

商品・サービスについて

保険の仕組み	68
個人向け保険商品	72
企業向け保険商品	74
新商品の開発状況	77
損害サービス	78
個人向けサービス	80
企業向けサービス	82

保険の仕組み

保険の仕組み

❖ 保険制度

保険制度は、多数の人々が保険料を負担しあい、偶発の事故にあわれた一部の人々に保険金をお支払いする仕組みです。このように保険には、相互にリスクを分散し、経済的補償を行うことにより、個人生活と企業経営の安定を支える社会的機能があります。

❖ 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発的な事故によって生ずることのある損害を補償することを約束し、保険契約者がそれに対して保険料を支払うことを約束する契約(有償・双務契約)です。なお、損害保険は無形の商品ですので、保険約款でその内容を定めています。保険約款には、当社と契約者・被保険者(保険の補償を受けられるかた)の権利・義務が具体的に記されています。また、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契約申込書を作成し、契約の証として保険証券等を発

行します。保険契約申込書や保険約款に記載された事項が保険契約者と保険会社の双方を拘束します。

❖ 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、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は、自動車保険、火災保険、傷害保険等の純保険料率および自動車損害賠償責任保険、地震保険の営業保険料率(純保険料率と付加保険料率の合計)をそれぞれ参考純率、基準料率として算出し、会員保険会社に提供しています。

契約手続きの流れ

❖ 保険の募集

損害保険の募集は、保険会社の社員または保険会社が保険契約を結ぶ権限を付与している代理店が行っています。

❖ 商品内容の提案と説明

お客様とのご相談を通じて、お客様の抱えるリスクやご意向等を把握し、適切な保険商品・プランを提案・説明します。また、「パンフレット」「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報等)」「ご契約のしおり」等を用いて、商品内容をわかりやすく説明します。

❖ 適切な保険金額の設定

損害保険契約は、適切な保険金額で契約されてこそ、万一のときにお役に立ちます。

そのため、たとえば火災保険を契約いただく場合、保険の目的となる建物等の評価額に応じた保険金額を設定いただきます。なお、保険金額が評価額を超過している契約の場合は、一定の条件のもとで、保険契約者はその超過分を取り消すことができます。また、評価額を下回る契約の場合は、一部保険となり、十分な補償を受けられないことがあります。

❖ 契約内容のご確認と保険契約の申し込み

ご契約の引き受けや保険料の決定に必要な情報として、代理店や保険会社が保険契約申込書等で質問する事項(告知事項)について、ありのままにご回答いただきます。

万一告知いただいた内容が事実と異なる場合や告知いただかない場合には、保険契約を解除の上、保険金をお支払いできないことがあります。

お申し込みいただく商品やプランがお客様のご意向に沿った内容であることや、保険契約申込書に表示・記載された内容に誤りがないことをご確認ください、保険契約申込書にご署名または記名・捺印をいただきます。

❖ 保険料のお支払い

保険料のお支払いは、保険の種類により、金融機関での口座振替、クレジットカード、コンビニエンスストア・郵便局等での払込取扱票等の方法をご利用いただけます。

保険料を現金でお支払いいただく場合には、契約と同時に保険料領収証を発行します。

保険のお申し込みをいただいても、それぞれの払込方法ごとに定められた期日までに保険料のお支払いがないと、保険金をお支払いできません。

なお、保険契約が失効した場合や、解除された場合には、保険約款の規定にしたがって保険料をお返しします。(ただし、お返しできない場合もあります)

❖ 保険証券等の内容の確認

通常、保険契約後、契約の証として保険証券等を作成の上、発送します。保険契約者は、お申し込み内容どおりとなっているかご確認くださいこととなります。

❖ 契約後にご注意いただきたいこと

1. 契約内容に変更が生じた場合には、ご連絡ください

契約後に保険証券等に記載されている内容に変更が生じた場合には、保険契約者から当社代理店または当社にご連絡いただく必要があります。

ご連絡をいただけない場合には、変更が生じたときからご連絡いただくまで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。

2. 保険証券等を適宜ご確認ください

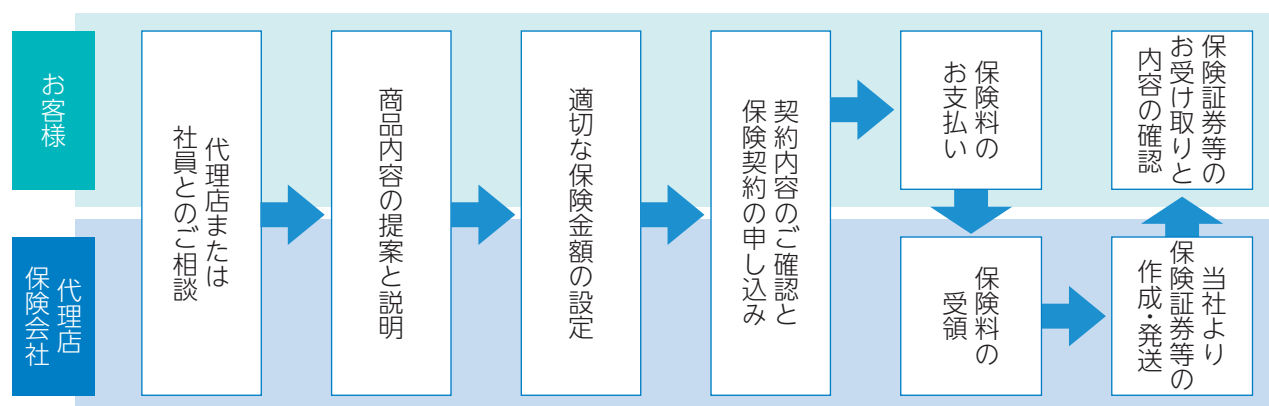
事故が起きたとき、すでに保険期間が終了していたり、契約内容の変更のご連絡を忘れていたりすることのないように、保険証券等を定期的にご覧いただき、保険期間や契約内容をご確認いただくことが重要です。

❖ 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(金銭消費貸借契約その他の契約の債務の履行を担保するための保険契約や営業または事業のための保険契約等を除きます)について、クーリング・オフ制度が適用されています。

お客様が契約をお申し込みいただいた日またはクーリング・オフに関する説明事項記載書面の受領日のいずれか遅い日からその日を含めて8日以内であれば、違約金等を負担することなくお申し込みの撤回または解約を行うことができます。

■ 契約手続きの流れ(例)



保険の仕組み

事故発生から保険金お支払いまでの流れ

1. 事故の発生

事故が発生した場合、まず負傷者の救護等の緊急措置や車両の移動等による二次災害の防止を行うとともに、警察署や消防署等へ通報してください。また、お相手の方がいる場合は、住所・氏名・連絡先・加入保険会社等をできるだけその場で確認してください。

