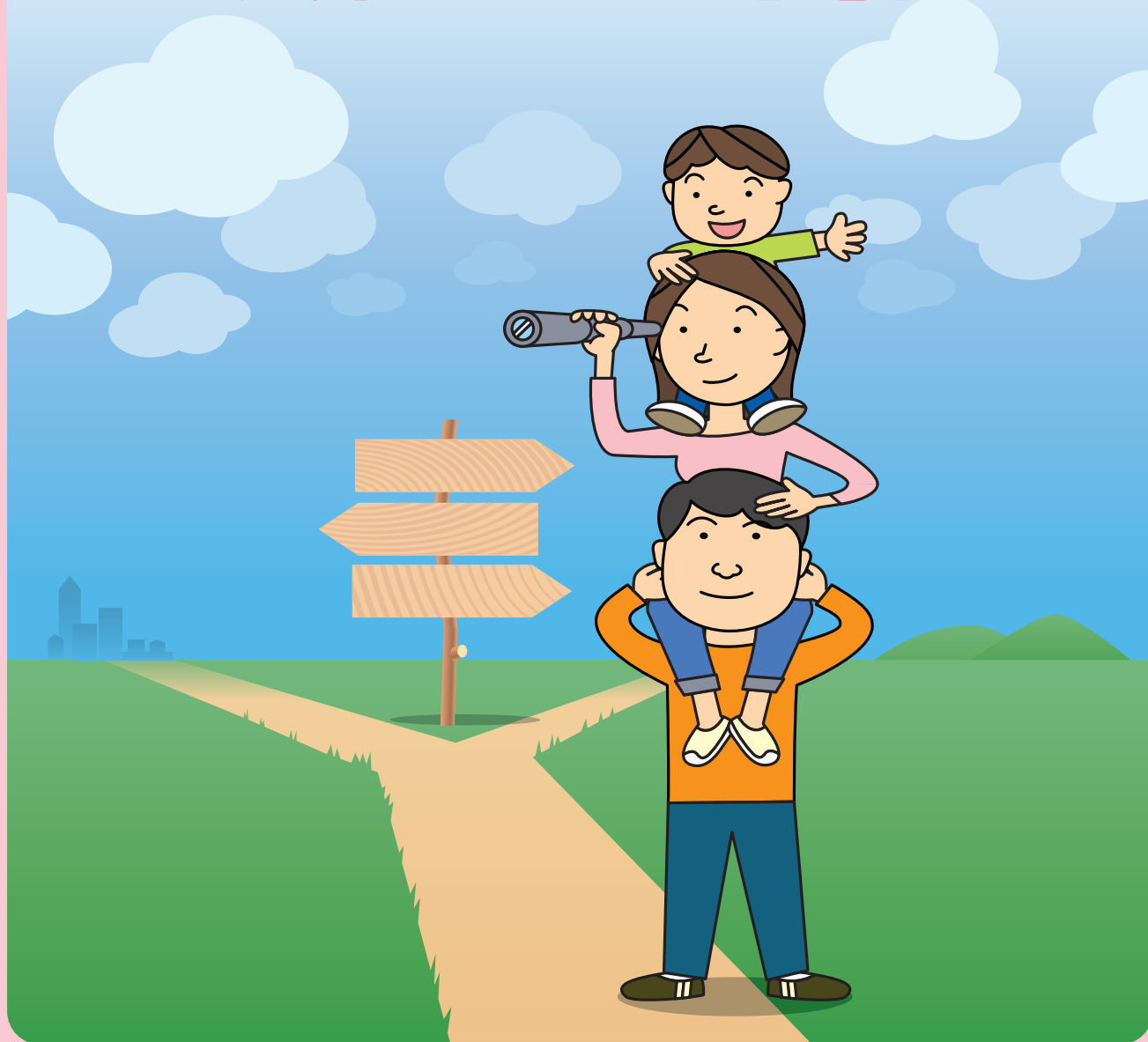


生命保険を契約している皆さまへ

# 保険金・給付金の請求から 受取りまでの手引



この手引は、生命保険を契約している皆さまが、保険金・給付金の請求・受取りにあたって、知っておいていただきたい基本的なことをまとめたものです。保険金・給付金請求の際の参考にしてください。なお、実際の請求にあたっては、生命保険会社により、手続きまたは保険金・給付金を受取れる場合がこの手引の内容と異なることがありますので、契約している生命保険会社に必ず確認してください。

※本手引を読まれるにあたっては、P13「主な用語の解説」を参考にしてください。

# 生命保険の保険金・給付金の請求・受取りのポイント

## ポイント1 生命保険会社に連絡しましょう

保険金・給付金の支払事由に該当した場合、保険証券・「ご契約のしおり・(定款)・約款」を確認し、すみやかに生命保険会社の担当者、または最寄りの営業所、支社、サービスセンター・コールセンターなどに連絡してください。

