意しています。

### 商品内容のご説明

当社ホームページ上では保険商品ごとにその特長を説明したカタログページや、特に重要な事項を記載した「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」等をご案内しています。お客さまのご意向に沿った商品であるか内容をご確認のうえ、適切な保険商品をご選択いただくようお願いいたします。

特に以下のようなことをご確認いただく必要があります。

- ・どのような事故が補償の対象となるのか
- ・重要な事実を保険会社に正確に申し出ているか
- ・契約後、どのような場合に保険会社に通知をしなければならないのか
- ・どのような場合に保険契約が効力を失うのか
- ・解約した場合にどのようなになるのか
- ・どのような場合に保険金が支払われないのか
- ・支払われる保険金はどのように決められるのか(一定以上の損害に達しないと保険金が支払われない場合や、損害の額から一定額を差し引いて保険金が支払われる場合があります)
- ・事故発生時にどのように対応すればよいのか



### 契約内容のご確認と保険契約のお申込み

保険のお申込みは、当社ホームページ上で完結します。お申込みページの所定の欄に必要事項を入力してください。入力された事項は、ご契約者と保険会社双方を拘束するものとなります。お申込みの最終確認ページにて、「ご契約内容がお客さまのご希望に沿う内容となっていること」につきご確認いただき、「契約を申込みます」ボタンを押下するとお申込みが完了します。万が一、入力内容が事実と異なっていると、保険金をお支払いできない場合がありますので、十分にご注意ください。



### 保険料のお支払い

保険の種類により、クレジットカードによるお支払い、コンビニエンスストアでのお支払い、スマートフォンを利用したauかんたん決済やau PAYでのお支払い等、便利な支払方法をご利用いただけます。

保険料は、支払方法ごとに定められた期日までにお支払いください。保険のお申込みをいただいても、契約ごとに定められた期日までに保険料のお支払いがない場合には、事故が発生しても保険金をお支払いできませんのでご注意ください。

なお、保険契約が失効した場合や解除された場合には、保険約款の規定に従って保険料をお返しいたします。ただし、お返しできない場合もあります。



### ご契約成立後

当社では、環境に配慮し「保険証券」・「ご契約のしおり(普通保険約款・特約集)」の郵送を省略させていただいております。当社ホームページに用意したお客さま専用ページより、いつでもご契約内容の確認や各種変更手続き等が可能です。

#### クーリングオフについて

保険期間が1年を超えるご契約については、お申込みいただいた日(クーリングオフ説明書を受領された日)から起算して8日以内であれば、お申込みの撤回またはご契約の解除を行うことができます。詳しくは重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)をご確認ください。

#### ご契約内容に変更が生じた場合には

契約後にご契約内容に変更が生じた場合には、お客さま専用ページより変更のお手続きをお願いします。お手続きいただけない場合には、変更が生じたときから変更いただくまでの間の期間の事故による損害について、保険金をお支払いできないことがあります。

# 保険金

お客さまにご満足いただける損害サービスの提供は、保険会社にとって最も重要な責務です。当社では、万一事故にあわれたお客さまへ、解決に向けての適切なアドバイスを行い、丁寧でスピーディな事故解決に努めています。

## 保険金のご請求からお受け取りまでの流れ(傷害保険)

### 当社へのご連絡

事故が発生した際は、まずケガや被害物を確認してください。相手方がいる場合は被害の拡大防止、負傷者の救護等を行うとともに、消防署・警察等に連絡してください。また相手方の住所・氏名・勤務先・保険会社等もできるだけその場で確認してください。以上、緊急の措置を行った後、速やかに当社にお電話(フリーコール)またはインターネットにて、ご連絡ください。

### 保険金請求方法のご案内

お客さまから事故のご連絡をいただくと、契約内容および事故状況の確認の後、保険金のお支払いまでの流れ、ご契約内容に基づきお支払いする保険金、保険金請求にあたり必要になる書類について、ご説明させていただきます。

### 書類の作成・手配および返送

保険金請求書等、当社よりご案内する必要書類をご手配のうえ、ご提出ください。(電話での確認により書類を省略できる場合がありますので、その際は別途ご案内します。)

### 事故や損害・おケガ等の状況の確認

適切な保険金のお支払いのためにご提出いただいた書類の内容をもとに、必要に応じて保険金のお支払い対象になるかどうか等の確認を行うことがありますので、ご協力をお願いいたします。

