

お客さまのご理解をより深める1冊です

保険金・給付金 ご請求ガイド

ご請求時まず最初にお読みください



この冊子は、保険金・給付金などをもれなく、スムーズにご請求いただくために、ご請求手続きや、保険金・給付金をお支払いする場合の代表的な事例、よくある質問などを掲載しています。

保険金・給付金などのご請求が生じた際には、ぜひご一読ください。

お客さまのご契約内容によりお取扱いが異なる場合がございます。

ご加入されているご契約のお取扱いにつきましては、

「保険証券」「ご契約のしおり・保険約款」などもあわせてご確認くださいませようお願いいたします。

保険金・給付金などを もれなくスムーズにお客さまのもとへ



保険金・給付金等のお支払いには、お客さまからのご連絡が重要な情報となります。
この冊子をご請求の際にぜひご活用いただきますようお願いいたします。
ご不明な点がある場合は、当社までご連絡ください。

CONTENTS【目次】

お受け取りまでの流れ

	請求書類のご提出からお受け取りまでの流れ	3-4
	お支払いまでのスケジュール	4
	手続き完了お知らせメール(SMS)	4




必要な書類

	ご請求に必要な書類	5-6
	ホームページから必要書類をダウンロード	5
	お電話で必要書類のお取り寄せ	6
	診断書が省略できる場合について	7-8

ご確認ください

	無事故給付金・健康給付金のお支払いについて	9
	受取人(請求権者)について	10
	給付金等支払いの際の保険料精算	10
	部位不担保による特別条件	11
	保険料払込免除となる場合	12
	事実の確認について	13





ご確認いただきたいこと

-  診断書などの取得費用に関して 13
-  もれなくご請求いただくために 14
-  保険金・給付金をお支払いできる事例・できない事例 15-16

よくあるご質問

-  よくあるご質問(Q&A) 17-19

重要なお知らせ

-  重要なお知らせ 20-21
 -  お客さまに関する個人情報のお取扱いについて 20
 -  支払査定時照会制度のご案内 21
 -  金融ADR制度について 21

主な保険用語について

-  主な保険用語のご説明 22

さいごに



FWD生命からのご案内

裏表紙にて各種手続き・変更方法、商品付帯サービス（サービス利用料無料）を掲載しています。

お問い合わせ

スマートフォンで簡単に操作いただけるお問い合わせメニュー（ビジュアルIVR）をご用意しております。

24時間いつでも利用できますので、ぜひご活用ください。



お電話では、総合サービスセンターにお問い合わせください。

FWD生命保険株式会社
総合サービスセンター

0120-211-901（通話料無料）
〈受付時間〉9:00～18:00
（土・日・祝日・年末年始を除く）

目 請求書類のご提出からお受け取りまでの流れ

保険金・給付金等請求お手続きの流れは、以下のとおりです。

お受け取りまでの流れ

必要な書類

ご確認いただきたいこと

よくあるご質問

重要なお知らせ

主な保険用語について



START



ホームページから必要書類をダウンロード

- お客さまのご請求内容によっては、当社ホームページからダウンロードした請求書類でのお手続きが可能です。
- ご提出が必要となる書類は「契約内容」「ご請求内容」をご確認の上、保険金・給付金等のご請求に関する以下のURLからアクセスしてください。

www.fwdlife.co.jp/jp/claims/



総合サービスセンターへご連絡

- お手元に保険証券をご準備ください。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ご確認ください。
- 受取人ご本人さまより総合サービスセンターへお電話ください。
- 請求に必要な書類のご案内を郵送いたします。



STEP 1

契約内容と請求書類の確認

同封の

- 「保険金・給付金等請求のご案内」
- 「契約内容確認表」
- 「保険金・給付金等のご請求に必要な書類」

をご確認ください。

Omne by FWDで
いつでも
給付金手続きが可能に!



ご契約いただいている
保険商品によっては、
Omneにて給付金請求手続きが
可能な商品もございます。

※一定の取扱条件がありますので、詳細はOmneにて
ご確認ください。



詳しい情報はこちらから ▶ onelink.to/omnejpmaya



STEP 2

注意事項の確認

お客さまにとって重要な
お知らせとなります。
以下のページをご覧ください。

→ お客さまに関する
個人情報のお取扱いについて P20



STEP 3

必要事項の記入と請求書類の準備

- ご記入いただく書類は必ず受取人(請求権者)さまご自身で、必要事項をもれなくご記入ください。
- 「診断書」や戸籍謄本・住民票・印鑑証明などの「公的書類」の発行にかかる費用は、お客さまのご負担となります。
診断書に代えて簡易請求制度のご利用方法については7～8ページをご覧ください。



請求書類の確認と返送

- ご請求に必要な書類がそろいましたら、「返信用封筒」で当社に郵送してください。
- 請求書類に不足や不備がある場合、お電話や文書でご案内させていただくこともございます。また、ご提出いただいた書類の内容を拝見した結果、あらためて他の書類のご提出をお願いすることもございますので、あらかじめご了承ください。
- ご請求に必要な書類がすべて当社に到着したのち、お支払い手続きを行います。ご提出いただいた請求書類の内容により、事故の原因、治療の詳細や健康状態などの事実を確認させていただく場合がございます。詳しくは以下のページをご確認ください。

→ 事実の確認について P13

お支払いまでのスケジュール

原則、お客さまからご請求いただいた保険金・給付金等は、ご請求に必要な書類が**すべて会社に到着した日※の翌日からその日を含めて5営業日以内**に、ご請求時に指定いただいた金融機関の口座にお支払いいたします。

※「ご請求に必要な書類がすべて会社に到着した日」とは、完備された請求書類が当社の本社・営業店・取扱代理店に到着した日、または当社の社員・保険募集人等がお客さまからお預かりした日をいいます。上記のお支払い期間を超えて保険金・給付金等をお支払いする場合には、遅延利息を付けてお支払いいたします。なお、給付金請求の対象となる入院期間・手術日に対応する保険料のお支払いが未収の場合、給付金から差し引かれる場合があります。詳細を「保険金・給付金等のお支払い手続き完了のお知らせ」でご確認ください。



保険金・給付金等のお受け取り

- お支払い手続きが完了しましたら、当社より「**保険金・給付金等のお支払い手続き完了のお知らせ**」をお送りいたします。内容をご一読のうえ、ご指定の口座にお支払いした金額が着金していることをご確認ください。
- お客さまのご希望により、携帯電話ショートメールによる「**手続き完了お知らせメール**」サービスをご利用いただけます。

手続き完了お知らせメール(SMS)

お手続きが完了したことを、速やかにお伝えするため、ご希望のお客さまにはSMS(ショートメッセージサービス)を利用したご案内を実施しております。また、お客さまへの更なるサービス向上を目的として任意のアンケートにご協力いただいております。

お客さまへお送りする送信文

お客さまの携帯電話に、右記のようなメッセージをお送りいたします。なお、お支払い内容の詳細は、後日郵送する「**保険金・給付金等のお支払い手続き完了のお知らせ**」をご確認ください。

※SMSでお客さまのお名前などの個人情報は一切お送りしません。

※お客さまの個人情報やパスワードなどをSMSでお聞きすることはありません。

※ご提出いただいた書類を拝見した結果、保険金・給付金等をお支払いできない場合はSMSの送信は行いません。

- 保険金・給付金等の支払事由に該当しなかった場合、別途、当社より文書でお知らせいたします。お支払いできないケースにつきましては以下のページをご確認ください。

→ 保険金・給付金をお支払いできる事例・できない事例 P15

送信文のイメージ

【FWD生命】

ご請求いただいた保険金・給付金等の手続きが完了いたしました。
詳細は、後日発送いたします書面でご確認ください。

※保険金・給付金等のお支払いには、お客さまからのご連絡が重要な情報となります。その他お支払いの可能性があるとされる情報がある場合やご不明な点がございましたら当社総合サービスセンターまでご連絡ください。