## ポイント2 請求から受取りまでの流れを確認しましょう

保険金・給付金の支払事由に該当した場合、受取人本人が請求する必要があります。

あらかじめこの手引で、請求から受取りまでの流れを確認しましょう。

## ポイント3 保険金・給付金の内容や受取れる場合・受取れない場合を確認しましょう

保険金・給付金の内容や受取れる場合または受取れない場合については、「ご契約のしおり・(定款)・約款」・生命保険会社のホームページ・請求手続きなどに関するガイドブックなどにも記載されていますので、確認してください。

## ポイント4 請求もれがないように、しっかり確認しましょう

保険金・給付金の支払事由に該当した場合、契約している内容によっては複数の保険金・給付金が受取れることがありますので、十分に確認してください。また、契約が複数ある場合は全件確認してください。

## ポイント5 「指定代理請求人」などによる請求ができる場合があります

被保険者が受取人となる保険金・給付金について、受取人(被保険者)が請求できない所定の事情がある場合には、指定代理請求人に関する特約を付加することなどにより、代理人が請求することができます。(代理人に対しては、あらかじめ支払事由および代理請求できる旨、説明しておくことが大切です。)

### 手引の該当ページ

#### 〈P2参照〉

「生命保険会社の保険金・給付金の請求に関する連絡先」〈サービスセンター・コールセンター 一覧〉

#### 〈P14参照〉

「まず、確認しましょうシート」

#### 〈P3～P4参照〉

「保険金・給付金の請求から受取りまでの流れ」

#### 〈P5～P8参照〉

「主な保険金・給付金の内容  
～事例:受取れる場合・受取れない場合～」

#### 〈P9～P10参照〉

「保険金・給付金が受取れない場合」

#### 〈P11参照〉

「請求もれが生じやすい場合」

#### 〈P12参照〉

「指定代理請求人とは?」



# ポイント1

# 生命保険会社に連絡しましょう



## 生命保険会社の保険金・給付金の請求に関する連絡先 〈サービスセンター・コールセンター 一覧〉

- 生命保険会社のサービスセンター・コールセンターの一覧です。
- 生命保険会社によっては「照会窓口」、「異議申出窓口」、「社外弁護士相談制度」などを設けている場合がありますので、生命保険会社に問い合わせてください。

(五十音順)

|   |   |
|---|---|
| アクサ生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター<br>☎ 0120-568-093                       | チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド(チューリッヒ生命) 保険金部<br>☎ 0120-286-660  |
| アクサダイレクト生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター<br>☎ 0120-953-831                  | T&Dフィナンシャル生命保険株式会社 お客様サービスセンター<br>(金融機関・来店型保険ショップ等を通じてご加入のお客様) ☎0120-302-572 (旧営業支社を通じてご加入のお客様) ☎0120-301-396     |
| 朝日生命保険相互会社 お客様サービスセンター<br>☎ 0120-714-532                          | 東京海上日動あんしん生命保険株式会社 保険金請求受付専用ダイヤル<br>☎ 0120-536-338  |
| アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社) 保険金部<br>☎ 0120-555-877                    | 日本生命保険相互会社 ニッセイコールセンター<br>☎ 0120-201-021  |
| AIG富士生命保険株式会社 総合サービスセンター<br>☎ 0120-211-901                        | ネオファースト生命保険株式会社 コンタクトセンター<br>(1年組み立て保険専用窓口) ☎ 0120-226-201<br>☎ 0120-833-337                                      |
| SBI生命保険株式会社 お客様コンタクトセンター<br>☎ 0120-272-451                        | PGF生命(ブルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社) コールセンター<br>(金融機関等を通じてご加入のお客さま) ☎0120-56-2269 (旧大和生命でご加入のお客さま) ☎0120-28-2269 |
| エヌエヌ生命保険株式会社 サービスセンター<br>☎ 0120-521-513                           | フコクしんらい生命保険株式会社 お客様サービス室<br>☎ 0120-700-651  |
| オリックス生命保険株式会社 保険金・給付金お問合せ窓口<br>☎ 0120-506-053                     | 富国生命保険相互会社 お客様センター<br>☎ 0120-259-817  |
| カーディフ・アシュアランス・ヴィ(カーディフ生命保険会社) カスタマーサービスセンター<br>☎ 0120-820-275     | ブルデンシャル生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター<br>☎ 0120-810-740   |
| 株式会社かんぼ生命保険 かんぼコールセンター<br>☎ 0120-552-950                          | マスマニチュアル生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター<br>☎ 0120-817-024  |
| クレディ・アグリコル生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター<br>☎ 0120-60-1221                | マニライフ生命保険株式会社 コールセンター ☎ 0120-063-730<br>変額年金カスタマーセンター/投資型商品カスタマーセンター ☎ 0120-925-008                               |
| ジブラルタ生命保険株式会社 コールセンター<br>☎ 0120-37-2269                           | 三井住友海上あいおい生命保険株式会社 お客様サービスセンター<br>☎ 0120-324-386  |
| 住友生命保険相互会社 コールセンター<br>☎ 0120-307-506                              | 三井住友海上プライマリー生命保険株式会社 お客様サービスセンター<br>☎ 0120-125-104  |
| ソニー生命保険株式会社 カスタマーセンター<br>☎ 0120-158-821                           | 三井生命保険株式会社 お客様サービスセンター<br>☎ 0120-318-766  |
| ソニーライフ・エイゴン生命保険株式会社 お客様サービスセンター(ご契約者さま専用)<br>☎ 0120-955-900       | みどり生命保険株式会社 顧客サービス部 コールセンター<br>☎ 0120-566-322   |
| 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社 カスタマーセンター(保険金・給付金請求ダイヤル)<br>☎ 0120-528-170 | 明治安田生命保険相互会社 コミュニケーションセンター<br>☎ 0120-662-332  |
| 第一生命保険株式会社 第一生命コンタクトセンター<br>☎ 0120-157-157                        | メットライフ生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター<br>☎ 0120-881-796  |
| 第一フロンティア生命保険株式会社 お客様サービスセンター<br>☎ 0120-876-126                    | メディケア生命保険株式会社 コールセンター<br>☎ 0120-315056  |
| 大同生命保険株式会社 支払照会窓口<br>☎ 0120-789-503                               | ライフネット生命保険株式会社 コンタクトセンター<br>☎ 0120-717991   |
| 太陽生命保険株式会社 お客様サービスセンター<br>☎ 0120-97-2111                          | 楽天生命保険株式会社 保険金部<br>☎ 0120-977-002   |

