

住まいと家財の火災保険「家庭総合保険」の刷新について

—お客様の声を反映した、火災保険の「わかりやすい」商品化—

2008年9月11日

あいおい損害保険株式会社（以下「あいおい損保」、社長：児玉 正之）は、住まいと家財を対象とした火災保険の主力商品である「家庭総合保険」を、保険期間の初日が2008年10月1日のご契約より刷新します。

今回の改定は、本年4月より発売している「わかりやすい自動車保険」に続いて、日常生活を巡るリスクへの備えの中核をなす「家庭総合保険」を、お客様目線からツールを含めてわかりやすくするものです。

あいおい損保では、「わかりやすい」商品化を「家庭総合保険」以外の他の個人向け火災保険でも実現していき、お客様にご理解いただける商品の開発・ご提供を目指していきます。

1. 改定のコンセプト

これまでの火災保険は商品内容が複雑化し、お客様より「商品内容がわかりにくい」「どのような時に保険金を受け取れるのかがよくわからない」などのご意見が多く寄せられていました。

そこで当社では、こうしたお客様からの様々なご意見・ご要望を踏まえ、代理店・扱者がお客様に商品内容を説明しやすく、お客様が補償内容を十分ご理解いただける「わかりやすい」商品とするため、まずは主力商品である「家庭総合保険」について見直しを実施しました。

具体的には、お客様がご覧になるパンフレットや保険証券では、補償の有無を「○・×」で表示するなど見やすく・わかりやすい内容としたほか、約款では保険の専門用語や難解な用語を極力平易な表現に改め、シンプルな商品体系とするなど^(※)、「わかりやすさ」を格段に向上いたしました。

(※) 販売実績の少ない特約や火災保険の補償と関係が薄い特約の整理・統合を行った結果、特約数を158から65へと大幅に削減いたしました。

お客様の声を反映した新しい「家庭総合保険」は、ご契約に際してどのような補償内容の保険に加入するのかご理解いただきやすく、またどのような時にどのような補償を受けられるかご確認いただきやすくなり、お客様のご期待にしっかりと応えできる商品へと生まれ変わりました。

2. 改定のポイント～約款の用語・表記を読みやすく再構成いたしました～

(1)「わかりにくい」用語について普通約款の冒頭に用語のご説明を設けました

(例) <この保険約款全般に共通する用語のご説明—共通定義>

	用 語	ご 説 明
か	解 除	当会社からの意思表示によって、ご契約の効力を将来に向かって失わせることをいいます。
	解 約	ご契約者からの意思表示によって、ご契約の効力を将来に向かって失わせることをいいます。
き	給排水設備	給排水設備には、スプリンクラー設備・装置が含まれます。

(※) 約款では、「用語のご説明」のある用語については青色の文字で記載し、すぐにご確認いただくことができるようにいたしました。

(2) 平易な用語・明確な記載に改めました

(例)

保険契約者	ご契約者
担保	補償
免責金額	自己負担額
特約条項	特約
擦損	すり傷
前条／次条	第○条 ※具体的に記載
次に掲げる	次の○から○に掲げる

(3)補償内容を一覧表化し、よりご理解いただきやすくなりました

普通保険約款について、「保険金をお支払いする場合」・「お支払いする保険金の算出方法」および「保険金をお支払いできない場合」を別表にて一覧表化し、約款の複数の箇所を参照せずに、お客様が補償内容をご確認いただけるように改善いたしました。

(例)別表1(第1章 建物を保険の目的とした場合の補償条項 第2条、第4条) ※一部省略

項	事故の種類	当社が損害保険金をお支払いする場合	当社がお支払いする損害保険金の計算	当社が損害保険金をお支払いできない場合
(1)	火災、落雷、破裂または爆発	火災、落雷、破裂または爆発によって、保険の目的である建物に損害が発生した場合	＜本表(1)から(6)の事故の場合＞ 保険金額を限度とし、次の算式によって算出した額を損害保険金としてお支払いします。 損害保険金の額 = 損害の額	＜本表(1)から(8)の事故に共通の項目＞ ① 当社は、次に掲げる事由によって発生した損害に対しては、損害保険金をお支払いしません。 ア.ご契約者、被保険者またはこれらの者の法定代理人の故意もしくは重大な過失または法令違反

～以下略～

(4)短く・読みやすい文章に改めました

表組みや注意書き・箇条書き等を活用して、文章を短く・読みやすくしました。

3. お客様向けのツールをわかりやすく

【別紙資料】

「約款の字が小さくて読みにくい」「どのような事故で補償を受けられるかパンフレットを見てもわかりにくい」など、お客様からのご意見に因應するため、今回の改定においてツール全般について大きく見直しを実施しました。