→ もれなくご請求いただくために P14



ご請求に必要な書類

ご請求に必要な書類は「FWD生命ホームページ」または「お電話」にてご用意できます。



ホームページから必要書類をダウンロード

- ご請求をお急ぎのお客さまには「必要書類ダウンロード」をおすすめしております。お電話で書類を取り寄せるよりも、早くお手続きを進めることができます。
- お手元に保険証券をご準備ください。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ご確認ください。

STEP
1



契約内容の確認

お手元の保険証券で契約内容を確認ください。

STEP
2



注意事項の確認

「保険金・給付金ご請求ガイド」の「お客さまに関する個人情報のお取扱いについて」をご確認ください。



お客さまに関する個人情報のお取扱いについて P20

STEP
3



請求書類のダウンロード

- 下記のURLより請求書類をダウンロードしてください。
www.fwdlife.co.jp/insurance-claim/required-documents.html



- 「その他の保険金・給付金等」につきましてはお電話でのご請求となります。

通話料
無料

0120-211-901

受付時間 9:00～18:00(土・日・祝日・年末年始を除く)
※営業時間内での対応です。 ※つながりにくい時間帯があります。

STEP
4



FWD生命へ書類送付(請求書類の準備と提出)

ご請求に必要な書類をそろえ、宛名シートを貼り付けた封筒を当社へお送りください(切手不要)。

ご注意

複数の保険金・給付金等をご請求される場合は、各々別の請求書が必要となる場合があります。
例:1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

投函前にご確認いただき、下記のチェックをお願いいたします。

- 請求書に証券番号・お名前・受取人さま名義の口座を記入している
- 請求書を同封している
- 医師の診断書を同封している

*請求書類に不足や不備がある場合は、お電話や文書でご案内させていただく場合がございます。また、ご提出いただいた書類の内容を拝見した結果、あらためて他の書類のご提出をお願いすることもございますので、あらかじめご了承ください。

*ご請求に必要な書類がすべて当社に到着したのち、お支払い手続きを行います。ご提出いただいた請求書類の内容により、事故の原因、治療の詳細や健康状態などの事実を確認させていただく場合がございます。

お受け取りまでの流れ

必要な書類

ご確認いただきたいこと

よくあるご質問

重要なお知らせ

主な保険用語について



お電話で必要書類のお取り寄せ

- お手元に保険証券をご準備ください。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ご確認ください。
- 請求に必要な書類のご案内を郵送いたします。

STEP
1

FWD生命にお電話

通話料
無料0120-211-901 受付時間 9:00～18:00(土・日・祝日・年末年始を除く)
※営業時間内での対応です。 ※つながりにくい時間帯があります。STEP
2

FWD生命より書類送付

お電話いただいた内容に基づき、ご請求者(受取人)さまの必要書類を郵送いたします。

STEP
3

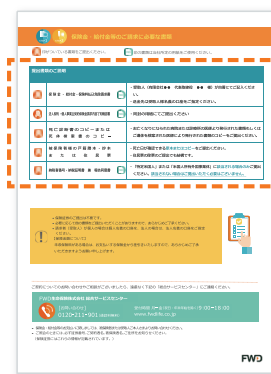
書類到着

※お住まいの場所、天候によっては書類到着までお時間をいただきます。

STEP
4

お手続きを進められます

同封の「保険金・給付金等のご請求に必要な書類」をご確認ください。「提出書類のご説明」をご確認いただき、お手続きに必要な書類をご用意ください。

保険金・給付金等のご請求に必要な書類 ▶
※一部デザインを変更する場合がございます。STEP
5

FWD生命へ書類送付

ご請求に必要な書類をそろえ、返信用封筒にて当社へお送りください。

① 診断書が省略できる場合について

お客さまのご加入されている「商品」およびご請求の内容(入院、手術など)により、診断書に代えて病院が発行する領収書等で「簡易請求」がご利用いただけます。

簡易請求のメリット

- **診断書が不要となり取得費用のご負担がありません。**
簡易請求に必要な書類は患者さまより医療機関へ依頼することで、通常無料で発行されます。
 - 領収書、診療明細書は、医療機関への支払い時に無料で発行されます。
 - 退院証明書は、退院時に無料で発行されます。
- **退院時に必要な書類が入手できますので、すぐに給付金の請求ができます。**



簡易請求が利用いただける給付金種類および主契約・特約

※一定の条件があります。詳細は以下にアクセスのうえご確認ください。



www.fwdlife.co.jp/claims/

保険金と給付金のご請求 > 書類ダウンロードでのご請求の流れ

給付金種類	主契約・特約	簡易請求のご利用条件
疾病・災害入院給付金、 疾病・災害入院一時金、 手術給付金	公的医療連動型医療保険 (2008年以降発売)	所定の日数制限があります。 入院一時金を含む場合、合計金額の制限があります。
疾病・災害入院給付金	疾病入院給付特約、災害入院給付特約、 (旧)医療保険など88種類手術給付のもの	入院のみが対象となります。
抗がん剤給付金	抗がん剤治療給付金を支払い対象とする特約	抗がん剤およびホルモン剤が対象となります。
通院給付金	通院特約	退院後の通院が対象となります。

必要書類

※ご請求内容によって、追加の書類等が必要となる場合があります。 ※災害・けがによる場合は別途「事故状況報告書」が必要です。

必要な 提出書類	入院のみのご請求	「保険金・給付金・保険料払込免除請求書」・「受療状況(入院・手術)報告書」・ 「入院期間が記載された領収書」のコピーまたは「退院証明書」のコピー
	入院と手術のご請求	「保険金・給付金・保険料払込免除請求書」・「受療状況(入院・手術)報告書」・ 「入院期間が記載された領収書」のコピーまたは「退院証明書」のコピー・ 「手術名の記載された診療明細書」のコピー
	手術のみのご請求	「保険金・給付金・保険料払込免除請求書」・「受療状況(入院・手術)報告書」・ 「手術を受けられた時の領収書」のコピー・「手術名の記載された診療明細書」のコピー
	抗がん剤のみのご請求	「保険金・給付金・保険料払込免除請求書」・「抗がん剤治療状況報告書」・ 「医療機関発行の領収書」のコピー・「診療明細書」(薬局の場合は調剤明細書)のコピー
	通院のみのご請求	「保険金・給付金・保険料払込免除請求書」・「通院状況報告書」

簡易請求をご利用いただく際に必要な情報

給付金種類	必要な情報	備 考
入 院	傷病名、入院日・退院日	<ul style="list-style-type: none"> ● 入院日・退院日は年月日を必ず確認ください。 ● 前回入院の際に給付金請求された場合は、前回入院の退院日もお知らせください。
手 術	傷病名、手術日、正式手術名	外来での手術か入院中の手術かについてもお知らせください。
通 院	傷病名、通院日数、通院日	入院給付金をお受取り後にご請求ください。
抗がん剤	がんの病名、抗がん剤・ホルモン剤による治療期間(何か月分のご請求か)	前回請求からがんの再発・転移、新たながんの診断はなかったかについてもお知らせください。

〈例〉給付金ご請求時の情報

- 左眼の「白内障」に対して、外来で「水晶体再建術」を受けた。
- 2023年8月1日から「胆石」で7日間入院した。手術はなかった。
- 2023年3月8日から2023年3月18日まで膝の病気で入院予定。
- 今年の8月に疾病で5日間入院し、すでに退院済。領収書はもらっている。
- 今までに請求したものと同じ癌で、2023年6月、7月、8月に抗がん剤治療を受けた。