2. 「東京海上日動安心110番」または代理店へのご連絡

緊急措置後は、速やかに「東京海上日動安心110番」または代理店までご連絡いただき、証券番号、契約者名、事故の日時・場所、事故発生状況、届出警察署等をお伝えください。

電話でのご連絡の他、スマートフォンやパソコン等の端末からWeb上で事故のご連絡をいただくことも可能です。

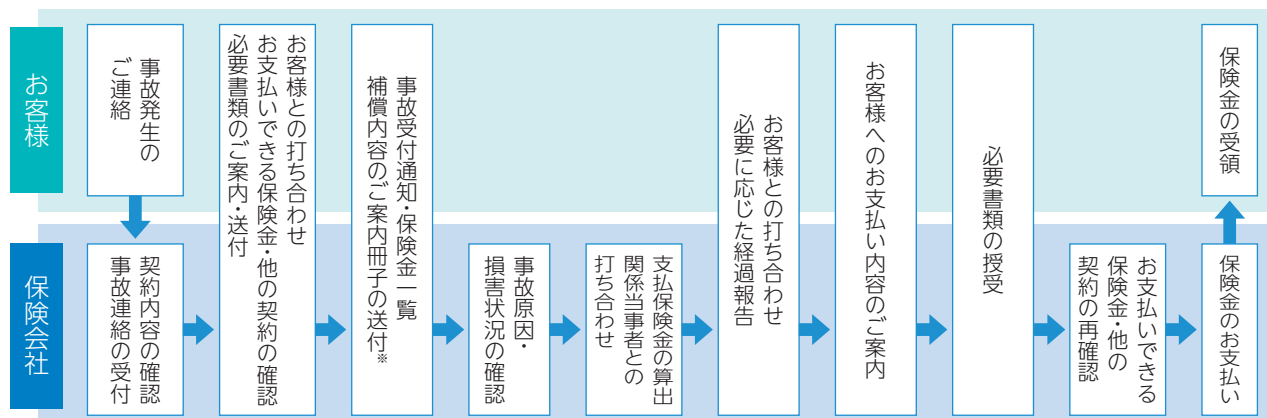
3. 損害状況の確認、保険金の算出

ご契約の内容を確認の上、お支払いできる保険金や必要書類についてご案内します。また、事故の原因や発生した損害を把握すべく、全国のネットワークを通じて、被害に遭われた保険の対象（車両、物件等）の確認や、被害者・関係者(修理工場・病院等)との打ち合わせを行います。必要に応じてお客様との打ち合わせを行った上で、お支払いできる保険金を漏れなく算出し、お客様にご案内します。

4. 保険金請求書等の授受、保険金のお支払い

お支払い手続きに必要な書類等をご記入の上、ご提出いただきます。所定の書類を受領し、必要な確認を実施した後、お客様のご指定する口座へ迅速に保険金をお支払いします。

■【お支払いまでの一般的な流れ～自動車保険の例～】



※2020年1月以降始期の自動車保険契約については、事故受付通知、保険金一覧、補償内容のご案内をWeb上でご案内しています。

【保険金のお支払いに必要な書類(例)】

必要書類については事故の形態によって異なる場合があります。また、そのほかの書類の提出をお願いすることもありますので、詳細については当社損害サービス担当者までお問い合わせください。

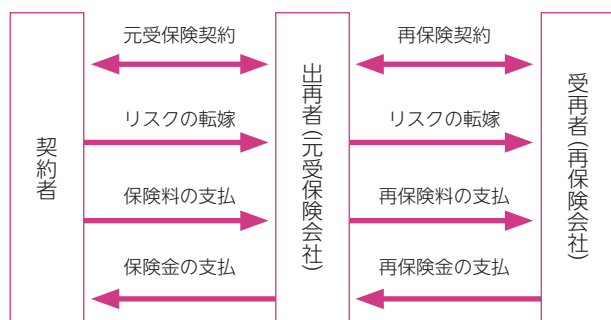
自動車保険	自賠責保険	火災保険	傷害保険
保険金請求書* 交通事故証明書(必要に応じて) 事故発生状況報告書(必要に応じて) 示談書(必要に応じて) 診断書 診療報酬明細書 休業損害証明書 交通費等明細書・領収証 修理費用見積書 写真 人身事故の場合 物損事故の場合 等	保険金請求書 交通事故証明書 事故発生状況報告書 診断書 診療報酬明細書 休業損害証明書 交通費等明細書・領収証 印鑑証明書 等	保険金請求書* 罹災証明書(必要に応じて) 建物登記簿謄本(必要に応じて) 修理費用見積書 写真 等	保険金請求書* 診断書(必要に応じて) 印鑑証明書(必要に応じて) 公の機関の事故証明書 (必要に応じて) 等

※一定の条件に合致する事案については、保険金請求書をご提出いただくことなく保険金をお支払いするサービスを実施しています。

再保険について

再保険とは

超高層ビル、石油コンビナート、大型船舶・航空機等の大事故や台風、地震のような広域大災害が発生すると巨額の保険金支払が予測されるため、保険会社は保険金支払責任の一部を国内外のほかの保険会社に転嫁することによって、リスク分散を図っています。このような保険会社間の保険取り引きを「再保険」といい、ほかの保険会社に保険金支払責任を転嫁することを「出再」、引き受けることを「受再」といいます。また、再保険手配後に自ら保険責任を負担する部分を「保有」といいます。



再保険の目的

1. 経営の健全性の確保

お客様の万一の損害に対して補償を提供するという社会的使命を果たすために、損害保険会社は経営の健全性を確保する必要があります。

再保険を活用することで保有するリスク量を適正にコントロールし、経営の健全性を確保しています。

2. 保険引受成績の安定性の確保

損害保険は偶然な事故や災害に対する補償であり、損害保険会社は、大事故や広域大災害の発生等、保険引受成績が不安定になる要因を抱えています。

このため、再保険を活用することで損害額を軽減し、保険引受成績の安定性を確保しています。

3. リスク分散による資本効率の向上

当社が引き受けるリスクについては、それに対する自己資本の準備が必要ですが、再保険によりリスクを分散させることで、保険引受に必要な自己資本を効率的に活用することができます。

保有・出再政策

1. 基本的な考え方

当社では保有・出再政策を、保険引受成績の安定性と収益性、資本効率、再保険コスト等を総合的に考慮して決定しています。

経営の健全性に影響を与える可能性のある、地震や台風といった巨大損害に対しては、先端的な分析技術を駆使したリスクの定量評価に基づきスキームを決定し、安定的・継続的に再保険を手配しています。一方、発生頻度が相対的に高い中小規模災害の再保険回収に対応した再保険カバー（アーニングスカバー）については、当社の強固な財務基盤やグローバルな事業分散を強みに、経済合理性を重視した機動的なサイクルマネジメントを実施しています。