平成28年4月現在

# 請求から受取りまでの流れを確認しましょう

## 保険金・給付金の請求から受取りまでの流れ

- 被保険者が死亡した場合、入院・手術した場合などの保険金・給付金の請求から受取りまでの一般的な流れを**ステップ1～ステップ4**にまとめています。詳細につきましては、契約している生命保険会社に必ず相談してください。



### ステップ1 契約内容の確認と生命保険会社への連絡

- 被保険者の死亡、入院・手術など保険金・給付金の支払事由が発生した場合は、「保険証券」・「ご契約のしおり・(定款)・約款」などで契約内容・保障内容を確認してすみやかに生命保険会社の担当者、営業所・支社、サービスセンター・コールセンターなどに連絡しましょう。〈P2「生命保険会社の保険金・給付金の請求に関する連絡先」参照〉
- 保険金・給付金は受取人本人の請求によって支払われます。契約者の遺言により保険金受取人(請求者)が変更となることがありますので、遺言がある場合、契約している生命保険会社に必ず相談してください。受取人を確認し、受取人本人から連絡してください。

(主な受取人の例) ・死亡保険金 → 死亡保険金受取人  
 ・入院給付金 → 被保険者

- 被保険者が受取人となる保険金・給付金について、「指定代理請求人」などの代理人が指定されている場合は、代理人が請求できることもあります。〈P12「指定代理請求人とは？」参照〉

〔生命保険会社への主な連絡事項〕〈P14「まず、確認しましょうシート」を活用してください〉

～死亡または入院した原因などにより、連絡事項が異なる場合があります～

#### 死亡保険金請求の場合

- ・ 保険証券の番号
- ・ 死亡した人の名前
- ・ 死亡した日
- ・ 死亡した原因(病気・事故など)
- ・ 保険金受取人の名前
- ・ 保険金受取人の連絡先

※死亡前の入院・手術により給付金が支払われる場合があります。

#### 給付金請求の場合

- ・ 保険証券の番号
- ・ 入院・手術・通院などをした人の名前
- ・ 請求内容(入院・手術・通院など)
- ・ 請求原因(病気・事故など)
- ・ 入院日・退院日・手術日・手術名・傷病名・通院の有無・受傷日



- 1つの契約に複数の特約が付加されている場合がありますので主契約・特約の支払事由や給付内容をよく確認しましょう。また、生命保険会社が異なる契約など複数の契約に加入している場合は、すべての保険証券について確認し請求もれがないようにしましょう。



## ステップ2 請求書類の準備・提出

- **ステップ1**にて連絡した内容にもとづいて、生命保険会社から手続きに関する説明や保険金・給付金請求書などの必要書類が案内されます。(担当者の持参・郵送などにより届けられます)
- 所定の保険金・給付金請求書に必要事項を記入し、病院の診断書など必要書類をすべて取揃え生命保険会社に提出してください。
- 複数の保険金・給付金を請求する場合は、各々別の請求書を必要とする場合があります。  
(例:一つの契約(保険証券)で、死亡保険金と入院給付金を同時に請求する場合など)

### 〔主な必要書類の例〕

#### 死亡保険金請求の場合

- 保険証券
- 死亡保険金請求書
- 保険金受取人の戸籍謄本(抄本)
- 保険金受取人の印鑑証明書
- 被保険者の住民票
- 死亡診断書(死体検案書)
- 事故状況報告書(災害死亡保険金を請求の場合)