など。

- 病名は不明だが、病気で入院中。手術をしているかどうかは聞いていない。
- とりあえず請求書類一式を送っておいてほしい。
- 2週間後に入院予定。病院に書類を持っていくので急ぎで書類を送ってほしい。
- 現在入院中。入院中に手術をしているようだが、退院日はわからない。



など。

いただいた情報を元に簡易請求の可否を判断

**お手続きが可能な場合、
簡易請求のご案内**となります。

診断書料の負担は不要です。

お客さまご自身で申告いただく「保険金・給付金・保険料払込免除請求書」と「受療状況(入院・手術)報告書」と退院時に発行される書類(領収書、診療報酬明細書、退院証明書のコピー)でご請求できます。(入院・手術給付金請求のケースです。その他のケースは7ページを参照ください。)

**情報が不足している場合、
当社所定診断書のご案内**となります。

病院所定の料金による診断書料のご負担を要します。

また、医療機関からの診断書発行までに一定期間を要します。



簡易請求制度はご契約からの経過期間、商品種類、ご請求の内容により条件が異なります。詳細は当社ホームページをご確認ください。



www.fwdlife.co.jp/claims/
保険金と給付金のご請求 >
書類ダウンロードでのご請求の流れ

① 無事故給付金・健康給付金のお支払いについて

FWD医療(無解約返戻金型医療保険)／

FWD医療Ⅱ(無解約返戻金型医療保険Ⅱ)／

FWD医療引受緩和(引受基準緩和型医療保険(無解約返戻金型))にご加入の場合

健康給付金特則

ご契約日から5年間に継続した10日以上(災害)入院給付金のお支払いがなかった場合には健康給付金(一時金)を受取れる特約です。5年毎に対象期間を更新します。ご請求に際しまして、以下の健康給付金の支払に関する事例を参照ください。お支払額は主契約の入院給付金日額×10です。

対象期間:契約日から5年間	健康給付金の支払可否	備考
6日間の入院給付金支払 5日間の入院給付金支払	○	5年間に継続した10日以上(災害)入院給付金のお支払いがない場合、健康給付金の請求ができます。事例は2回のお支払いがありますが、いずれも継続した10日以上(災害)入院ではないため、健康給付金の請求ができます。*1
12日間の入院給付金支払	×	5年間に継続した10日以上(災害)入院給付金のお支払いがあるため、健康給付金はお支払いできません。
手術給付金支払	○	5年間に継続した10日以上(災害)入院給付金のお支払いがない場合、健康給付金の請求ができます。事例は手術給付金のお支払いがありますが、継続した10日以上(災害)入院のお支払いではないため、健康給付金の請求ができます。*1

*1 健康給付金のご請求がない場合は自動的に据置きます。据え置いた給付金はいつでもお引き出しできます。

医療ベスト・ゴールド(無解約返戻金型入院一時金給付保険(2015))／

がんベストゴールド(無解約返戻金型がん療養保険(10))／

がんベストゴールドα(無解約返戻金型悪性新生物療養保険(2014))にご加入の場合

無事故給付金特約・特約

ご契約日から5年間に入院一時金*1のお支払いがなかった場合には無事故給付金(一時金)を受取れる特約・特約です。5年毎に対象期間を更新します。ご請求に際しまして、以下の無事故給付金の支払に関する事例を参照ください。お支払額は「無事故給付金額」となります。

対象期間:契約日から5年間	無事故給付金の支払可否	備考
入院一時金の支払なし	○	5年間に入院一時金のお支払いがない場合、無事故給付金の請求ができます。*2
入院一時金支払	×	5年間に入院一時金のお支払いがあるため、無事故給付金はお支払いできません。
手術給付金支払	○	5年間に手術給付金のお支払いはありますが、入院一時金のお支払いがないため、無事故給付金の請求ができます。*2

*1 「入院一時金」は、がんベストゴールドの場合は「がん診断給付金」、がんベストゴールドαの場合は「悪性新生物診断給付金」

*2 無事故給付金のご請求がない場合は自動的に据置きます。据え置いた給付金はいつでもお引き出しできます。

医療保険／ゴールドメディ(無解約返戻金型医療保険(08))／

ゴールドメディ・ワイド(引受基準緩和型終身医療保険(10))／

さいふにやさしい医療保険(無解約返戻金型医療保険(2013))にご加入の場合

無事故給付金特約・特約

ご契約日から5年間に疾病(災害)入院給付金および手術給付金のお支払いがなかった場合には無事故給付金(一時金)を受取れる特約・特約です。5年毎に対象期間を更新します。ご請求に際しまして、以下の無事故給付金の支払に関する事例を参照ください。お支払額は「無事故給付金額」となります。

対象期間:契約日から5年間*1	無事故給付金の支払可否	備考
入院・手術給付金の支払なし	○	5年間に入院・手術給付金のお支払いがない場合、無事故給付金の請求ができます。*2
入院給付金支払	×	5年間に入院給付金のお支払いがあるため、無事故給付金はお支払いできません。
手術給付金支払	×	5年間に手術給付金のお支払いがあるため、無事故給付金はお支払いできません。

*1 「(旧)医療保険」の場合は「対象期間」は「保険期間」となります(保険期間が10年間の場合、対象期間は10年)。

*2 無事故給付金のご請求がない場合は自動的に据置きます。据え置いた給付金はいつでもお引き出しできます。

詳細はしおり・約款を参照いただき、ご不明点がございましたら、総合サービスセンターにご照会ください。



受取人(請求権者)について

受取人(請求権者)はご契約内容、ご請求内容によって異なります。

「保険証券」、「ご契約内容変更のお知らせ(承認証)」あるいは「保険内容のご案内」でご確認ください。
くわしくは総合サービスセンターまでお問い合わせください。

1 主な給付金受取人(請求権者)

給付金種類	契約形態	●個人契約の場合 ●契約者が法人で受取人が個人の場合	契約者、受取人ともに法人の場合
入院給付金、手術給付金、通院給付金、がん診断給付金、抗がん剤治療給付金、先進医療給付金など		被保険者	法人
こども保険のこども医療特約における給付金		契約者	
ご家族を保障する特約の給付金※		主契約の被保険者	

※疾病入院特約(本人・配偶者・子型)、災害入院特約(本人・配偶者・子型)など

2 保険料払込免除

ご請求の種類	請求権者
保険料払込免除	契約者

3 主な死亡保険金・死亡給付金受取人(請求権者)

ご請求される主な保険金の種類	保険金受取人(請求権者)
死亡保険金(特約含む)・遺族年金(特約含む)	指定された死亡保険金(遺族年金)受取人
養育年金	被保険者

4 高度障害、特定疾病保険金等受取人(請求権者)

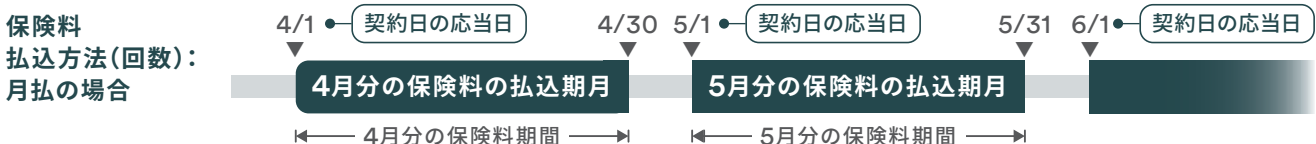
ご請求される主な保険金の種類	保険金受取人(請求権者)
高度障害保険金、高度障害年金(特約含む)、特定疾病保険金、特定状態保険金(リビング・ニーズ特約)	被保険者※

※契約者が法人でかつ保険金受取人(請求権者)が法人の場合、受取人(請求権者)は法人となります。ただし、契約者から申し出があり、会社がその旨を保険証券に記載していたときは、被保険者を受取人とします。



給付金等支払いの際の保険料精算

保険料は、保険料の払込方法(回数)に応じたそれぞれの契約日の応当日から次の契約日の応当日の前日までの期間(保険料期間)に充当され、払込期月内の契約日の応当日に払い込まれるものとして計算されています。