(1)見てわかる・探しやすい約款の実現

お客様が読みやすい約款を実現するため、お渡しする約款の文字を拡大し、さらにA 5判カラー化としました。また、「2. 改定のポイント」に記載のとおり、条文の中に保険用語に関する解説を加えたほか、補償内容を別表にて一覧表化し、「見てわかる・探しやすい」約款を実現しました。

(2)わかりやすい保険証券・パンフレットの作成

保険証券では、事故の種類ごとに補償の有無を「○・×」で表示し、どのような事故のときに補償を受けられるかわかりやすくしました。また、パンフレットにおいても、商品の補償内容について、建物・家財・オプション補償毎に具体的な事事故例を明示することで、どのようなときにお役に立つのかがご理解いただける構成としました。

なお、お客様のご理解をさらに促進するツールとして、家庭総合保険の「動画パンフレット」を新たに作成し、10月よりホームページ上に掲載する予定です。

(3)申込書・継続のご案内を見やすく再構成

「見やすく」「記入しやすく」するため、紙面サイズをA 4判からA 3判に変更しました。継続のご案内では、現在のご契約内容をわかりやすく表示し、お客様のご希望の補償内容と相違がないかをご確認いただきやすくなりました。

4. 今後の展開について

今回の「家庭総合保険」の刷新は、お客様から評価・信頼・支持される商品の開発・ご提供を目指したあいおい損保の商品開発方針を具現化したものです。

当社では、今後も商品の平明化・明確化を図ることで、お客様にご理解・ご納得いただける商品の提供を目指していきます。

以上

約款

主な特長

◆わかりやすく・読みやすく

- ・A5判でカラー化、文字のサイズを従来よりも大きくし、読みやすくしました。
- ・用語に関するご説明^(※)を冒頭に加えたほか、難解な用語については見直しを行いました。
- ・「保険金をお支払いする場合」、「お支払いする保険金の算出方法」、「保険金をお支払いできない場合」を別表^(※)にて一覧表化し、補償内容をご確認いただきやすくしました。

(※) 用語に関するご説明、保険金のお支払いに関する別表のイメージは次のページをご参照ください。

〔約款表紙〕

ご契約者の皆さまへ

この冊子のご契約に伴う大切な事項を記載したものです。
必ずご一読いただき、保険証券とともに大切に保管してください。
なお、記載内容にご不明な点やお気づきの点がございましたら、
何なりとご契約の代理店・振替または弊社までお問い合わせください。

平成20年10月改定

 **家庭総合保険**

ワイドプラン・新価用

普通保険約款・特約集

—— みなさまに愛され、共に生きる あいおい損保 ——



 **あいおい損害保険株式会社**

本社 〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿1-28-1
TEL: 03-5424-0101(大代表)
<http://www.ioi-sampo.co.jp/>

1M

- ・「家庭総合保険」には、補償内容および保険金のお支払基準の違いにより、以下の6種類の約款があります。
- ・ご契約後、お客様には保険証券とあわせて、ご契約条件に応じた約款をお届けします。

- ◇ワイドプラン・新価用
- ◇ワイドプラン・時価用
- ◇ベーシックプラン・新価用
- ◇ベーシックプラン・時価用
- ◇エコノミープラン・新価用
- ◇エコノミープラン・時価用

保険用語のご説明ページ

- ① 補償の対象とする他の保険契約等がある場合の取扱
 ② 保険金のご請求時に行っていただく事項
 ③ 保険金のお支払い等
 ④ その他の事項
 (5) ご契約に適用される保険約款において、次表に掲げる用語の定義は、本約款において共通のものと
 して、それぞれ同表に定めるところに従います。