#### 給付金請求の場合

- 給付金請求書
  - 入院・手術等診断書(証明書)※
  - 事故状況報告書(災害入院給付金を請求の場合)
- ※入院・手術等診断書(証明書)は生命保険会社所定のものを使用します。

## ステップ3 <生命保険会社> 請求書類の受付・支払いの判断



- 生命保険会社は提出された請求書類、約款の内容にもとづいて保険金・給付金の支払事由に該当するかどうかを判断します。
- 約款の支払事由に該当しない場合、免責事由に該当する場合、告知義務違反があった場合などには、保険金・給付金を受取れないことがあります。<P9「保険金・給付金を受取れない場合」参照>
- 生命保険会社は約款において、支払期限を定めています。約款の規定は各社異なるため、個別に確認が必要です。支払期限経過後に支払われた場合は、生命保険会社は遅延利息を支払います。



- 生命保険会社は、治療の内容・障害の状態・事故の状況などについて提出された書類や診断書に関し、詳細な事実確認を行うことがあり、その場合、支払期限を約款所定の日数まで延長することがあります。正当な理由なく受取人などが確認を妨げ、または応じなかったときには、生命保険会社は遅延利息を支払いません。

## ステップ4 保険金・給付金の受取り内容・金額の明細確認



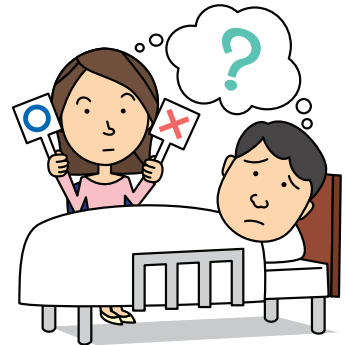
- 保険金・給付金は受取人指定の金融機関口座に振込まれます。
- 保険金・給付金の受取り内容・金額の明細書が送付されるので内容を確認してください。
- 保険金・給付金が支払われない場合には、支払われない理由について書面などで通知・説明されます。

# 保険金・給付金の内容や受取れる場合・受取れない場合を確認しましょう

## 主な保険金・給付金の内容

～事例：受取れる場合・受取れない場合～

主な保険金・給付金の内容と保険金等を受取れる場合、受取れない場合の代表的な事例を参考としてあげています。生命保険会社・商品や加入の時期によって取扱いが異なる場合がありますので、詳細につきましては、必ず契約している生命保険会社に問い合わせてください。



### 1. 主な保険金

#### ① 死亡保険金

〈被保険者が死亡した場合に受取れる保険金〉

|             | 受取れる場合  | 受取れない場合  |
|-------------|---|--|
| <b>事例 A</b> | <p>○ 契約前に「血圧が高いこと」について告知書で正しく告知して加入し、その1年後に「高血圧」を原因とする「脳卒中」で死亡した場合。</p> | <p>✖ 契約前の「慢性C型肝炎」での通院について、告知書で正しく告知せず加入し、その1年後に「慢性C型肝炎」を原因とする「肝がん」で死亡した場合。</p> |

※「受取れない場合」は告知義務違反により契約が解除された場合の事例です。

#### ② 災害死亡保険金

〈被保険者が不慮の事故または所定の感染症により死亡した場合に受取れる保険金〉



～「不慮の事故」とは急激かつ偶発的な外来の事故をいいます～

|             | 受取れる場合                           | 受取れない場合   |
|-------------|----------------------------------|---|
| <b>事例 B</b> | <p>○ 運転中に信号無視の車に衝突され、死亡した場合。</p> | <p>✖ 被保険者が、危険であることを認識できる状況で高速道路を逆走して対向車と衝突し、死亡した場合。</p> |

※「受取れない場合」は免責事由（重大な過失）に該当する場合の事例です。

### ③ 高度障害保険金



〈被保険者が所定の高度障害状態になった場合に受取れる保険金〉

|     | 受取れる場合  | 受取れない場合  |
|-----|---|--|
| 事例C |  契約後の事故による負傷で両眼の損傷が激しく、両眼球摘出手術を行う等回復の見込みがない場合。 |  契約後に網膜剥離で矯正視力が左右ともに0.02以下になったが、回復の見込みがあって治療を続けている場合。 |

※「受取れない場合」は所定の高度障害状態に該当しない場合の事例です。

### ④ 特定疾病保険金（三大疾病保険金）



〈被保険者ががん（所定の悪性新生物）・急性心筋梗塞・脳卒中の三大疾病により所定の状態に該当した場合に受取れる保険金〉

|     | 受取れる場合  | 受取れない場合  |
|-----|---|--|
| 事例D |  契約後に「胃がん」の診断にて手術を受け、病理組織診断により、生まれて初めて所定の悪性新生物であると診断確定された場合。 |  契約後に「子宮頸がん」の診断を受け、病理組織診断により、上皮内がんと診断確定された場合。 |