給付金等の支払事由または保険料払込みの免除事由が生じた日を含む保険料期間に、充当されるべき保険料が払い込まれていない場合、次のとおり取り扱います。

給付金等の支払事由が生じたとき	未払込保険料を給付金等から差し引きます。(給付金等が未払込保険料より少ないときは猶予期間満了の日までに保険料を払い込んでください。)
保険料払込みの免除事由が生じたとき	未払込保険料をお払込みいただきます。

※詳細を「保険金・給付金等手続き完了のお知らせ」の「お受け取り金額の明細」でご確認ください。

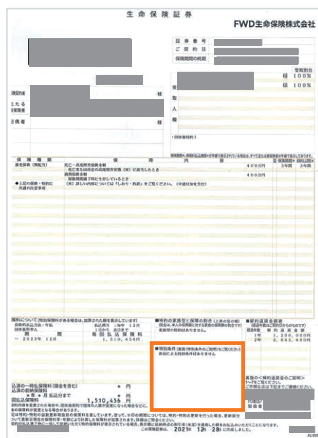


部位不担保による特別条件

契約時の健康状態により特別条件が付加されており、給付金のご請求が不担保部位および特定の疾病に該当した場合、給付金のお支払いができない場合があります。

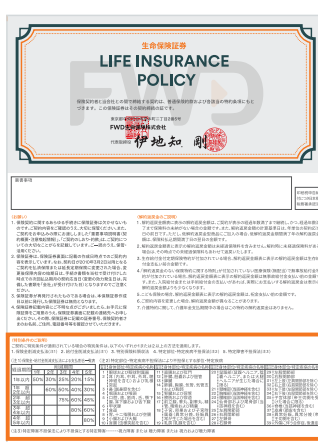
また不担保期間中は簡易請求制度がご利用いただけません。特別条件は保険証券に表示されていますのでご確認ください。

保険証券① 表面見本



◀ 特別条件の有無、内容が記載されています。

保険証券① 裏面見本



◀ 特別条件のご説明が記載されています。

保険証券② 保障内容見本



◀ 特別条件の有無、内容が記載されています。

不担保部位・特定疾病

No.	身体部位及び特定疾病の名称
1	眼球および眼球附属器
2	耳(内耳、中耳、外耳、聴神経を含みます。)および乳様突起
3	鼻(副鼻腔を含みます。)
4	咽頭および喉頭
5	口腔、歯、歯肉、舌、顎下腺、耳下腺および舌下腺
6	甲状腺
7	食道
8	胃、十二指腸および空腸
9	小腸および大腸 ※小腸:十二指腸・空腸・回腸 大腸:盲腸・虫垂・結腸・直腸
10	盲腸(虫様突起を含みます。)
11	直腸および肛門
12	肝臓、胆嚢および胆管
13	膵臓
14	肺臓、胸膜、気管、気管支および胸郭
15	腎臓および尿管
16	膀胱および尿道
17	前立腺、睾丸、副睾丸、精管、精索および精嚢
18	子宮、卵巣および子宮附属器(異常分娩、妊娠異常が生じた場合を含みます。)
19	乳房(乳腺を含みます。)
20	鼠蹊部(鼠蹊ヘルニア、陰嚢ヘルニア、または大腿ヘルニアが生じた場合に限ります。)
21	頸椎部(当該神経を含みます。)
22	胸椎部(当該神経を含みます。)
23	腰椎部(当該神経を含みます。)
24	仙骨部および尾骨部(当該神経を含みます。)
25	左肩関節部
26	右肩関節部
27	左鎖骨
28	右鎖骨
29	左股関節部
30	右股関節部
31	左上肢(左肩関節部を除きます。)
32	右上肢(右肩関節部を除きます。)
33	左下肢(左股関節部を除きます。)
34	右下肢(右股関節部を除きます。)
35	子宮体部(帝王切開を受けた場合に限ります。)
36	脊椎(当該神経を含みます。)
37	皮膚(頭皮を含みます。)
38	異常妊娠、異常分娩(帝王切開を含みます。)
39	外傷に伴う合併症、後遺症

お受け取りまでの流れ

必要な書類

「ご確認ください」のこと

よくある「質問」

重要なお知らせ

主な保険用語について

一 保険料払込免除となる場合

ご契約内容により高度障害、がんや心筋梗塞、脳卒中など特定の疾病、または不慮の事故を原因として所定の障害状態となった場合、症状固定日以降の保険料払込が免除されます。

障害の場合、症状が固定することが条件となっています。ご契約、付加されている特約により条件が異なります。ご請求には専用の障害診断書が必要です。

〈例〉

高度障害による保険料払込免除	主契約	四肢切断、失明、聴力を失ったとき、終身常時介護状態となったときなど
不慮の事故での障害による保険料払込免除	主契約	四肢切断、失明など所定の障害状態となったときなど
特定の疾病による保険料払込免除	特定疾病保険料払込免除特約 3大疾病保険料払込免除特約	がん、心筋梗塞、脳卒中となり所定の状態となった場合
	各種がん保険	がんと診断確定された場合

商品別保険料払込免除区分

商品名	悪性新生物	主契約 (高度障害)	主契約 (傷害)	3大疾病 保険料払込 免除特約	特定3大疾病 保険料払込 免除特約Ⅰ・Ⅱ・Ⅲ	保険料払込 免除特約
FWDがん	○ ※1	×	×	×	×	×
新がんベストゴールドα	○	×	×	×	×	×
がんベストゴールドα	○	○	○	×	×	×
がんベストゴールド	○ ※1	○	○	×	×	×
終身がん	×	○	○	×	×	×
医療ベストゴールド	×	○	○	○	×	×
さいふにやさしい医療	×	○	○	×	×	○
ゴールドメディワイド	×	○ ※2	○	×	×	×
ゴールドメディ	×	○	○	×	×	○
FWD医療	×	○	○	×	○ ※6	×
FWD医療Ⅱ	×	○	○	×	○ ※7	×
FWD医療引受緩和	×	○ ※2	○	×	○ ※8	×
FWD収入保障	×	×	○	○ ※5	×	×
FWD収入保障(緩和)	×	○ ※2	○	×	×	×
さいふにやさしい収入保障 (優良体含)	×	×	○	×	×	○
終身	×	×	○	×	×	○
引受基準緩和終身	×	○ ※2	○	×	×	×
定期(優良体含)	×	×	○	×	×	×
通減定期(優良体含)	×	×	○	×	×	×
通増定期(優良体含)	×	×	○	×	×	×
特定疾病(定期・終身)	×	×	○	×	×	×
愛する家族のために いざという時こどもの 世話になりたくない保険	×	○	○	×	×	×
生活障がい定期	×	×	○	×	×	×
養老	×	×	○	×	×	×
子ども	×	○ ※3	○ ※4	×	×	×

※1: 上皮内がん含む ※2: 不慮の事故のみ ※3: 契約者の死亡・高障害 ※4: 契約者について ※5: Ⅱ ※6: ⅠおよびⅡ ※7: Ⅲ ※8: Ⅰのみ
※ご契約の内容や支払条件は「保険証券」「ご契約のしおり・保険約款」でご確認ください。ご不明な点がございましたら、総合サービスセンターにお問い合わせください。