2. 出再取り引き先の選定

出再取り引き先は、「出再セキュリティ基準」に基づき、取り引き相手の信用力（格付け・財務情報等）を評価し、出再条件等も考慮した上で選定しています。また、再保険契約締結後も、経営の健全性に影響を与えないよう、出再取り引き先の格付けなどを継続的にモニタリングし、信用リスクを管理しています。

3. グループ再保険の活用

以下を目的として、グループ会社から当社への出再（グループ再保険）を通じたリスク集約を行っています。集約したリスクに対しては、当社にて再保険の一括手配を行っています。

- ・分散効果享受による資本効率向上
- ・グループアベタイトに基づくリスクコントロール
- ・集約したリスクに対して再保険の一括手配を行うことによるバーゲニングパワーの発揮

個人向け保険商品

さまざまな商品でお客様のニーズに対応します。

個人を取り巻くリスクが多様化している中、当社はお客様のニーズに対応した商品を取り揃え、「安心と安全」を提供します。

(代表的な商品を記載しています)

生損保一体型保険

トータルアシスト超保険

損害保険と生命保険を一体化し、お客様とご家族を取り巻くリスクをまとめて補償する革新的な保険です。お客様のライフプラン、家族構成やライフステージのさまざまな変化にあわせて、コンサルティングによる最適な補償を提供します。



自動車の保険

トータルアシスト自動車保険

相手方への賠償、ご自身のケガ、お車の損害に関する「3つの基本補償」と「3つの基本特約」で安心をお届けします。



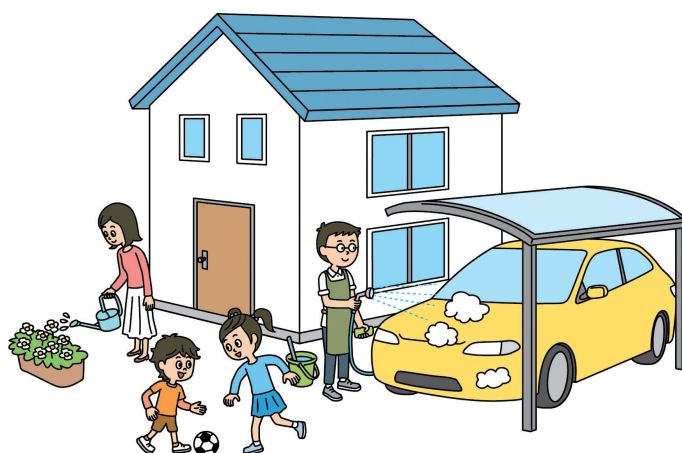
住まいの保険

トータルアシスト住まいの保険

「火災や風災等のリスクに関する補償」を提供する住まいの保険と、各種サービスから構成されています。

地震保険

地震等による損害を補償します。住まいの保険とセットでご加入いただきます。



ケガ・病気の保険

トータルアシストからだの保険(傷害定額)

日常生活におけるケガや熱中症、第三者への賠償に関するリスクを補償します。

トータルアシストからだの保険(サイクル)

自転車事故等によるケガや熱中症、第三者への賠償に関するリスクを補償します。



旅行・レジャーの保険

海外旅行保険

海外旅行中のケガ・病気のほか賠償責任、携行品損害、救援者費用等を補償します。

トータルアシストからだの保険(ゴルファー)

ゴルフにおけるケガや熱中症、第三者への賠償、ゴルフ用品の損害に関するリスクおよびホールインワン・アルバトロス費用を補償します。



商品ラインナップ 主な家庭生活に関する保険



生損保一体型保険

- ・トータルアシスト超保険
(新総合保険)



ケガ・病気の保険

- ・トータルアシストからだの保険
(傷害定額)
- ・トータルアシストからだの保険
(サイクル)
- ・団体総合生活保険
(医療補償)
- ・団体総合生活保険
(がん補償)
- ・団体総合生活保険
(団体長期障害所得補償)
- ・団体総合生活保険
(介護補償)



等



自動車の保険

- ・トータルアシスト自動車保険
(総合自動車保険)
- ・TAP
(一般自動車保険)
- ・1日自動車保険
- ・ドライバー保険
(自動車運転者保険)
- ・自賠責保険
(自動車損害賠償責任保険)



旅行・レジャーの保険

- ・海外旅行保険
- ・リスク細分型海外旅行保険
- ・国内旅行傷害保険
- ・トータルアシストからだの保険
(ゴルファー)
- ・ヨット・モーターボート総合保険



等



住まいの保険

- ・トータルアシスト住まいの保険
(住まいの保険)
- ・地震保険
- ・マンション管理組合のための
住まいの保険
(マンション総合保険)
- ・地震に備えるEQuick保険
(震度連動型地震諸費用保険)



こどもの保険

- ・総合生活保険
(こども総合補償)



その他の保険

- ・「どうぶつ健保」
(ペット保険)

企業向け保険商品

さまざまな商品でお客様のニーズに対応します。

(代表的な商品を記載しています)

対 象		主な商品	
		事業活動全般の保険	
財物	建物	超ビジネス保険 (事業活動包括保険) ＜財産に関する補償＞	企業財産包括保険 ＜財産補償条項＞
	機械設備 什器・備品		機械保険 動産総合保険
	原材料・仕掛品 商品・製品		外航貨物海上保険 ロジスティクス総合保険 商品総合補償運送保険
	工事の目的物	超ビジネス保険 (事業活動包括保険) ＜工事に関する補償＞	工事保険 (建設工事保険、 組立保険、 土木工事保険)
	自動車(車両)		TAP(一般自動車保険)[車両保険]
	船舶		船舶普通期間保険
営業利益等	生産中止・休業	超ビジネス保険 (事業活動包括保険) ＜休業に関する補償＞	企業財産包括保険 ＜休業補償条項＞
	興行中止		サイバーリスク保険
	カントリーリスク(非常危険)		興行中止保険 海外投資保険
役員・従業員	従業員福利厚生		労働災害総合保険 超Tプロテクション(業務災害総合保険) 総合生活保険(GLTD) 健康アシスト保険 スマート総合福祉団体定期 ^{※1}
	経営者保障(補償)		TAP (一般自動車 保険)[人身 傷害保険・ 搭乗者傷害 特約]
	貯蓄・退職金		総合生活保険 (傷害補償) スマートあんしん 定期 ^{※1}
			定期保険 ^{※1}
損害賠償金	第三者賠償	超ビジネス保険 (事業活動包括保険) ＜賠償責任に関する補償＞	各種賠償責任保険 海外PL保険 サイバーリスク保険
			TAP(一般自動車保険) [対人賠償責任保険・対物賠償責任保険]
	事故防止支援		法人ドライブエージェント ^{※2}