※「受取れない場合」の上皮内がんは所定の悪性新生物に該当しないので、受取りの対象外です。

### ⑤ リビング・ニーズ特約保険金



〈被保険者が余命6カ月以内と診断されるときに死亡保険金の全部または一部を受取れる保険金〉

|     | 受取れる場合  | 受取れない場合   |
|-----|---|---|
| 事例E |  リビング・ニーズ特約保険金の請求時に、日本で一般に認められた医療による治療を行っても、余命6カ月以内と判断されている場合。 |  3年前に脳梗塞で医師から余命6カ月以内と判断されたが、その後回復し、請求する時点では余命6カ月以内と判断されていない場合。 |

※「受取れない場合」は請求時に被保険者が余命6カ月以内と判断されていないので、受取りの対象外です。

### ⑥ 疾病障害保険金

〈被保険者が疾病により所定の身体障害の状態になった場合に受取れる保険金〉

|     | 受取れる場合  | 受取れない場合   |
|-----|---|---|
| 事例F |  契約後に発症した糖尿病性腎症から「慢性腎不全」が進行し、腎臓の機能を全く永久に失った状態となり、人工透析治療を受けた場合。 |  「糖尿病」と診断され、血糖値上昇を抑制するためにインスリン治療を受けたが、合併症を原因とする所定の障害状態にない場合。 |

※「受取れない場合」は所定の身体障害の状態に該当しない場合の事例です。

## 2. 主な給付金



### ① 疾病・災害入院給付金

〈被保険者が病気やケガにより入院した場合に受取れる給付金〉

|      | 受取れる場合                             | 受取れない場合                            |
|------|------------------------------------|------------------------------------|
| 事例 G | <p>○ 契約後に発症した「椎間板ヘルニア」で入院した場合。</p> | <p>✕ 契約前に発症した「椎間板ヘルニア」で入院した場合。</p> |

※「受取れない場合」は契約前の発症による入院であり、所定の入院に該当しない場合の事例ですが、契約内容によっては受取れる場合があります。

|      | 受取れる場合                                      | 受取れない場合                                   |
|------|---|---|
| 事例 H | <p>○ 医師による治療が必要であり、自宅等での治療が困難なため入院した場合。</p> | <p>✕ 定期的な健康診断目的で人間ドックを受けるためだけに入院した場合。</p> |

※「受取れない場合」は治療を目的としない入院であり、所定の入院に該当しない場合の事例です。

### ② 手術給付金

〈被保険者が病気やケガにより所定の手術をした場合に受取れる給付金〉

|      | 受取れる場合                                      | 受取れない場合   |
|------|---|---|
| 事例 I | <p>○ 「急性虫垂炎」のため、虫垂を切除する手術（虫垂切除術）を受けた場合。</p> | <p>✕ 骨折の治療の後、骨折した部位を固定するためのボルトを抜く手術（抜釘術）を受けた場合。</p> |

※「受取れない場合」は所定の手術に該当しない場合の事例ですが、契約内容によっては受取れる場合もあります。



### ③通院給付金

〈被保険者が病気やケガで入院給付金の支払事由に該当する入院をし、退院後その治療を目的として通院した場合に受取れる給付金〉  
 ～入院前の通院も対象とする生命保険会社もあります～

|      | 受取れる場合  | 受取れない場合   |
|------|---|---|
| 事例 J | ○ 骨折の治療のため12日間入院の後退院。その後骨折の継続治療で同じ病院に3日間通院した場合。 | ✕ 骨折の治療のため12日間入院の後退院。その直後インフルエンザを発症し、インフルエンザの治療で同じ病院に3日間通院した場合。 |

※「受取れない場合」は入院した原因の治療を目的とする通院でないため、受取りの対象外です。

### ④特定損傷給付金

〈被保険者が不慮の事故により骨折・関節脱臼・腱の断裂などに対する治療を受けた場合に受取れる給付金〉

|      | 受取れる場合                   | 受取れない場合   |
|------|--------------------------|---|
| 事例 K | ○ 自転車で走行中に転倒し、右腕を骨折した場合。 | ✕ 骨粗しょう症で加療中に、立ち上がろうとして片手に体重をかけてしまったところ右腕を骨折した場合。 |

※「受取れない場合」は疾病を原因とする骨折と考えられる場合の事例です。

### ⑤障害給付金

〈被保険者が不慮の事故により所定の身体障害の状態になった場合に受取れる給付金〉

|      | 受取れる場合  | 受取れない場合                    |
|------|---|----------------------------|
| 事例 L | ○ 交通事故によるケガが原因で事故の日から180日以内に片耳が全く聴こえなくなり、その回復の見込みがない場合。 | ✕ 大腿骨を骨折し、病院で治療を行い、完治した場合。 |