＜この保険約款全粒に共通する用語のご説明―共通定義＞

50音順

用 語	ご 説 明
解 除	当会社からの意思表示によって、ご契約の効力を将来に向かって失わせることをいいます。
解 約	ご契約者からの意思表示によって、ご契約の効力を将来に向かって失わせることをいいます。
き 給排水設備	給排水設備には、スプリンクラー設備・装置が含まれます。
告知義務	ご契約者またはその代理人が、ご契約の際に、保険契約申込書上にある重要な事項を正しく当会社にお申し出いただかなければならないとする義務をいいます。
ご契約者	保険証券の「ご契約者」欄に記載されているご契約の当事者(保険料をお支払いいただく方)で、保険契約上の権利および義務を有する方をいいます。
ご契約者の住所	保険証券に記載されたご契約者の住所または通知先をいい、普通保険約款第4条(一般事項第9条【ご契約後に通知いただく事項―通知義務】(2)の規定に従い変更の通知があった場合は、変更後の住所とみなします。
失 効	ご契約内容の全部または一部の効力を、失効とします。
証券記載建物内	保険証券に記載された建物が所在する場をいいます。
親 族	6親等内の血族、配偶者および3親等内の姻族をいいます。
水 災	台風、暴風雨、豪雨等によるこう水・感傷、波浪、なだれ等による震災をいいます。
せ 雪 災	せん。
そ 類似の集団行動	群衆または多数の者の集団の行動によって数世帯以上またはこれに準ずる規模にわたり平穏が害されまたは被害を生ずる状態であって、暴動に至らないものをいいます。
た 他保険契約等	この保険契約で補償する損害、費用、損失または損害について補償が重複する他の保険契約または共済契約をいいます。
つ 通知義務	ご契約者、被保険者またはこれらの方の代理人が、ご契約後や保険期間の途中でご契約内容に変更が生じた場合に、その事実・変更内容を書面(当会社にお申し出いただき、その承認を受けなければならないとする義務をいいます。
盗 竊	強盗、窃盗またはこれら未遂をいいます。
と 特 約	普通保険約款に定められた事項を特別に補充・変更する場合、その補充・変更の内容を定めたものをいいます。
は 配偶者	この保険約款にいう配偶者には、内縁(法律上の婚姻届が提出されていない事実上の婚姻関係にある夫または妻)を含みます。
破 産 または 破 産	気体または蒸気の急激な膨張を伴う破壊またはその現象をいいます。
被 保 険 者 (補償の対象となる方)	事故発生の際に、保険金の支払いを受ける権利を有する方をいいます。具体的な被保険者の範囲は、各補償条項および特約ごとに定めています。

・お客様にとって難解な保険用語に関する説明を冒頭に新設しました。
 ・これらの用語については、条文中、青色の文字で表示しました。

ふ 風 災	台風、せん風、暴風、暴風雨等による風災を意味します。なお、こう水、高潮等は風災に該当しません。
普通保険約款	ご契約内容について、原則的な事項を定めたものです。
暴 動	群衆または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態をいいます。
は 保険契約上の権利および義務	保険契約に適用される普通保険約款および特約に関する権利および義務をいいます。
保 険 の 目 的	保険の対象をいいます。
む 無 効	ご契約内容のすべての効力を、保険期間の初日からさかのぼって失うことをいいます。
め 明記物件	家財のうち、次に掲げる物をいい、保険証券に明記されていないときは、家財を保険の目的とする場合であっても、保険の目的に含まれません。 ① 貴金属、宝玉石および宝石ならびに貴石、骨とう、彫刻物その他の美術品で、1個または1組の価額が30万円を超えるもの ② 稿本、設計書、図案、証書、帳簿その他これらに類する物
も 持ち出し家財	保険の目的である家財のうち、被保険者または被保険者の同居の親族によって証券記載建物内から一時的に持ち出された家財をいいます。
ゆ 床上浸水	居住用部分の床を超える浸水をいいます。 (注) 居住用部分の床とは、敷敷または板敷等のものをいい、土間、たたき等の類を除きます。

証券または野金証書をいい、通帳および預貯金引出し用の現金自動支払カードを含みます。

建物を保険の目的とした場合の補償条項

する場合に適用されます。

用される次の用語は、それぞれ次の定義によります。

	損害が発生した地および時において、保険の目的と同一の構造、質、用途、規模、型、能力のものを再築または再取得するのに要する額をいいます。
(2)	損 害 損害には、消防または避難に必要な処置によって保険の目的に発生した損害が含まれます。
(3)	損害の額 再調達価額によって定めた損害の額をいいます。
(4)	保険金額 保険証券に記載された金額で、当社が支払う保険金の限度額をいいます。なお、事故の種類によっては、保険金額以外の限度額が適用されることがあります。

第1条【保険の目的の範囲】

- (1) この補償条項における保険の目的は、保険証券に記載された建物とします。
 (2) 次に記載された建物のうち、被保険者の所有するものは、保険証券に保険の目的に含まない旨が記載されていない限り、保険の目的に含まれます。
 ① 畳または建具類
 ② 電気・ガス・冷房・暖房設備その他これらに類する物のうち建物に固定している物。この場合、建物に固定した設備と機能上分離できないガス設備の給湯器、冷房・暖房設備の室外機その他これらに類する関連付属の設備・装置は保険の目的に含まれます。
 ③ 浴槽、流し、ガス台、調理台、種その他これらに類する物のうち建物に固定している物
 ④ 門、へいもしくはかきまたは物置、車庫その他の付属建物。ただし、チェーンボール、チェーンゲ