※1 東京海上日動あんしん生命の取り扱い商品です。

※2 フリート契約をご契約の法人のお客様の場合に付帯可能です。

商品ラインナップ 主な事業経営に関する保険



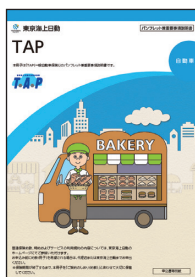
事業活動全般の保険

- ・超ビジネス保険
(事業活動包括保険)
事業活動を取り巻くさまざまなリスク(財産、工事、休業、賠償責任に関するリスク)を、1つの保険でまとめて補償します。



企業向け自動車の保険

- ・TAP(一般自動車保険)
相手方への賠償や、ご自身の治療費、車の修理費等を補償します。



企業財産に関する保険

- ・企業財産包括保険
工場、事務所、倉庫など企業が所有する複数の物件を1契約で補償します。「利益の減少」や「営業継続費用」といった間接損害も補償可能です。
- ・機械保険
不測かつ突発的な事故により、機械設備・装置に生じた損害を補償します。
- ・動産総合保険
各種の動産に対して、不測かつ突発的な事故による損害を補償します。



船舶・貨物・運送の保険

- ・船舶普通期間保険
船舶が運航中に被る沈没、座礁、火災、衝突などの海難事故による損害を補償します。
- ・船主責任保険(P&I)
船舶の運航・使用・管理に伴う対人・対物等の賠償責任を補償します。
- ・外航貨物海上保険
国際貿易における輸出入貨物の輸送に伴う、貨物の損害を補償します。
- ・運送保険
日本国内におけるトラック、航空機、フェリーなどでの輸送に伴う、貨物の損害を補償します。
- ・運送業者貨物賠償責任保険
受託貨物に損害が生じたことにより負担する賠償責任を補償します。



賠償責任に関する保険

- ・施設賠償責任保険
施設の管理や仕事の遂行に起因する対人・対物事故による賠償責任を補償します。
- ・請負業者賠償責任保険
工事・作業等の遂行等に起因する対人・対物事故による賠償責任を補償します。
- ・PL保険(生産物賠償責任保険)
製品・商品または工事・サービスの結果に起因する対人・対物事故による賠償責任を補償します。
- ・自動車管理者賠償責任保険
駐車場や修理工場で管理している自動車を破損したり盗難されたりした場合の賠償責任を補償します。
- ・サイバーリスク保険
事業活動を取り巻くサイバーリスクに起因して発生した各種損害を1つの保険で包括的に補償します。
- ・海外PL保険
製品・商品に起因する日本国外で発生した対人・対物事故による賠償責任を補償します。
- ・D&O保険(会社役員賠償責任保険)
会社役員としての業務に起因する賠償責任を補償します。

企業向け保険商品



工事に関する保険

- ・工事保険
(建設工事保険、組立保険、土木工事保険)
火災、水災、盗難等の不測かつ突発的な事故によって工事の目的物や工事用仮設物等の保険の対象に生じた損害を補償します。



費用・利益の損失に関する保険

- ・リコール保険(生産物回収費用保険)
製品・商品のリコールを実施する際の損害を補償します。
- ・興行中止保険
悪天候等の不測かつ突発的な事由により、イベントが中止または延期した場合の損害を補償します。
- ・約定履行費用保険
第三者に偶然な事由が生じたことによって、約定で定めた責任を実行するために負担した損害を補償します。
- ・M&A保険(表明保証保険)
M&Aの取引において、売主の表明保証違反等が生じた場合に、買主に生じる損害を補償します。 等



保証および信用に関する保険

- ・取引信用保険
お取引先が倒産などにより商品の販売やサービスの提供にかかわる代金支払債務を履行しない場合の損害を補償します。
- ・入札・履行保証保険、公共工事履行保証証券
入札や工事・業務の請負契約において、受注者が契約を締結しない、または契約どおりに履行できなかった場合に、発注者に生じる損害を補償します。 等



その他の保険

- ・超Tプロテクション(業務災害総合保険)
従業員の方等が被った業務上の災害について、企業・個人事業主の皆さまが負担するさまざまな損害を補償します。
- ・労働災害総合保険
従業員の方等の労働災害について、企業・個人事業主の皆さまが負担する「政府労災保険」の上乗せ給付や賠償責任を補償します。
- ・総合生活保険(GLTD)
病気やケガにより長期間働けなくなった場合に、就業不能期間中の所得を補償します。
- ・健康アシスト保険
健康診断でリスクが高いと判定された従業員等に対する二次検査の受診勧奨プログラムを提供します。 等



本誌では、東京海上日動で取り扱っている商品の一部をご紹介します。本誌に掲載のない商品または掲載されている商品の詳細に関しては、代理店または営業店へご連絡ください。

新商品の開発状況

(2023年1月～2026年7月)