※「受取れない場合」は所定の身体障害の状態に該当しない場合の事例です。



# 保険金・給付金が受取れない場合

保険金・給付金が受取れない場合として「支払事由に該当しない場合」、「免責事由に該当した場合」、「告知義務違反による解除の場合」などが約款に定められています。

以下に代表的な事例を参考としてあげています。

生命保険会社によっては異なる場合もあるため、詳しくは契約している生命保険会社の「ご契約のしおり・(定款)・約款」を確認してください。

## 1. 支払事由に該当しない場合

- 保険金・給付金が受取れるのは、約款所定の支払事由に該当した場合です。支払事由に該当しない場合には保険金・給付金は受取れません。これには、以下のような場合があります。

### 〔1〕 支払事由の原因が責任開始前に生じている場合 P7〔事例G〕参照

- 高度障害保険金や入院給付金など(死亡保険金は除きます)について、保障の責任開始前に生じた病気や事故を原因とする場合は、保険金・給付金を受取れないことが一般的です。

### 〔2〕 入院・手術が支払事由に該当しない場合 P7〔事例H・事例I〕参照

- 入院した日数が約款所定の日数に満たない場合、約款所定の支払日数の限度まで既に入院給付金を受取っている場合、入院先が約款所定の医療機関でない場合、治療を目的としない入院の場合などは、入院給付金が受取れません。
- 「手術」が約款所定の「支払対象となる手術の種類」に該当しない場合は、手術給付金は受取れません。

## 2. 免責事由に該当した場合 P5〔事例B〕参照

- 約款所定の「免責事由」(お支払いできない事由)に該当した場合、保険金・給付金は受取れません。これには、以下のような場合があります。

#### 《死亡保険金の免責事由の例》

- ◆ 契約した保険の責任開始日から一定期間内(1~3年)に被保険者が自殺したとき
- ◆ 契約者または死亡保険金(給付金)の受取人の故意によって被保険者が死亡したとき

#### 《災害保険金・入院給付金の免責事由の例》

- ◆ 契約者、被保険者または災害保険金受取人の故意または重大な過失により被保険者が死亡、入院したとき
- ◆ 被保険者の犯罪行為によるとき
- ◆ 被保険者の精神障害の状態を原因とする事故によるとき
- ◆ 被保険者の泥酔の状態を原因とする事故によるとき
- ◆ 被保険者が法令に定める運転資格を持たないで運転している間に生じた事故によるとき
- ◆ 被保険者が法令に定める酒気帯び運転またはこれに相当する運転をしている間に生じた事故によるとき

### 3. 告知義務違反による解除の場合 P5〔事例A〕参照

- 現在の健康状態、過去の傷病歴、職業などについて事実を告げなかったり、偽りの告知をしたなどの「告知義務違反」があった場合は、営業職員などから告知を妨げられたり、告知をしないことを勧められたときなどを除き、告知義務違反により契約・特約が解除となり、保険金・給付金が受取れないことがあります。

#### ～告知義務とは？～

生命保険は、多数の人々が保険料を出し合って、相互に保障しあう制度です。はじめから健康状態の良くない人や危険度の高い職業に従事している人などが無条件に契約すると、保険料負担の公平性が保たれなくなります。したがって、新規の契約時や失効した契約の復活時に、契約者または被保険者は、過去の傷病歴（傷病名・治療期間等）、現在の健康状態、職業などについて告知書や生命保険会社の指定した医師の質問に事実をありのままに告げる必要があります。

- 告知義務違反があった場合、責任開始日（復活の場合は復活日）から2年以内であれば、生命保険会社は契約を解除することができます。ただし、責任開始日から2年を経過していても、支払事由が2年以内に発生していた場合には、契約が解除されることがあります。
- 生命保険会社指定の医師以外の職員（営業職員、生命保険面接士など）は告知を受ける権限（告知受領権）を持っていないため、健康状態、傷病歴等について口頭で伝えても告知したことにならないので注意が必要です。告知についての専門フリーダイヤルや告知サポート資料を準備している生命保険会社もありますので確認しましょう。

注意

### 4. 重大事由による解除、詐欺による取消、不法取得目的による無効の場合

- 「保険金や給付金などをだましとる目的で事故を起こした」などの重大事由で契約が解除となった場合、また、契約の加入や復活に際して詐欺行為や保険金を不法に取得する目的の行為があり契約が取消・無効となった場合には、保険金・給付金は受取ることができません。

## ポイント4

# 請求もれがないように、 しっかり確認しましょう

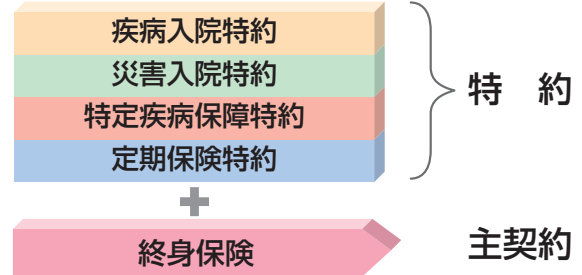


## 請求もれが生じやすい場合

### 1. 複数の契約・特約がある場合

- 1つの契約に複数の特約が付加されている場合がありますので、保険証券などで主契約・特約の内容をよく確認しましょう。
- 複数の契約に加入している場合は、すべての保険証券について確認しましょう。

〔例〕主契約の終身保険に特約が付加された生命保険



注意!