### お支払いする保険金のご説明と保険金のお支払い

お客さま・相手方・修理先・病院等の関係者への確認や関係書類をもとに、お支払いする保険金を算出します。保険金が確定した後、お客さまへその内容をご説明させていただき、ご指定口座へのお振込みを行います。

#### 保険金支払通知の郵送

保険金のお支払いの際は、「お支払いの内容」または「お支払い対象外の場合はその理由」を記載した「保険金支払通知」を、お客さまへ郵送します。

事故の内容によっては保険金が支払われない場合がございますので、その場合には、お支払いできない理由を保険約款や損害確認の結果等に基づきご説明します。

#### 保険金お支払いに関する不服審査お申し出制度

保険金をお支払いできない旨を通知した事案について、当社の説明ではご納得いただけない場合、お客さまからのお申し出を受け付け、社外の弁護士で構成する不服審査会がお支払いに関する決定内容を確認する「保険金のお支払いに関する不服審査お申し出制度」を設けています。

#### 中立・公正な立場で問題を解決する損害保険業界関連の紛争解決機関「そんぽADRセンター」

一般社団法人 日本損害保険協会は、保険業法に基づく指定紛争解決機関として金融庁長官の指定を受け、そんぽADRセンター(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)において、お客さまから損害保険全般に関する苦情や紛争解決の申し立てをお受けし、中立・公正な立場から問題解決のお手伝いをしています。

なお、同センターが受け付けることのできる苦情や紛争解決の申し立ては、同協会との間で手続実施基本契約を締結した保険会社に関連するものに限られます。当社は、同協会との間で手続実施基本契約を締結しております。

詳しくは、P24をご参照ください。

## 保険金のご請求からお受け取りまでの流れ(ペットの保険)

---

### 当社へのご連絡

補償の対象となるペットが病気やケガをされた日、または治療を開始した日からその日を含めて30日以内にお電話(フリーコール)またはアニポスアプリにてご連絡ください。



### 治療費のお支払い

動物病院でかかった治療費は、一旦窓口にて全額お支払いください。その際、必ず診療明細書と領収証をお受け取りいただき、保険金請求に必要な情報が記載されているかをご確認のうえ、大切に保管してください。



### 書類の作成・手配および返送

保険金請求書等、当社よりご案内する必要書類をご手配のうえ、ご提出ください。動物病院発行の診療明細書と領収証の原本を必ず同封してご返送をお願いいたします。



### お支払いする保険金のご説明と保険金のお支払い

お客さま・動物病院等の関係者への確認や関係書類をもとに、お支払いする保険金を算出します。保険金が確定した後、お客さまへその内容をご説明させていただき、ご指定口座へのお振込みを行います。

### ご提出いただく書類について

#### 診療明細書

診療項目ごとの内訳金額が記載された書類です。動物病院によって名称が異なります。また、領収証を兼ねている場合もあります。

#### 領収証

診療費のお支払いを証するものです。レシートでもかまいません。なお、診療明細書が領収証を兼ねていることが明らかな場合は別途取り付けていただく必要はありません。

※診療明細書が発行されなかった場合は、当社所定の診療明細書(保険金請求書兼同意書の裏面)の作成を動物病院にご依頼ください。その際の明細書作成にかかる費用はお客さまご自身のご負担になりますのでご了承ください。なお、必要に応じ他の書類のご提出のお願いをさせていただく場合もございますので、ご協力をお願いいたします。

# 損害サービス

## 損害サービスネットワーク

当社の損害サービスセンターの所在地は東京です。

このほか全国9カ所に駐在する駐在員(当社社員)と連携して万全の事故対応にあたらせていただきます。

損害サービスセンター	所在地
傷害・新種サービスセンター 個人・賠償サービスセンター ペットサービスセンター	〒105-6427 東京都港区虎ノ門1-17-1 虎ノ門ヒルズ ビジネスタワー27F

駐在先	所在地
札幌駐在	〒060-8553 北海道札幌市北区北七条西5-5-3
仙台駐在	〒980-0013 宮城県仙台市青葉区花京院1-1-10
静岡駐在	〒420-0034 静岡県静岡市葵区常磐町1-7-5
名古屋駐在	〒453-6118 愛知県名古屋市中村区平池町4-60-12
大阪駐在	〒530-8555 大阪府大阪市北区西天満4-15-10
広島駐在	〒730-8580 広島県広島市中区国泰寺町1-8-13
高松駐在	〒760-0042 香川県高松市大工町1-1
福岡駐在	〒810-0041 福岡県福岡市中央区大名2-6-36
熊本駐在	〒860-0012 熊本県熊本市中央区紺屋今町9-6