新商品の開発および約款・料率の改定

2023年	1月	・企業向け火災保険「企業総合保険」「企業財産包括保険」の商品・料率改定 ・事業活動包括保険「超ビジネス保険」の商品・料率改定(「財産に関する補償」「工事に関する補償」「休業に関する補償」「賠償責任に関する補償」の改定、「感染症補償特約」の改定等) ・施設賠償責任保険、介護サービス事業者賠償責任保険、サイバーリスク保険、興行中止保険等の商品・料率改定 ・国内取引信用保険の商品改定、「とりしんぶる(取引信用保険シンプルプラン)」の発売 ・自動車保険、超保険の商品・料率改定(「故障補償特約(搬送時)」の新設等)
	2月	・リスク細分型海外旅行保険 LINEアプリ「東京海上日動 たびコンパス」の新設
	7月	・事業活動包括保険「超ビジネス保険」の商品改定(「感染症補償特約」の改定) ・介護サービス事業者賠償責任保険の商品改定 ・海外旅行保険、リスク細分型海外旅行保険の商品・料率改定
	10月	・業務災害総合保険「超Tプロテクション」の商品・料率改定(「疾病入院保険金定額補償特約条項」「疾病入院医療費用補償特約条項」「治療費用補償特約条項」「身元信用補償特約条項」「従業員フルタイム補償特約条項」の新設等) ・傷害保険の商品改定(「トラブル対策費用補償特約」の新設等)
2024年	1月	・企業向け新種保険(サイバーリスク保険、施設賠償責任保険、海外PL保険、工事保険等)の商品・料率改定 ・自動車保険、超保険の商品・料率改定(「人身傷害の他車搭乗中および車外自動車事故補償特約」の改定等)
	4月	・事業活動包括保険「超ビジネス保険」の商品改定(「感染症補償特約」の改定等) ・介護サービス事業者賠償責任保険、ボランティア活動保険の商品改定
	7月	・ペット保険の発売
	10月	・「健康アシスト保険」の発売 ・傷害保険の商品改定(「教育継続支援特約」の新設等) ・住まいの保険、超保険の商品・料率改定 ・マンション管理組合のための住まいの保険の商品・料率改定 ・企業向け火災保険「企業総合保険」「企業財産包括保険」の商品・料率改定 ・事業活動包括保険「超ビジネス保険」の商品・料率改定(「財産に関する補償」「休業に関する補償」「賠償責任に関する補償」の改定) ・船客傷害賠償責任保険の商品改定 ・業務災害総合保険「超Tプロテクション」の商品改定(「疾病休業補償特約条項」「精神障害追加補償特約条項(疾病休業補償特約条項用)」の新設等) ・建設工事保険の商品改定
	1月	・自動車保険、超保険の商品・料率改定(「車両搬送・応急対応・レンタカー費用等補償特約」の改定等) ・企業向け新種保険(サイバーリスク保険、D&O保険(会社役員賠償責任保険)等)の商品・料率改定(「サイバーリスク・モニタリングサービス」の新設等)
2025年	4月	・D&O保険(会社役員賠償責任保険)の商品改定
	7月	・興行中止保険の商品・料率改定 ・修学旅行変更費用保険の商品改定
	9月	・国内取引信用保険「とりしんぶる(取引信用保険シンプルプラン)」の商品・料率改定
	10月	・自動車保険、超保険の料率改定 ・住まいの保険、超保険の商品・料率改定 ・傷害保険、超保険の商品・料率改定(熱中症の補償追加、からだの保険をインターネット完結型商品へ刷新等) ・海外旅行保険の商品・料率改定 ・業務災害総合保険「超Tプロテクション」の商品・料率改定(「法律相談費用補償特約条項(迷惑行為被害用)」「カスタマーハラスメント相談サービス」の新設等)
	1月	・事業活動包括保険「超ビジネス保険」の商品・料率改定(企業向け火災保険「企業総合保険」の統合、「労災事故に関する補償」の販売停止等) ・企業向け火災保険「企業財産包括保険」の商品改定(「災害通知および事故管理特約」の新設等) ・企業向け新種保険(施設賠償責任保険、請負業者賠償責任保険等)の商品改定 ・自動車保険、超保険の商品・料率改定(「ドライブエージェント パーソナル(DAP)新型・事故自動通報ドラレコ」の導入等)
2026年	7月	・海外旅行保険の商品・料率改定

東京海上グループについて

東京海上日動の経営について

商品・サービスについて

業績データ

コーポレートデータ

損害サービス

損害サービス

お客様に万一の事故が起こった際に、ご満足いただける損害サービスを提供することは、保険会社の最も重要な責務の1つです。当社は、日本全国に広がるネットワークとまごころを込めたサービスで、お客様に「安心」をお届けします。

❖ 損害サービス体制

■ 国内外の拠点網、ネットワーク

日本全国での事故に迅速かつ適切に対応するため、当社は全国に194の損害サービス拠点を配置しています。約10,600名の当社およびグループ会社の社員が、お客様の身近な場所で、丁寧で迅速な対応を行っています。

国外においても、損害サービス専門の当社現地法人や優秀なエージェントを世界各地に配置しています。

また、約550名の弁護士、約100名の顧問医、約60名の税理士・会計士等、万全の専門家ネットワークで、お客様のさまざまなご相談・ご要望にお応えしています。

(注) 損害サービス拠点数等のデータは2026年4月現在

■ 有事の態勢、広域災害への対応

大規模な自然災害が発生した際は、全社員と代理店が一丸となってお客様をお守りします。発災直後に災害対策室を設置するとともに、全国の損害サービス拠点におけるペーパーレスでの情報連携や現地への応援者の派遣等により、スムーズな初期対応・保険金のお支払いを実現しています。

また、一部の自然災害による被害を対象に、事故の受付から保険金のお支払いまでの工程を自動化するシステムを導入し、スピーディーに保険金をお支払いしています。

水災や地震などの災害では、お客様のご自宅を訪問して被害状況を確認しています。当社では、お客様ご自身で自宅訪問日時をWeb上で予約できるシステムを導入することで、お客様の手続きの利便性向上を図っています。

■ 万全の初期対応（24時間365日受付・相談）

当社は、24時間365日対応の「東京海上日動安心110番」が、全国各地のお客様から事故に関するご連絡・ご相談をフリーダイヤルで受付しています。日本語が話せないお客様には、通訳業者を介した3者間通話サービスを提供しています。また、耳や言葉の不自由なお客様向けには、テレビ電話を活用した手話・筆談通訳サービスを提供しています。

また、ご契約の車両が事故や故障により走行不能となった場合には、「東京海上アシスタンス」によるロードアシストを24時間365日提供し、レッカー搬送や応急対応等を行っています*。

なお、通信型ドライブレコーダー「DAP」付帯の車両において事故が発生した場合、衝撃を検知した端末が自動で発報し、発報先へ事故の連絡や救急対応の要請等を行うことができます。

*ご契約の内容や車両の状態によって提供可能なサービスが異なります。詳細は当社損害サービス担当者へお問い合わせください。

・東京海上日動安心110番	0120-119-110
・東京海上アシスタンス	0120-560-057
・耳や言葉の不自由な お客様専用FAX	0120-119-569
(受付時間はいずれも24時間365日)	

いつでもお客様に迅速に安心をお届けすることができるよう、夜間や休日にご連絡いただいた事故について、次のようなサービスを提供しています。

平日夜間・休日の初期対応(自動車保険)

「東京海上日動安心110番」では、平日夜間(17:00～翌日9:00)および休日にご連絡いただいた事故について、お客様のご要望に応じて、事故のお相手や、病院・修理工場への連絡等の初期対応を行っています。

休日現場立会サービス(火災保険)

休日にご連絡いただいた火災事故や漏水事故等、鑑定人の立会を要する事故について、お客様のご要望に応じて、当日または翌日に立会を行い、速やかに損害状況を確認します(消防の調査等により現場立会が不可能であるなどの事情がある場合を除きます)。



❖ お客様対応品質向上に向けた取り組み

■ 保険金請求手続きの利便性向上

当社は、お客様が事故に遭われた際のご連絡や保険金請求に関するお手続きを、より簡便に行っていただけるよう、各種デジタルツールを提供しています。

具体的には、スマートフォンやパソコン等の端末から、Web上で事故のご連絡をいただける「スマート事故連絡」や、保険金請求書類を郵送の代わりにWeb上でアップロードいただける「スマートフォトシェア」、保険金のお支払いまでの流れをご確認いただきながら必要なお手続きをWeb上で完結できる「スマート保険請求navi」を導入しています。さらに、チャット形式でお客様と担当者が直接やり取りを行うことができる「メッセージボード」機能を整備しています。