お受け取りまでの流れ

必要な書類

ご確認いただきたいこと

よくあるご質問

重要なお知らせ

主な保険用語について

④ 事実の確認について

お受け取りまでの流れ

必要な書類

ご確認いただきたいこと

よくあるご質問

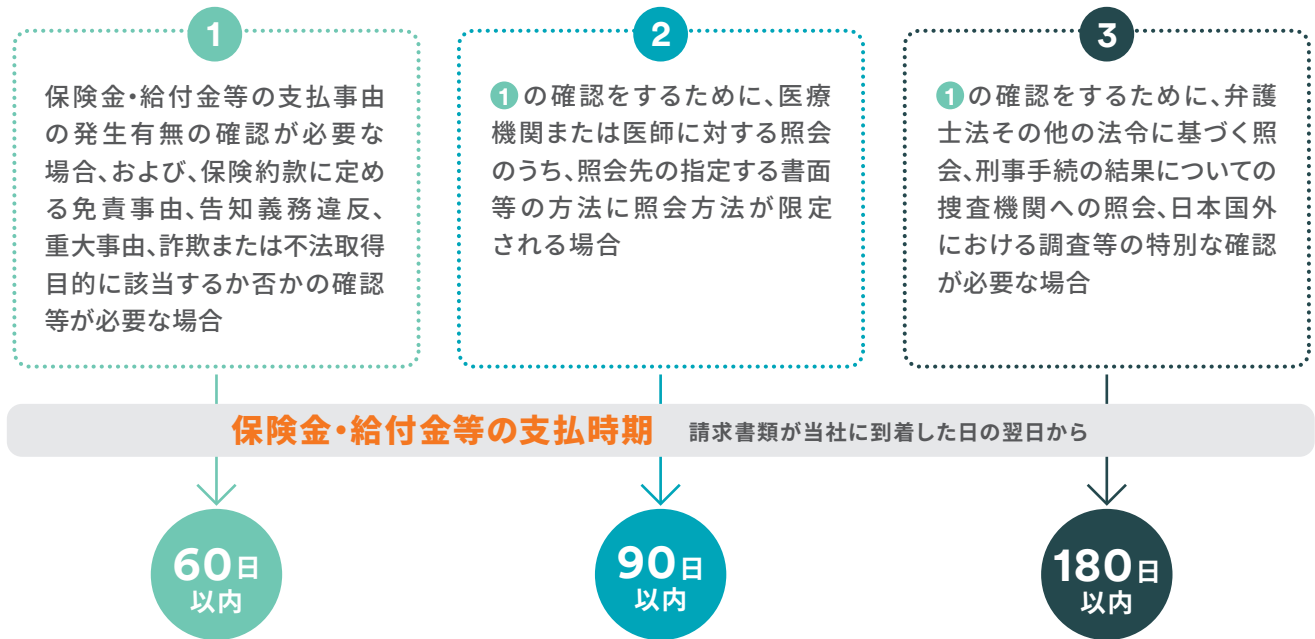
重要なお知らせ

主な保険用語について

ご提出いただいた書類でお支払いやご契約のお取り扱いの判断ができない場合等は、お客さま、医療機関(病院など)、ご請求に関する公的機関等へ詳細な事実確認を行なう場合がございます。

- 確認の実施に際しては、当社の委託会社の担当者等がご自宅や治療を受けられた医療機関等にお伺いします。
- 確認先の都合や事故原因の調査などによって日数を要する場合がございますので、あらかじめご了承ください。
- 確認により支払事由に該当しないことが判明した場合や、確認にご協力いただけない場合は、保険金・給付金等をお支払いできない場合がございます。

なお、保険金・給付金等をお支払いするための確認・照会・調査が必要な場合、お支払いの時期は以下のとおりとします。



④ 診断書などの取得費用に関して

ご請求に必要な「診断書」や「公的書類」などの取得費用は、お客さまのご負担となります。ただし、診断書の原本をご提出いただいたにもかかわらず、保険金・給付金等をまったくお受け取りいただけなかった場合は、診断書取得費用の一部を当社にて負担いたします。

- ご請求の一部でもお支払いする場合はお客さまのご負担になります。
- 診断書取得費用の一部当社負担については、当社所定の要件を満たす必要があります。



もれなくご請求いただくために

ほかにご請求もれとなっている給付金等はありませんか？
以下の項目を確認いただき、請求もれのないようご注意ください。

1 複数のご契約に加入されている場合



- ✓ ご請求いただく契約以外に、他の契約の被保険者(保障の対象となる方)になっていませんか？
ご自身が被保険者となっているすべての契約をご確認ください。契約者をご家族などご本人以外の方の場合があります。
- ✓ ご家族の方も保障する特約に加入されていませんか？
家族型の特約を付加している場合、主たる被保険者のほかご家族の方が保障の対象となる場合があります。

2 以前のご請求が入院中のご請求だった場合



- ✓ その後、引き続き入院された期間の入院給付金や、退院時に支払われる給付金のご請求をお忘れではありませんか？
入院中のご請求の場合、その後の入院について、所定の支払限度日数までのお支払いができる場合があります。また、退院時に支払われる特約に加入されている場合は、退院時に所定の給付金のお支払い対象となる可能性があります。

3 日帰りで手術を受けた場合



- ✓ 入院はせずに外来で手術を受けたが、対象にならないと思い、ご請求されていない手術はありませんか？
外来で受けた手術でも、手術給付金のお支払いの対象となる可能性があります。

4 通院特約を付加されている場合



・無解約返戻金型医療保険 ・無解約返戻金型医療保険Ⅱ
・引受基準緩和型医療保険(無解約返戻金型)

- ✓ 入院給付金が支払われる入院の後、退院日の翌日から180日以内の通院はありませんか？
入院の直接の原因となった病気やけがの治療のために通院した場合は通院給付金の支払対象となります。
※入院の直接の原因が特定3大疾病のときは退院日の翌日から5年以内の通院が対象となります。

5 領収書の入院料欄や手術料欄などの確認



- ✓ 医療機関(病院など)が発行した領収書の入院料欄や手術料欄に点数や金額などの記載がありませんか？
点数や金額などの記載がある場合、お客さまはお支払いの対象となる入院や手術を受けている可能性があります。

6 お亡くなりになる前の入院や手術



- ✓ 被保険者さまがお亡くなりになられた場合、ご請求されていない入院や手術はありませんか？
ご契約に入院や手術を保障する特約が付加されている場合は、お亡くなりになる前の入院や手術がお支払いの対象となる可能性があります。

※上記は、保険金・給付金等のご請求がもれやすい代表的な事例を掲載しております。実際のご請求においては保険種類や加入時期等で保障内容が異なる場合があります。ご契約の内容や支払条件は「保険証券」「ご契約のしおり・保険約款」でご確認ください。ご不明な点がありましたら、総合サービスセンターにお問い合わせください。



保険金・給付金をお支払いできる事例・できない事例

保険金・給付金等をお支払いする場合、またはお支払いできない場合について、代表的な事例を参考としてあげたものです。

ご契約の保険種類・ご加入の時期によっては、お取り扱いが異なる場合がありますので、実際のお取り扱いにつきましては、お手元の「ご契約のしおり・保険約款」を必ずご確認ください。また、ここに記載した事例以外に認められた事実関係などによりましてもお取り扱いに違いが生じる場合があります。

例1 責任開始日前後の発病

■ご契約の責任開始日以後に発病した「糖尿病」により入院された場合
責任開始日以後に発病した疾病による入院のため、給付金をお支払いします。



■ご契約前に診断されていた「糖尿病」がご契約加入後に悪化し、入院された場合
責任開始日前に発病した疾病による入院のため、給付金をお支払いできません。



*ご契約前に診断されていた傷病であっても、引受基準緩和型終身医療保険(10)、引受基準緩和型医療保険(無解約返戻金型)の場合は一定の条件を満たす場合にはお支払いします。