補償内容についての一覧表のページ

別表1【第1条 建物を保険の目的とした場合の補償条項】第2条【損害保険金をお支払いする場合】
 当会社は、下表の「当会社が損害保険金をお支払いする場合」に該当する場合に、その損害に対して、
 下表の「当会社が損害保険金をお支払いできない場合」に該当する場合は、損害保険金をお支払い

とお支払いする損害保険金の計算、第4条【損害保険金をお支払いできない場合】

下表の「当会社が損害保険金をお支払いする場合」に規定する損害保険金をお支払いします。ただし、
 しません。

項	事故の種類	当会社が損害保険金をお支払いする場合	当会社が損害保険金をお支払いできない場合
(1)	火災、落雷、破裂または爆発	火災、落雷、破裂または爆発によって、保険の目的である建物に損害が発生した場合	＜本表(1)から(8)の事故に共通の項目＞ ① 当会社は、次に掲げる事由によって発生した損害に対しては、損害保険金をお支払いしません。 ア. 被保険者、被保険者またはこれらの者の法定代理人(注1)の故意もしくは重大な過失または法令違反。 イ. 被保険者でない者が保険金の全部または一部を受け取るべき場合、その者またはその者の法定代理人(注2)の故意もしくは重大な過失または法令違反。ただし、他の者が受け取るべき金額についてはこの規定を適用しません。 ウ. 被保険者または被保険者が所有または運転する車両またはその積載物の衝突または接触 エ. 本表記載の事故(注3)の際における保険の目的の置き忘れ、紛失または盗難 (注1) 被保険者または被保険者が法人であるときは、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関とします。 (注2) その者が法人であるときは、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関とします。 (注3) 本表(6)の事故は含まれません。 ② 当会社は、次に掲げる事由によって発生した損害、および次に掲げる事由によって発生した本表(1)から(8)の事故が延焼または拡大して発生した損害、ならびに発生原因のいかんを問わず本表(1)から(8)の事故が次に掲げる事由によって延焼または拡大して発生した損害に対しては、損害保険金をお支払いしません。 ア. 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事象または暴動 イ. 地震もしくは噴火またはこれらによる津波 ウ. 核燃料物質(注1)もしくは核燃料物質によって汚染された物(注2)の放射性、爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故 (注1) 核燃料物質は、使用済燃料を含みます。 (注2) 核燃料物質によって汚染された物には、原子核分裂生成物を含みます。
(2)	風災・ひょう災・雪災	保険証券の「風災・ひょう災・雪災」欄に記載された補償内容 「損害の額」が20万円以上の場合に補償されます」と記載されている場合 風災、ひょう災または雪災によって保険の目的である建物に損害(注)が発生し、その損害の額が20万円以上となった場合、この場合において、損害の額の算定は、構内ごとに保険の目的のすべてについて、一括して行うものとします。 (注) 建物内部については、建物またはその一部(窓、扉、その他の開口部を含みます。)が風災、ひょう災または雪災によって直接破壊したために発生した損害(雨、雪、ひょうまたは砂じんの吹込みによる損害を含みます。)に限ります。 「補償されません」と記載されている場合 風災、ひょう災または雪災によって発生した損害(注)が発生した場合 (注) 本表(2)の風災・ひょう災・雪災もしくは本表(7)の水災によって発生した損害または給排水設備自体に発生した損害は含まれません。	① 本表(6)の盗難、盗難による盗難・汚損の事故の場合、盗取された保険の目的を回復することができるときは、そのために支出した必要費用は、損害の額に含まれるものとします。ただし、損害の額は、盗取された保険の目的の再調達価額を限度とします。 (注) 本表(6)の盗難、盗難による盗難・汚損の事故の場合、盗取された保険の目的を回復することができるときは、そのために支出した必要費用は、損害の額に含まれるものとします。ただし、損害の額は、盗取された保険の目的の再調達価額を限度とします。
(3)	建物外部からの物体の落下・飛来・衝突等	建物の外部からの物体の落下、飛来、衝突または倒壊によって、保険の目的である建物に損害(注)が発生した場合 (注) 雨、雪、あられ、砂じん、粉じん、塵埃その他これらに類する物の落下または飛来、土砂崩れまたは本表(2)の風災・ひょう災・雪災もしくは本表(7)の水災によって発生した損害は含まれません。 (注) 本表(2)の風災・ひょう災・雪災もしくは本表(7)の水災によって発生した損害または給排水設備自体に発生した損害は含まれません。	ア. 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事象または暴動 イ. 地震もしくは噴火またはこれらによる津波 ウ. 核燃料物質(注1)もしくは核燃料物質によって汚染された物(注2)の放射性、爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故 (注1) 核燃料物質は、使用済燃料を含みます。 (注2) 核燃料物質によって汚染された物には、原子核分裂生成物を含みます。
(4)	給排水設備の事故等による水ぬれ	次の①または②のいずれかの事故に伴う漏水、放水または溢水による水ぬれによって、保険の目的である建物に損害(注)が発生した場合 ① 給排水設備に発生した事故 ② 被保険者以外の者が占有する戸室で発生した事故 (注) 本表(2)の風災・ひょう災・雪災もしくは本表(7)の水災によって発生した損害または給排水設備自体に発生した損害は含まれません。	(注) 本表(6)の盗難、盗難による盗難・汚損の事故の場合、盗取された保険の目的を回復することができるときは、そのために支出した必要費用は、損害の額に含まれるものとします。ただし、損害の額は、盗取された保険の目的の再調達価額を限度とします。
(5)	騒ぎよう、労働争議に伴う暴力・破壊行為	次の①または②のいずれかの事故によって、保険の目的である建物に損害が発生した場合 ① 騒ぎようおよびこれに類似の集団行動 ② 労働争議に伴う暴力行為または破壊行為	
(6)	盗難、盗難による盗難・汚損	盗難によって、保険の目的である建物に盗取、き損または汚損の損害が発生した場合	