各種ツールを通じて、お客様一人ひとりのニーズに寄り添った、より快適な保険金請求を実現しています。

■ お客様の声の活用

当社は、保険金をご請求いただいたお客様を対象に、当社の損害サービス対応に関するアンケートへの回答をお願いしています。お客様からいただいた評価やご意向を踏まえ、適切なアフターフォローを行い、信頼関係の構築につなげています。

お客様を起点とした意識を高め、お客様対応品質のさらなる向上に取り組んでまいります。

❖ お客様への付加価値提供

■ 修理工場マッチングサービス（リペアネット）

被害に遭われた車両の修理工場を、当社の有する優良修理工場ネットワークの中からお客様ご自身でお選びいただける修理工場マッチングサービス「リペアネット」を提供しています。

本サービスを通じて、「安心して修理を任せることができる工場選びを支援してほしい」というお客様の声にお応えするとともに、工場検索機能や修理途中の写真掲載機能、お客様評価やクチコミの閲覧・共有機能などの整備を進めることで、さらなる利便性の向上を図っています。

■ 事故発生後のアフターサポート

人身事故で入院された方と当社担当者が面談させていただく際、タオル・石けん等の身の回り品が入った「入院お見舞いパック」をお届けしています。

また、火災事故に遭われたお客様を対象に、お見舞品セットの進呈や、建築業者・修理業者の紹介、税務相談・法律相談の受付等を行っています。

■ お客様のリスク軽減に向けた取り組み

当社の損害サービス対応で蓄積された情報やネットワークを活用し、お客様のリスク軽減に貢献しています。

具体的には、交通事故の削減を目的とした「安全運転講習会」のほか、未来を担う子どもたちを対象に、DAPの走行データを活用した「DAPこうつうあんぜん授業」、防災・環境啓発プログラム「ぼうさい授業」「みどりの授業」を定期開催しています。また、人間工学の知見を活用したリスク診断や事故の未然・再発防止策の提案を通じて、企業の防災・減災につなげています。

❖ 再審査請求制度

当社では、保険金のお支払いの公正性を確保する制度として、「再審査請求制度」を設けています。

担当損害サービス拠点が、契約内容に照らして保険金のお支払い対象外と判断し、お客様（契約者・被保険者等）が、その判断内容にご了承いただけない場合、お客様からの審査請求に基づきご利用いただく制度です。

外部の委員（医師・弁護士・法学者）により構成される「保険金支払審査委員会」（非公開）が、保険金をお支払い対象外とする「当社判断の適切性」について「法的または医学的な観点」で審査を行い、結果をお客様へ画面でご連絡します。

ただし、法的または医学的な判断を行うという「保険金支払審査委員会」の目的には適さないと判断される事案や、紛争解決手続等で審議される事案等、本制度の対象外としている事案がありますので、詳しくは、担当損害サービス拠点までお問い合わせください。

お手続き方法

お客様から「再審査請求書」、資料等を提出いただきます。再審査請求手続きのお申し出先として担当損害サービス拠点のほか、お客様のご要望により、社外弁護士を窓口とした手続きをご利用いただくこともできます。詳しくは、担当損害サービス拠点もしくは保険金請求ご相談コーナーまでお問い合わせください。

❖ 保険金請求ご相談コーナー

ご請求いただいた保険金のお支払いに関する、お客様（契約者・被保険者）のご相談・ご不満について、専任担当者が対応する専用フリーダイヤルを設置しています。

保険金請求ご相談コーナー 0120-051-021
(受付時間 9:00～17:00・土日祝・年末年始除く)

個人向けサービス

自動車の保険・住まいの保険・からだの保険・超保険

主なサービスを記載しています。また、対象となる契約には一定の条件があります。

「トータルアシスト自動車保険」・「トータルアシスト住まいの保険」・「トータルアシストからだの保険」・「トータルアシスト超保険」

介護アシスト

お電話にてご高齢者の生活支援や介護に関するご相談に応じ、優待条件でご利用いただける各種サービスをご紹介します。



メディカルアシスト

お電話にて各種医療に関するご相談に応じます。また、夜間の緊急医療機関や最寄りの医療機関をご案内します。

- ・緊急医療相談
- ・医療機関案内
- ・予約制専門医相談
- ・がん専用相談窓口
- ・転院・患者移送手配



「トータルアシスト自動車保険」・「トータルアシスト超保険」

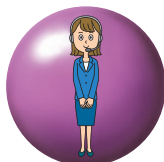
事故現場アシスト

お客様が最も不安な「事故発生から24時間」をしっかりとサポートします。

事故の際の
アドバイス

初期対応

24時間以内
の状況報告



ロードアシスト

ご契約のお車について、事故や故障時のレッカー搬送、故障やお車のトラブル時の応急対応等を行います。

- ・車両搬送
- ・緊急時応急対応
- ・代替交通手段のご案内および費用の補償
- ・燃料切れ時ガソリン配達
- ・おクルマ故障相談



入院時選べるアシスト

「事故が起きてから」ホームヘルパーの派遣やお見舞い御礼品の提供等、お客様にお好みの補償をお選びいただけます。



レンタカー費用アシスト

レンタカーの補償についてしっかりとサポートします。



もらい事故アシスト

お客様に責任がなく保険会社が示談交渉できない「もらい事故」も安心です。



「トータルアシスト住まいの保険」・「トータルアシスト超保険」

緊急時助かるアシスト[※]

カギや水回りのトラブルが発生したときにサポートします。

- ・カギのトラブル対応サービス
- ・水回りのトラブル対応サービス

※「トータルアシスト超保険」の場合、水漏れ・鍵開けアシストとしてご提供します。



住まいの選べるアシスト

火災事故または盗難事故が起こったときに再発防止メニューをご提供します。お好みの補償メニューをお選びいただけます。

- ・IHクッキングヒーターまたは火災防止機能付ガスコンロの設置
- ・ホームセキュリティサービスの提供
- ・防犯カギ、補助錠、防犯ガラス・フィルムの設置 等



住まいのサイバーアシスト

サイバートラブルが疑われる場合等にお電話にて提携の専門会社にご相談いただけます。

- ・インターネット等のサイバートラブルに関する相談サービス
- ・マルウェアのリモート駆除サービス



海外旅行保険

海外総合サポートデスク(東京)

グループ会社の「東京海上インターナショナルアシスタンス株式会社」が、海外旅行保険にご加入のお客様からの事故・病気・ケガ・盗難等のトラブルや保険金のご請求・ご相談等を24時間365日受け付けています。

- ・最寄りの医療機関の案内・紹介
- ・キャッシュレス提携病院の案内・予約
- ・医療搬送および付添医師・看護師の手配
- ・救援者の渡航手続き、ホテルの手配のサポート
- ・緊急医療相談 等