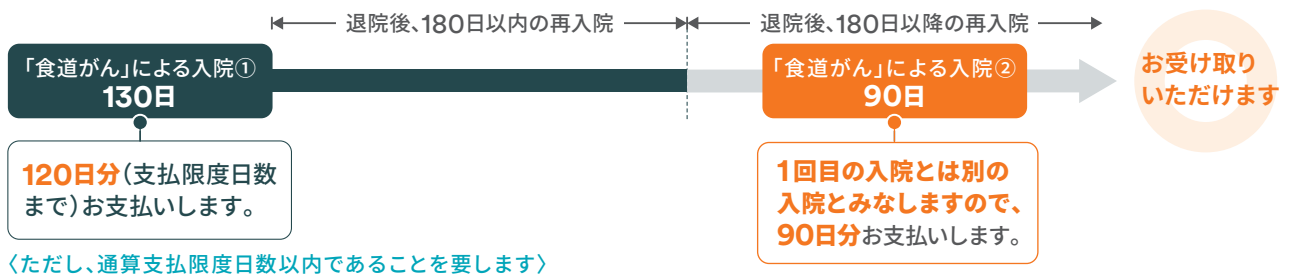
例2 入院給付金の支払限度日数

支払限度日数 ご契約により30日・60日・120日の型があります。30日型の場合、40日入院されても30日のお支払いとなります。

再入院の場合 2回以上入院された場合は因果関係のある一連の入院が限度日数にカウントされます。

お支払い例 1回の入院に対して支払われる限度日数が120日、退院日の翌日から起算して180日以内の再入院については1回の入院とみなすこととなっているタイプのご契約の場合

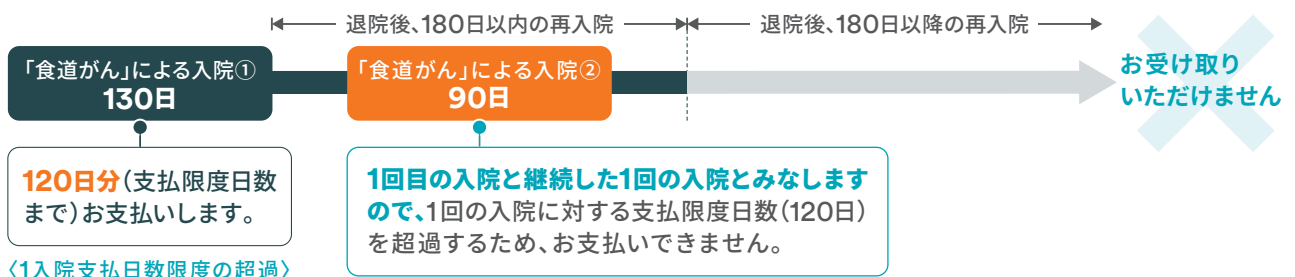
■「食道がん」で130日間入院され、退院から200日後に再び同じ「食道がん」で90日間入院
1回目の入院は120日分、2回目の入院は90日分お支払いします。



<ただし、通算支払限度日数以内であることを要します>

■「食道がん」で130日間入院され、退院から50日後に再び同じ「食道がん」で90日間入院

1回目の入院は120日分お支払いしますが、2回目の入院は1回目の入院と通算するため、お支払い日数の限度(120日)を超過することになりますので、お支払いできません。



<1入院支払日数限度の超過>

お受け取りまでの流れ

必要な書類

「確認いただきたいこと

よくある「質問

重要なお知らせ

主な保険用語について

例3 手術給付金について

[契約・特約条件] 引受基準緩和型終身医療保険(10)、無解約返戻金型医療保険(2013)等、公的医療保険連動タイプの場合

■大腸ポリープを内視鏡で摘出する手術を受けられた場合

内視鏡的大腸ポリープ・粘膜切除術は公的医療保険制度における医科診療報酬点数表に手術の算定対象として列挙されているため、手術給付金をお支払いします。

お受け取り
いただけます

■汚染された挫創に対して行なわれるブラッシングまたは汚染組織の切除等であって、通常麻酔下で行われる程度のものであるデブリードマンを受けられた場合

デブリードマンは普通保険約款において対象外とされており、お支払いできません。

お受け取り
いただけません

創傷処理、皮膚切開術、デブリードマン、抜歯術等は保険約款に基づき手術給付金は支払対象外となります。なお、支払対象外となる手術はご契約によって異なる場合があります。

例4 告知義務違反の場合

■契約時、正しく告知した

お受け取り
いただけます

■契約時、事実を告知しなかった、または事実と異なる内容を告知した

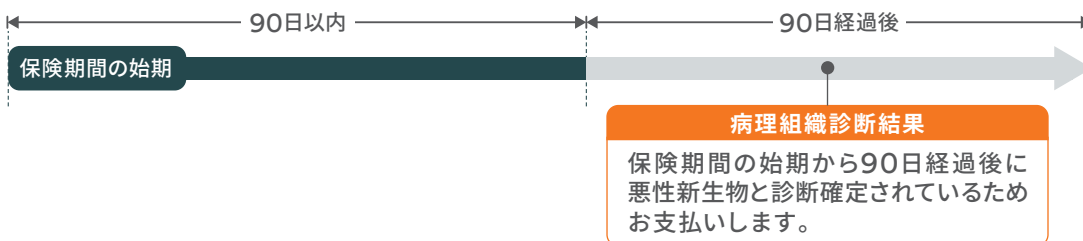
*告知義務違反の対象となった事実とご請求内容との間に因果関係があるとき

お受け取り
いただけません

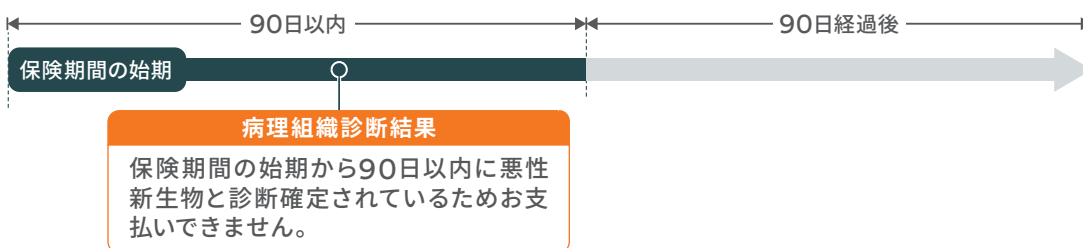
例5 保険期間の始期から90日以内の診断確定

[契約・特約条件] 悪性新生物診断給付金

■保険期間の始期から90日経過後に病理組織診断により悪性新生物と診断された場合



■保険期間の始期から90日以内に病理組織診断により悪性新生物と診断された場合



例6 入院の免責期間

[契約・特約条件] 疾病入院特約・災害入院特約

「疾病(災害)入院特約」については入院期間のうち最初の4日間はお支払いが免責となり、5日目よりお支払いします。なお、上記特約に加え「短期疾病(災害)入院特約」を付加されている場合には1泊2日入院の場合に1日目からお支払いします。

入院日数10日間の場合

6日分
のお支払いと
なります

入院日数4日間の場合

お支払は
ありません

よくあるご質問(Q&A)

ホームページにもよくあるご質問がございますので、
そちらもあわせてご確認ください。

詳しい情報はこちらから ▶
www.fwdlife.co.jp/support/faqs/



1 送金先口座

Q 保険金・給付金・保険料払込免除請求書で指定する保険金・給付金等の送金先口座は家族の口座でもいいですか？



A 保険料振替口座、もしくは請求者(受取人)さまご本人の口座を指定していただく必要があります。入院・手術等給付金では原則被保険者さまがお受取人です。

2 通院給付の有無について

Q 通院をしたのですが請求はできますか？



A 通院特約(無解約返戻金型医療保険、引受基準緩和型医療保険(無解約返戻金型))、通院特約Ⅱ(無解約返戻金型医療保険Ⅱ)を付加されている場合、入院給付金が支払われる入院をし、その入院の退院日の翌日から起算して180日以内の通院がお支払い対象となります。