〔請求もれが生じやすい事例〕

#### ① 1つの契約に複数の特約が付加されている場合

特定疾病（三大疾病）保障特約と、疾病入院特約に加入していた被保険者が、がん治療のため入院した。

両方の特約から保険金・給付金が受取れる可能性があります。

#### ② 被保険者は同一で、契約者が異なる複数の契約がある場合

自分が契約者・被保険者の医療保険と、自分が被保険者で家族が契約者の医療保険があり、入院した。

両方の契約から給付金が受取れる可能性があります。

#### ③ 複数の生命保険会社と契約している場合

A社で医療保険に、B社でがん保険に加入していた被保険者が、がん治療のため入院した。

A社、B社から給付金が受取れる可能性があります。

### 2. 入院・手術で請求もれが生じやすい場合

注意!

〔請求もれが生じやすい事例〕

#### ① 入院中に死亡した場合（手術あり）

緊急入院をし手術を受けたが死亡し、死亡保険金のみを請求した場合。

死亡保険金・入院給付金・手術給付金が受取れる可能性があります。

#### ② 入院中に入院給付金を請求した場合

入院中に医師に診断書の記入を依頼したため、提出した診断書に退院までの入院日数が記載されていなかった場合。

診断書に記載された入院より後の入院期間に該当する入院給付金が受取れる可能性があります。

#### ③ 入院・手術を別々の病院で受けた場合

2カ所の病院で入院・手術をしたが、1カ所の病院での入院・手術についてのみ給付金を請求した場合。

他方の病院における入院・手術について入院給付金・手術給付金が受取れる可能性があります。

#### ④ 入院給付金の請求後（退院後）に通院した場合

退院直後に入院給付金を請求したが、その後の通院に対する通院給付金を請求することを忘れていた場合。

通院給付金が受取れる可能性があります。

# 「指定代理請求人」などによる 請求ができる場合があります

## 指定代理請求人とは？

- 「指定代理請求人」とは、被保険者が受取人となる保険金・給付金について、受取人による意思表示が困難であるなど請求できない約款所定の事情があるとき、受取人に代わって請求を行うために、被保険者の配偶者など、所定の範囲内で、あらかじめ契約者が指定した代理人です。
- 「指定代理請求人」による保険金などの請求に関する特則、特約が付加されている場合に請求手続きが可能です。

### （所定の事情）

- 本人が、余命もしくは病名を知らされていないので、請求できないとき  
（例：被保険者が悪性新生物（がん）の告知を受けていない場合）  
（例：被保険者が余命6カ月以内と告知を受けていない場合）
- 本人が、心神喪失などの状態にあるため、請求できないとき  
（例：被保険者が病気やケガで寝たきり状態となり、意思表示ができない場合）



## 【参考】生命保険についてわからないことや困ったことがある場合の相談先

### 《一般的な相談》

- 個別の契約内容以外の、一般的な相談については、「（公財）生命保険文化センター」や「（一社）生命保険協会の生命保険相談所」でも対応しています。

### 《苦情》

- 営業職員や保険代理店、生命保険会社との間でトラブルが生じ、生命保険会社と交渉しても解決せず困った場合、「（一社）生命保険協会の生命保険相談所」でも苦情の申し出に応じています。

### 《紛争》

- 苦情などが解決せずに生命保険会社との間の紛争に発展する場合には、「（一社）生命保険協会の生命保険相談所」内に裁定（裁判外紛争解決支援）を行う機関として設置された「裁定審査会」を利用する方法もあります。

（注）裁定審査会について： この機関は、「（一社）生命保険協会の生命保険相談所」が契約者などからの苦情解決の申し出を受け、生命保険会社へ解決を依頼したあと、原則として1カ月を経過しても問題が解決しない場合に申し立てることができます。裁定に要する費用は無料です。

|                       | 一般相談 | 苦情 | 受付時間                             | TEL          |
|-----------------------|------|----|----------------------------------|--------------|
| （公財）生命保険文化センター 生活情報室  | ○    | —  | 月曜～金曜 9:30～16:00<br>（祝日、年末年始を除く） | 03-5220-8520 |
| （一社）生命保険協会（本部）生命保険相談所 | ○    | ○  | 月曜～金曜 9:00～17:00<br>（祝日、年末年始を除く） | 03-3286-2648 |

- （一社）生命保険協会の生命保険相談所では各道府県主要都市53カ所に連絡所を設置して相談に応じています。連絡所の電話番号は（一社）生命保険協会の生命保険相談所にお尋ねください。