各種サービス

電話による各種情報提供サービス

- ・法律、税務に関するご相談
- ・社会保険に関するご相談
- ・グルメ、レジャー、冠婚葬祭等、暮らしに関する情報提供サービス

介護情報Webサイトによる介護情報提供サービス

広く一般の方々に対して公的介護保険の情報や介護関連事業者の検索等、さまざまな介護情報を提供するホームページ「介護情報ネットワーク」(www.kaigonw.ne.jp)を開設しています。

(一部の情報はお客様限定となります)

iDeCo(個人型確定拠出年金)

「人生100年時代」、長い老後生活に備えるためにiDeCo(個人型確定拠出年金)を提供しています。

加入をご検討されるかたには、「加入のご案内リーフレット」をご用意しています。また、ご加入者には、以下サービスをご用意しています。

- ・加入者専用ホームページ
- ・加入者専用LINEサービス「DC年金コンパス」
- ・加入者向け情報サイト「知ったくDC情報サイト」
- ・資産配分シミュレーションツール
- ・「なっとく運用サポート」
- ・メディカルアシスト



知ったくDC情報サイト

東京海上日動マイページ

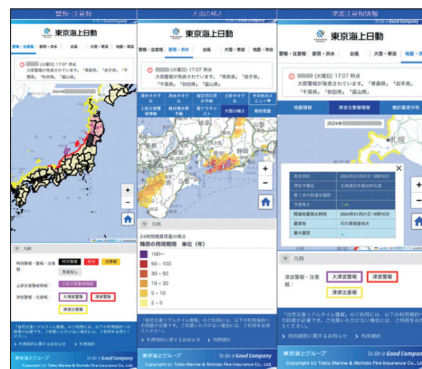
東京海上日動マイページは、個人のお客様を対象としたスマートフォンアプリ・インターネットサービスです。ご契約内容の確認や住所等の変更、事故の連絡・保険金請求、自然災害等の防災・減災情報の提供等、便利な機能を提供しています。

※ 各コンテンツ、サービスの内容は変更・中止となる場合があります。



自然災害リアルタイム情報提供サービス

昨今、多発・激甚化している自然災害のリアルタイム情報を地図上でご確認いただくことができるWebサイト「自然災害リアルタイム情報」(tokiomarine.i-resilix.com)を、広く一般の方々に対して開設しています。警報・注意報等の情報に加えて、国立研究開発法人防災科学技術研究所の「大雨の稀(まれ)さ」や「積雪重量」といった独自情報もご確認いただくことができます。



企業向けサービス

企業を取り巻くリスクが、ますます多様化・巨大化している中で、当社は高度な技術と最新の情報をもとに総合的なリスクマネジメントのお手伝いをします。また、企業が抱える諸問題に対してさまざまな角度からきめ細かいサービスを提供します。

経営支援サービス

❖ 中小企業専用ソリューションサイト 「BUDDY+」

当社の契約者にかかわらず、企業経営者の皆様に広くご利用いただけるソリューションサイトです。中小企業が抱える多種多様な経営課題やニーズに対して、各分野を牽引する企業・団体と協業し、厳選した情報提供や解決に至るまでのサービスをワンストップで提供します。

<主なサービス>

- ・人材確保・定着「ウェルビーイングナビ」
- ・事業継続「BCPかんたんナビ」
- ・脱炭素・GX「GXはじめてガイド」
- ・生産性向上・DX「プロ人材の紹介“プロドア”」



中小企業の挑戦を支え続ける

BUDDY+

<https://buddy.tokiomarine-nichido.co.jp>

❖ 運送事業者向け経営支援サービス

貨物輸送の品質向上（貨物事故、労災事故および自動車事故削減）、原価計算支援、労務管理（健康起因事故削減）、経営体質改善（人材採用・定着）等、運送事業者が抱える課題に対するソリューションをご提供するサービスです。持続可能な物流の実現のための有効策として、各事業者の課題に合わせてご活用いただけます。

❖ メンタルヘルスサポート 「メンタルヘルス対策の支援」

総合生活保険(GLTD)または団体総合生活保険の団体長期障害所得補償を契約いただいた企業を対象に、メンタルヘルス対策のお手伝いをします。従業員の皆様に受診いただけるストレスチェックや看護師等に幅広い内容をご相談いただけるメンタルヘルス電話相談、臨床心理士等の専門家による従業員向けメンタルヘルスセミナー等のサービスメニューをご用意しています。

❖ サイバーセキュリティ情報発信サイト 「Tokio Cyber Port」

サイバーセキュリティ対策に関する最新情報を集めたオンライン情報サイトです。サイバー攻撃は日々高度化・巧妙化し、完全に防ぐことは難しくなりつつあります。当サイトは、サイバーセキュリティに関する最新の情報・サービスを幅広く掲載し、サイバーセキュリティ対策に活用いただくことを目指しています。

<主なコンテンツ>

- ・標的型攻撃メール訓練
- ・記事コラム
- ・最新ニュース
- ・サイバーセキュリティ外部診断
- ・予想損失額シミュレーション
- ・情報誌「Cyber Risk Journal」



tokiocyberport.tokiomarine-nichido.co.jp/cybersecurity/s/

❖ 企業リスク情報提供サービス

企業を取り巻くリスクのうち、危機管理・経営リスク等のテーマを中心に情報誌「TALISMAN」を発行しています。

また、各種リスクに関する書籍の発行や、企業経営者やリスクマネジメント担当部門を対象とした各種セミナーを開催しています。



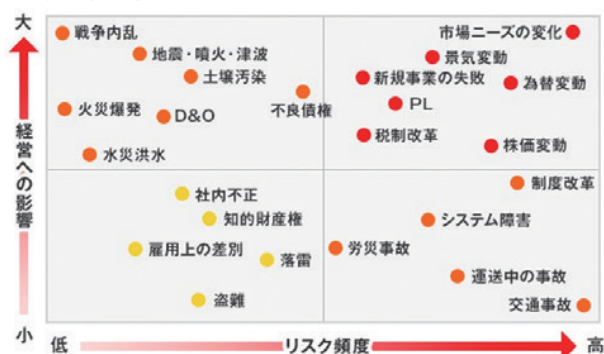
東京海上ディーアール株式会社編著

リスクコンサルティング 以下のサービスは東京海上ディーアール株式会社等を通じて提供しています。

総合的リスクマネジメント態勢構築支援

企業の総合的なリスクマネジメント態勢(ERM)の構築のため、各種方針の確立、対応組織の構築、企業を取り巻くリスクの洗い出しと評価、対応策等について、実効性のある支援を行っています。