※入院の直接の原因となった病気やけがの治療のために通院した場合に限ります。

※入院の直接の原因が特定3大疾病のときは退院日の翌日から5年以内の通院が対象となります。

3 代筆による請求

Q 本人の容態が悪く、保険金・給付金・保険料払込免除請求書の記入ができません。家族が記入してもいいですか？



A 請求者(受取人)さまは、給付金等の請求の意思表示ができるものの、利き手が麻痺しているなどのご病状から、保険金・給付金・保険料払込免除請求書のご記入が困難な場合は、ご家族の方が代筆できます。ただし、代筆は当社が認めた場合に限ります。



※意識不明などの事情により高度障害保険金や給付金等の請求手続きを行なうことができない場合に備えて、事前に指定いただいた指定代理請求人より請求手続きを行なっていただける指定代理請求人特約を付加できる場合があります。

4 指定代理人請求について

Q 指定代理請求人による給付金請求について教えてください。

A 指定代理人による給付金などの請求は以下のとおりです。

指定代理請求人による給付金などのご請求(指定代理請求人特約)

この特約は、給付金などの受取人である被保険者が、給付金などを請求できない以下の特別な事情があるときに、給付金などの受取人に代わり、あらかじめ指定された指定代理請求人が請求を行うことができる特約です。

特別な事情

- 被保険者が給付金などの請求を行なう意思表示が困難な場合
- 被保険者が、がんなどの傷病名の告知を受けていない場合
(例:悪性新生物の告知を本人には行わず、ご家族のみが受けている場合など)
- その他上記に準じる状態である場合

※指定代理請求人は給付金などの受取人である被保険者に特別な事情がある場合には、その事情を示す書類、およびその他の請求に必要な書類を提出して被保険者の代理人として給付金などを請求することができます。指定代理請求人からご請求いただく場合は、総合サービスセンターまでご連絡ください。



5 改姓・改名手続き

Q 請求手続きの際に、改姓・改名等の手続きをしていないことに気がつきました。どうすればよいですか？

A ご請求手続きと同時に、名義変更(改姓・改名等)のお手続きも必要となります。当社総合サービスセンターまでお問い合わせください。
なお、名義変更(改姓)のほか、保険料振替口座やクレジットカード番号の変更、証券再発行について、所定の取扱条件を満たす場合は当社ホームページにてお手続きいただくことができます。
また、Omne by FWDからもお手続きが可能です。



6 診断書取得時期(がん保険)

Q がん診断給付金を請求する場合、診断書はいつごろ医療機関から取得すればよいですか？

A 原則、がん診断給付金のお支払いは、病理組織学的所見(生検・剖検)により、医師の資格を持つ者によってがんの診断確定がなされることを要します。がんの診断確定の時期を医師にご確認の上、「**診断書**」をお取り付けください。

※お支払いの要件となる「がん」および「がんの診断確定」の定義はがん保険の種類により異なりますので、「ご契約のしおり・保険約款」をご確認ください。



7 障害による給付について

Q 障害による給付はどのようなものがありますか？

A 次のような保険金・給付金・保険料払込免除があります。

商品・特約	障害の内容	給付種類
定期保険・終身保険・収入保障保険等	不慮の事故または疾病により高度障害となったとき 両眼失明・四肢の切断、終身介護状態など	高度障害保険金・ 保険料払込免除
傷害特約	不慮の事故により所定の障害状態となったとき	障害給付金・保険料払込免除
生活障害型定期保険	高度障害状態、転移性のがんとなったとき 心筋梗塞により人工心肺・人工弁置換を行ったとき 脳卒中により所定の要介護状態となったとき 慢性腎不全により永続的人工透析となったとき 肝性脳症により肝移植となったとき	生活障害保険金・ 保険料払込免除
保険料払込免除特約、 主契約の保険料払込 免除規定	不慮の事故または疾病により高度障害となったとき 不慮の事故により所定の障害状態となったとき 生活障害保険金と同じ所定の障害状態となったとき	保険料払込免除
介護保険、介護給付特約	要介護3以上等所定の要介護状態と認定されたとき	介護一時金、 介護年金・給付金
生活支援特約	疾病または傷害により障害1級から4級などの特定障害状態 に該当したとき	生活支援年金、 保険料払込免除
リビング・ニーズ特約	将来の保険金(年金)のお支払いに代えて被保険者の余命が 6か月以内と判断された場合に、保険金をお支払いするものです。	特定状態保険金

※詳細は約款・ご契約のしおり等をご確認ください。

8 引受基準緩和型商品について

Q 引受基準緩和型商品の支払はどのようになりますか？

A 引受基準緩和型商品にはお支払い額の削減期間がある場合があります。

(契約・特約条件)

引受基準緩和型終身医療保険(ゴールドメディ・ワイド)／

引受基準緩和型収入保障保険(FWD収入保障引受緩和)

入院手術給付金・遺族年金についてご契約日から1年間の間は支払金額が所定の金額の50%に削減となります。
ご契約日から1年間を経過した場合は100%の支払金額となります。

(注)FWD医療引受緩和型には削減期間はありません。

9 先進医療と自由診療の違いについて

Q 先進医療と自由診療の違いはなんですか？

A 先進医療の制度では、診察や検査、投薬など通常の医療と同じ部分は健康保険の対象となり、厚生労働省で定められた先進医療の部分は自己負担になります。一方、自由診療では、医師の診察から始まり、検査や投薬なども含め全ての医療行為を、自己負担で受けることになります。当社の先進医療特約はこの先進医療制度の技術料を給付の対象としています。また自由診療抗がん剤特約では自由診療の対象となった抗がん剤の部分について給付の対象としています。したがって先進医療と自由診療にまたがった給付はございません。

！ 重要なお知らせ

📦 お客さまに関する個人情報のお取扱いについて

1 当社が取得する個人情報

当社は、お客さまの住所、氏名、生年月日、性別、職業、電話番号、健康状態等、保険契約の締結、維持管理、商品のご案内ならびに諸サービスの提供に必要な個人情報を収集しています。

2 当社の個人情報利用方法(利用目的)

当社は、取得した個人情報を次の目的のために利用します。

- (1) 各種保険契約のお引受け、ご継続・維持管理および保険金・給付金等のお支払い
- (2) 関連会社(グループ会社)・提携会社が提供するものを含む各種商品やサービスのご案内・提供(広告等の配信等を含みます。)、ご契約の維持管理
- (3) 当社業務に関する情報提供および運営管理、商品・サービスの充実
- (4) 保険に関連・付随する業務の実施
- (5) 当社が有する債権の回収
- (6) 再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求(再々保険以降を含みます。)
- (7) お客さまとのお取引および当社の業務運営を適切かつ円滑に履行するために行う業務
- (8) その他上記に付随する業務

3 個人データの第三者への提供および第三者からの取得

当社は、次の場合を除いて、ご本人の個人データを第三者に提供することはありません。

- (1) ご本人が同意されている場合
- (2) 利用目的の達成に必要な範囲内において、業務を外部(当社代理店を含みます。)へ委託する場合
- (3) 再保険(再々保険以降を含みます。)の手続きをする場合
- (4) ご本人の保険契約内容を保険業界において設置運営する情報制度に登録する等、保険制度の健全な運営に必要であると考えられる場合
- (5) その他法令等に根拠がある場合

業務を外部へ委託する場合や再保険の手続きをする場合では、提供先が外国となることがあります。これらの場合、法令等に従い、適切に対応いたします。

当社は、法令等で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項について記録し、個人データを第三者から取得する場合には当該取得に関する事項について確認・記録します。

4 個人データの海外提供について

当社では、保険引受リスクの分散等の観点から外国の再保険会社に再保険を行う場合があります。ただし、お客さまからお申込みをいただいた時点では、再保険の実施および再保険会社が未確定であり、個人データの提供先を特定できない場合があります。当社としては、再保険会社への提供についてお客さまから同意を得る場合と個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該第三者による相当措置の継続的な実施を確保するために必要な措置を講じる場合があります。お客さまから同意を得る場合には、お客さまは、外国の再保険会社が存在する国名、当該外国における個人情報の保護に関する制度に関する情報、当該事業者が講ずる個人情報の保護の