## 主な用語の解説

|          |  |
|----------|--|
| 約款       | 保険契約内容について法律に基づき生命保険会社があらかじめ定めた条項をいい、普通保険約款と特別保険約款(特約)があります。   |
| 主契約と特約   | 基本となる契約内容を主契約といい、その主契約の保障内容をさらに充実させるなどのために主契約に付加する契約内容を特約といいます。  |
| 保険証券     | 保険契約の成立および契約内容を証するために、生命保険会社から契約者に交付される文書で、保険金額や給付日額、保険期間などの契約内容を具体的に記載したものです。   |
| 契約者      | 生命保険会社と保険契約を結び、契約上のさまざまな権利(契約内容変更などの請求権)と義務(たとえば保険料支払義務)を持つ人です。  |
| 被保険者     | その人の生死・病気・ケガなどが保険の対象となる人です。  |
| 受取人      | 保険金・給付金・年金などを受取る権利を持つ人です。  |
| 保険金      | 被保険者が死亡・高度障害状態のとき、または満期まで生存したときなどに生命保険会社から受取人に支払われるお金です。   |
| 給付金      | 被保険者が入院・手術をしたとき、不慮の事故により身体に障害を生じたときなどに生命保険会社から受取人に支払われるお金です。   |
| 保険料      | 契約に基づいて、保障を得る対価として契約者が生命保険会社に払込むお金のことです。   |
| 告知義務     | 契約者や被保険者は契約の申込みをするときに、過去の傷病歴、現在の健康状態など、「告知書」の事柄について、事実をありのまま正確にもれなく記入(告知)する必要があります。また、生命保険会社の医師が口頭で告知を求める場合も同様に、事実をありのまま正確に伝えること(告知)が必要です。これらを告知義務といいます。 |
| 支払事由     | 約款で定める、保険金・給付金などが支払われる事由をいいます。   |
| 免責事由     | 約款で定める、保険金・給付金などが支払われない事由をいいます。  |
| 解除       | 告知義務違反などにより、生命保険会社が契約の全部または一部を消滅させることです。   |
| 責任開始日(期) | 生命保険会社が契約上の保障を開始する日のことです。  |
| 失効       | 保険料の支払い猶予期間を過ぎても保険料の払込みがなく、契約の効力が失われることです。   |
| 復活       | 失効した契約を効力ある状態に戻すことです。未払いの保険料などの払込みと健康上の告知(または診査)が必要になります。  |

死亡・入院・手術などの請求事由が発生したら  
**まず、確認しましょうシート**

**保険証券の内容を確認**

生命保険会社へ電話する前に、  
 保険証券を準備して、加入の生  
 命保険会社名と証券番号を確認  
 しましょう。

|   | 保険会社名 | 保険証券の番号 |
|---|-------|---------|
| 1 |       |         |
| 2 |       |         |
| 3 |       |         |
| 4 |       |         |

※保険証券がお手元がない場合は、生命保険会社へ連絡してください。

※死亡・入院した原因などにより、確認が必要な事項が異なる場合があります。内容を記載してください。

| チェック                     | 死亡の場合   | チェック                     | 入院・手術・通院などの場合                                    |
|--------------------------|---|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 保険証券の番号<br>※上記番号を伝えてください                                  | <input type="checkbox"/> | 保険証券の番号<br>※上記番号を伝えてください                         |
| <input type="checkbox"/> | 死亡した人の名前  | <input type="checkbox"/> | 入院・手術・通院などをした人の名前                                |
| <input type="checkbox"/> | 死亡した日<br>年 月 日  | <input type="checkbox"/> | 入院・手術・通院などの原因(病気・事故・傷病名など)                       |
| <input type="checkbox"/> | 死亡した原因(病気・事故など)   | <input type="checkbox"/> | 受傷日(事故の場合必須)<br>年 月 日                            |
| <input type="checkbox"/> | 保険金受取人の名前   | <input type="checkbox"/> | 入院期間<br>入院日: 年 月 日<br>退院日: 年 月 日                 |
| <input type="checkbox"/> | 保険金受取人の連絡先  |                          | 手術日<br>年 月 日                                     |
| <input type="checkbox"/> | 死亡前の入院・手術の有無<br>有・無<br>※入院や手術がある場合は、右の<br>「入院・手術などの場合」も記入 | <input type="checkbox"/> | 手術名  |
| <input type="checkbox"/> | 他に対象になる<br>契約や特約がないか<br>※生命保険会社に連絡の際、<br>確認しましょう          | <input type="checkbox"/> | 通院の有無<br>有・無<br>通院日数:<br>日                       |
| <input type="checkbox"/> | 他に対象になる<br>契約や特約がないか<br>※生命保険会社に連絡の際、<br>確認しましょう          | <input type="checkbox"/> | 他に対象になる<br>契約や特約がないか<br>※生命保険会社に連絡の際、<br>確認しましょう |

※上記内容を確認し、生命保険会社へ連絡

〈P2「生命保険会社の保険金・給付金の請求に関する連絡先」参照〉

(公財) 生命保険文化センターのホームページには生命保険に関するさまざまな情報が掲載されています。ぜひご覧ください。

ホームページアドレス：<http://www.jili.or.jp/>

 公益財団法人 生命保険文化センター

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階