・補償内容に関する記載を別表形式にまとめ、約款の複数の箇所を参照せずに、お客様が補償内容をご理解いただけるよう見直しを行いました。

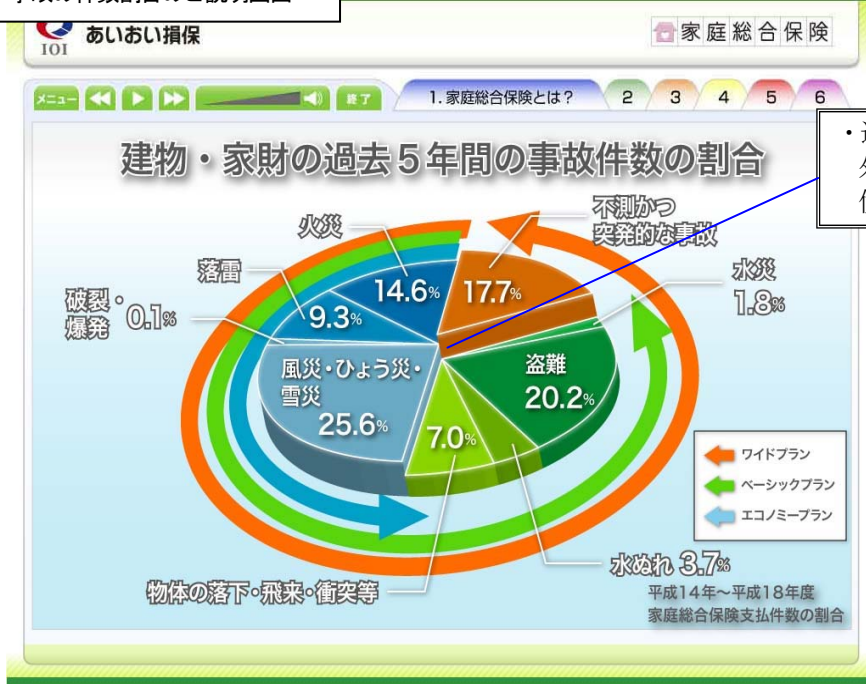
主な特長

◆動画でわかりやすく

- ・事故例や事故の件数割合をご案内するとともに、家庭総合保険の持つ魅力的な補償内容を動画でわかりやすくご説明します。
- ・「住まいの現場急行サービス」や保険料の割引制度など、「家庭総合保険」の特長について総合的にご紹介します。

[画面イメージ]

事故の件数割合のご説明画面



・過去の事故件数割合を掲載し、火災事故以外にも様々な事故が「家庭総合保険」で補償されていることをご説明します。

「住まいの現場急行サービス」のご説明画面

家庭総合保険

- トイレのつまりの除去
- 給・排水管のつまりの除去
- 給・排水管の故障によるあふれの原因箇所の応急修理
- 玄関のカギ開け

住まいの現場急行サービス (無料サービス)

・住まいのちょっとしたトラブルの際にお役に立つ「住まいの現場急行サービス」の内容をご説明します。