※駐在先はあいおいニッセイ同和損害保険株式会社の各地のサービスセンター内です。

### 24時間・365日事故受付サービス

突然やってくる事故からお客さまをしっかりとサポートし、安心していただけるよう、万全の体制で、24時間365日事故のご連絡をお受けします。

### au損保事故受付デスク



**0800-080-3808**

または **0077-78-0365**

(通話料無料)

または 03-6758-1214 (通話料お客さま負担)

### 海外アシスタンスサービス

海外旅行中の病気・ケガ等、万一の場合には、「au損保海外サポートデスク」(海外の渡航先から通話料無料でご連絡いただけるワールドフリーフォンは、24時間365日日本語で対応いたします。)が世界的なネットワークを持つアシスタンス会社との提携により、キャッシュレス・メディカル・サービス、病院への移送、医師・看護師の派遣等の緊急医療アシスタンスサービス、破損したスーツケース・カメラ・ノートパソコンのキャッシュレス・リペアサービス等を行います。

### au損保海外サポートデスク

年中無休・24時間・日本語受付

日本国内から



**0800-080-6333**

または **0077-78-7365**

(通話料無料)

または 03-6365-8885 (通話料お客さま負担)

海外から

ワールドフリーフォンをご利用いただけます。

### インターネットサービス

お電話だけでなくインターネットでも事故のご連絡をお受けします。

お問い合わせへの回答メールや保険金お支払い情報のメール等、お客さまにとって必要な情報を適切なタイミングでお送りします。

また、書類の郵送によるやり取りが不要のインターネットによるご請求手続きも可能です。

### 安心の事故対応サービス

事故の受付から保険金お支払い手続きまで、お客さまからのお問い合わせやご相談の全てを専任担当者が親切・丁寧にお応えします。また、全国の損害調査ネットワークでお客さまをサポートします。

### 保険金請求書類省略サービス

軽微な事故の場合には、保険金のお支払い手続きに必要な書類を一部省略できることがあります。お客さまの書類をご用意いただく手間を省き、分かりやすく簡単な手続きで保険金をお支払いします。

### 日弁連弁護士のご紹介サービス

法律相談費用補償特約・弁護士費用等補償特約をご契約いただき、支払対象となる事故にあわれた場合、当社と協定している日本弁護士会連合会を通じてお近くの弁護士会に所属している弁護士のご紹介が可能です。

もらい事故にあってしまい、おこころあたりの弁護士がいない場合でも当社から日弁連リーガル・アクセス・センター(日弁連LAC)「弁護士保険制度紹介・業務システム」を通じて弁護士を紹介いたします。

### 自転車ロードサービス

事故または故障により自転車が自力走行不能(自転車が物理的もしくは機能的に走行できない状態、または法令により走行が禁じられている状態)となった場合には、24時間365日トラブル現場へ駆けつけて、ご希望の場所まで自転車を搬送します。

また、パンクやブレーキトラブル等の軽微な故障については、提携業者がご自宅等の通常保管場所に伺い修理を行う出張修理サービスもご利用可能です。

# お客さまサポート体制

## au損保カスタマーセンター

お客さまからのお問い合わせは以下の窓口で受け付けております。

### お電話でのお問い合わせ

#### お問い合わせフリーコール

受付時間:9:00 ~ 18:00 (年末年始を除く)



# 0800-700-0600

(通話料無料)

・一部のIP電話等、ご利用いただけない場合は、  
03-6758-1212(有料)へおかけ直してください。

### メールでのお問い合わせ

#### 24時間365日受付

下記のEメールアドレスへご連絡ください。  
なお、お電話による回答でも  
お差し支えない場合は、  
日中のご連絡先もご記入ください。  
[support-1m@info.au-sonpo.co.jp](mailto:support-1m@info.au-sonpo.co.jp)

#### ペットの保険専用フリーコール

受付時間:9:00 ~ 18:00 (年末年始を除く)



わんわんにゃんにゃん  

# 0800-700-1122

(通話料無料)

・一部のIP電話等、ご利用いただけない場合は、  
03-6758-1213(有料)へおかけ直してください。