リスクマップイメージ



事業継続マネジメント(BCM)構築支援コンサルティング

地震、水害、感染症等の不測の事態に備え、サプライチェーンを含めた事業継続計画(BCP)を策定し、これを継続的に維持・改善するための事業継続マネジメント(BCM)の構築を支援しています。リモート環境での提供も可能です。

政治・地政学リスク対応支援コンサルティング

企業にとって関心・重要度が高くなっている政治リスク・地政学リスクに関してシナリオに基づいた分析・評価やアドバイザー・インテリジェンス機能のご提供を通じて、経営戦略・事業戦略の策定やリスクマネジメント態勢の高度化をご支援いたします。

有事対応訓練

危機発生時の安全確保・緊急対応体制立ち上げから、状況把握・各種意思決定までの初動対応・事業継続対応を実践的に検証、経験するものです。お客様の目的に沿ったさまざまな訓練形式で企画・運営し、対応力向上につながる課題抽出をご支援いたします。各種訓練のリモート対応も可能(お客様の危機対応のオンライン化もご支援)です。

海外危機管理コンサルティング

事業活動の国際化・海外進出のさらなる進展に伴い、海外出張者・駐在員・帯同家族等の安全対策だけでなく、テロ・政変・自然災害等のさまざまなリスクが顕在化した際の業務の円滑な遂行が必要です。企業・組織の海外におけるさまざまな危機管理態勢の構築・強化・見直し等を総合的に支援しています。

自然災害コンサルティング

独自の解析モデルも使用し、地震・風水災リスクをあらかじめ定量的に把握することで、お客様に費用対効果の高いリスク低減策を提案しています。特に水災リスクについては、詳細な現地調査に基づき浸水による予想損害額算出・水害対策の費用対効果分析を実施し、企業の浸水防止計画立案に資する提案を行っています。またサステナビリティ情報開示支援コンサルティングの一環として、物理的リスクに関する気候変動シナリオ分析等の各種サービスを提供しています。



浸水想定区域図の例 (国土交通省データより東京海上ディーアールが作成)

火災・爆発コンサルティング

工場や事務所ビル、商業施設等を対象に、火災・爆発リスクの評価サービスを提供しています。専門エンジニアが現地調査や資料分析を行い、建物構造や設備、管理体制等を踏まえてリスクを多面的に評価するとともに、火災・爆発事故による財物の予想最大損害額を算出します。これらの評価結果は、最適な火災保険プログラム構築のための指標や、防災対策に係る予算の検討材料として活用されています。

製品安全コンサルティング

企業の日々の製品安全活動から、製品事故が発生した緊急事態におけるアドバイスの実施まで、製品安全に関するリスクを解決するためのコンサルティングサービスをトータルに提供しています。

企業向けサービス

❖ 交通リスクコンサルティング

業務用車両の事故削減に向け、各企業の事故発生状況・要因の分析や、カメラ付きドライブレコーダーを使用した運転データ分析等、科学的分析に基づく合理的な事故削減ソリューションを提供しています。また従業員の安全運転促進のため、パソコン、スマートフォン、タブレットで受講できる安全運転eラーニングやウェビナー形式の安全運転講習会等、オンラインサービスによる支援も行っています。

また、東京海上ディーアールは国土交通省から運輸安全マネジメント評価機関として認定されており、運輸事業者を対象として、運輸安全マネジメント体制構築支援をはじめとする各種のオーダーメイド型のコンサルティングメニューも提供しています。



❖ ハラスメント対策コンサルティング

職場における代表的なハラスメント（パワハラ、セクハラ、マタハラ）に関して、厚生労働省の委託事業や企業に対する研修等を多数実施しており、ハラスメントの実態や企業の取り組みに関する豊富な知見と実績を活かして、職場環境の実態調査から社員の意識づけまで、ハラスメントがない快適な職場環境づくりを目指した各種取り組みを支援しています。また、テレビやWEB等のメディアで広く取り上げられるようになったカスタマーハラスメントに関しても社内方針・組織体制の策定・構築支援、カスタマーハラスメントに関する判断基準の策定支援、対応マニュアルの作成支援等を実施しています。

❖ サステナビリティ・ESG関連コンサルティング

中長期的な企業価値の向上のためには、財務的価値のみならず非財務的価値が不可欠であるという認識が定着し、企業にはこれまでの財務的側面を意識した経営に加えて、環境・社会・ガバナンス(ESG)の側面を意識した経営が求められています。東京海上ディーアールでは、以下のようなサステナビリティ・ESG経営に関するさまざまなコンサルティングサービスをご提供しています。

- ・気候関連情報開示支援コンサルティング
- ・ネイチャーポジティブ経営支援
- ・サステナビリティ情報開示支援
- ・ビジネスと人権に関する取り組み支援
- ・ESG外部評価対応コンサルティング

❖ 退職金・企業年金コンサルティング

企業の退職金・年金制度を取り巻く環境は大きく変化しています。こうした中で経営者・企業年金担当者が抱えている「退職金・企業年金制度」に関する課題を解決するための支援および企業型確定拠出年金の導入を支援しています。

(1)退職給付制度の現状分析

採用している退職給付制度の確認と給付水準モデル等を分析します。

(2)退職給付制度の問題点の提示

採用している退職給付制度における問題点や課題を提示します。

(3)新制度移行の方向性

複数の選択肢の中からふさわしいと考えられる新制度を提案します。

(4)企業型確定拠出年金の導入支援

企業型確定拠出年金がふさわしいと判断された場合には制度の導入を支援します。

❖ 健康経営/人的資本経営支援 コンサルティング

企業における健康経営や人材・組織マネジメントを効果的に実施するためには、従業員の健康問題や組織課題を適切に捉え、健康保険組合と協働して健康施策を推進したり、事業部門と連携してエンゲージメント向上の取り組みを実施することが重要です。

東京海上ディーアールでは、企業および健康保険組合が保有する健診・レセプトデータ、人事関連データ、その他施策の結果データ等を分析し、個人の健康や組織のパフォーマンス等への影響要因等を定量的に把握^{*}することで、実効性の高い改善施策の立案、リスク軽減や生産性の向上に向けた取り組み等を支援しています。

^{*}東京大学「未来ビジョン研究センター・データヘルス研究ユニット」との共同研究で得られた知見をもとに、施策ごとの効果を可視化するための指標を体系化しています。

❖ サイバーリスクコンサルティング

サイバーリスクは企業の事業遂行に影響を与える大きな経営課題の一つであり、リスクを完全にゼロにすることは困難です。東京海上ディーアールでは、企業が抱えるサイバーリスク可視化やCSIRT構築等の平時のリスク低減に関するコンサルティングサービス、インシデント初動対応等の有事の際の各種支援サービス等のご提供を通じ、企業のセキュリティ対策の向上を支援しています。