ための措置に関する情報については、保険契約締結後にご照会いただくことができます。

また、当社が個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該第三者による相当措置の継続的な実施を確保するために必要な措置を講じた場合、当該必要な措置に関する情報については、保険契約締結後にご照会いただくことができます。

5 個人データの共同利用

当社では、保険制度が健全に運営され、保険金等のお支払いが正しく確実に行われるよう、「契約内容登録制度」、「契約内容照会制度」、「医療保障保険契約内容登録制度」および「支払査定時照会制度」等(各制度の詳細および共同利用する者の範囲等法定開示事項については、一般社団法人生命保険協会のホームページをご確認ください。)に基づき、他の生命保険会社等との保険契約等に関する所定の情報を共同利用しております。

また、グループ内の内部統制・経営管理を目的として、お客さまのご契約情報等の個人データを共同利用させていただく場合があります。

6 センシティブ情報のお取扱い

要配慮個人情報ならびに保健医療等に関する個人情報(機微(センシティブ)情報)については、保険業法施行規則および金融分野における個人情報保護に関するガイドラインに基づき、業務の適切な運営の確保その他必要と認められる目的に利用目的が限定されています。

これらの情報については、限定されている目的以外では利用いたしません。

7 安全管理措置

当社は、お客さまご本人の個人データを正確かつ最新の内容に維持し、保護するため、法令等に基づく組織的、技術的、物理的、人的な各安全管理措置を実施しています。

8 保有個人データに関する事項の通知、開示、訂正等、利用停止等のご請求

当社は、保有個人データに関する事項の通知、開示、訂正等、利用停止等のご請求があった場合は、ご本人であることを確認させていただいたうえで、適切に対応いたします。

これらの具体的な請求手続きについては、最終ページに記載の〈お問い合わせ窓口〉までお問い合わせください。

9 特定個人情報(個人番号をその内容に含む個人情報)のお取扱い

当社は、適法かつ公正な手段によりお客さまの特定個人情報を取得します。また、法令で定められた場合を除き、特定個人情報の提供を求めることはありません。

次の事項および最新のプライバシーポリシーについては、当社ホームページ(www.fwdlife.co.jp)をご確認ください。

- (1) 個人データの安全管理措置に関する情報
- (2) 個人データの海外提供に関する情報(国名や制度等)
- (3) 個人データを共同利用するグループ会社の範囲
- (4) 当社における特定個人情報の利用の範囲(利用目的)等、取扱いの詳細

支払査定時照会制度のご案内

支払査定時照会制度とは

当社は、一般社団法人生命保険協会、一般社団法人生命保険協会加盟の各生命保険会社、全国共済農業協同組合連合会、全国労働者共済生活協同組合連合会および日本コープ共済生活協同組合連合会とともに、お支払いの判断または保険契約もしくは共済契約等の解除、取消しもしくは無効の判断の参考とすることを目的として、「支払査定時照会制度」に基づき、当社を含む各生命保険会社等の保有する保険契約等に関する下記の相互照会事項記載の情報を共同して利用しております。また、相互照会に基づき各生命保険会社等に提供された情報は、相互照会を行った各生命保険会社等によるお支払い等の判断の参考とするため利用されることがありますが、その他の目的のために利用されることはありません。

〈相互照会事項〉

次の事項が相互照会されます。ただし、契約消滅後5年を経過した契約に係るものは除きます。

- (1) 被保険者の氏名、生年月日、性別、住所(市・区・郡までとします)
- (2) 保険事故発生日、死亡日、入院日・退院日、対象となる保険事故(照会を受けた日から5年以内のものとして)
- (3) 保険種類、契約日、復活日、消滅日、保険契約者の氏名および被保険者との続柄、死亡保険金等受取人の氏名および被保険者との続柄、死亡保険金額、給付金日額、各特約内容、保険料および払込方法など



「支払査定時照会制度」の詳細は、一般社団法人生命保険協会(www.seiho.or.jp/)
または当社ホームページ(www.fwdlife.co.jp)をご参照ください。

金融ADR制度について

当社は、保険業法に定める指定紛争解決機関※1として金融庁から指定を受けた一般社団法人生命保険協会と手続実施基本契約書を締結しています。

生命保険協会の「生命保険相談所」では、電話・文書(電子メール・FAXは不可)・来訪により生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情をお受けしております。また、全国各地に「連絡所」を設置し、電話にてお受けしております。



「金融ADR制度」の詳細は、一般社団法人生命保険協会ホームページ
(www.seiho.or.jp/)をご参照ください。

生命保険相談所が苦情の申し出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として1か月を経過しても、お客さまと生命保険会社との間で解決がつかない場合については、指定紛争解決機関として、生命保険相談所内に裁定審査会を設け、お客さまの正当な利益の保護を図っております。

※1「指定紛争解決機関」とは、苦情解決手続・紛争解決手続を行う機関のうち、中立・公正な業務運営が確保されていること等の法令上の要件を満たして、国から指定を受けた金融分野における、ADR※2機関のことをいいます。

※2「ADR(裁判外紛争解決手続)」とは、身の回りで起こるトラブルを、裁判ではなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続をいいます。

? 主な保険用語のご説明

う	受取人 うけとりじん	保険金や給付金を受け取る人をいいます。
き	給付金 きゅうふきん	災害または疾病により入院したときや手術を受けたとき等にお支払いするお金のことをいいます。
け	契約者(保険契約者) けいやくしゃ	当社と保険契約を結び、ご契約上のいろいろな権利(契約内容変更等の請求権)と義務(保険料払込義務)を持つ人をいいます。
こ	告知・告知義務・告知義務違反 こくち・こくちぎむ・こくちぎむいはん	ご契約者と被保険者は、ご契約のお申込みをされるときに現在の健康状態や職業、過去の傷病歴など当社がおたずねする重要なことについて当社に事実をお知らせ(告知)いただきます。これを「告知義務」といいます。告知していただいた内容が事実と違っていた場合には、告知義務違反としてご契約が解除されることがあります。
し	指定代理請求人 していだいりせいききゅうじん	給付金等の受取人である被保険者が、給付金等を請求できない特別な事情があるときに、給付金等の受取人に代わり、給付金等を請求することができる方であり、契約者によりあらかじめ指定された方をいいます。
	支払事由 しはらいじゆう	約款に定める給付金等をお支払いする事由のことをいいます。
せ	責任開始期(日) せきにんかいしき(び)	申し込まれたご契約の保障が開始される時期を責任開始期といい、その責任開始期の属する日を責任開始日といいます。なお、復活の取扱いが行なわれた場合は、最後の復活の時が責任開始期(日)となります。
は	払込期月 はらいこみきげつ	保険料をお払込みいただく月のことをいいます。払込方法(回数)に応じて、次の契約日の応当日が属する月の1日から末日までをいいます。 (例)払込方法(回数)が月払で、契約日が2023年12月1日の場合、第2回目の保険料の払込期月は、2024年1月1日から1月31日までとなります。
ひ	被保険者 ひほけんしゃ	生命保険の保障の対象となる人のことをいいます。
ほ	保険期間 ほけんきかん	当社がご契約上の保障を開始してから終了するまでの期間のことをいいます。
	保険金 ほけんきん	死亡・高度障害等のときにお支払いするお金のことをいいます。
	保険料 ほけんりょう	ご契約者にお払込みいただくお金のことをいいます。
め	免責事由 めんせきじゆう	被保険者が支払事由に該当された場合でも、被保険者が故意に支払事由を発生させたなどのケースでは給付金等をお支払いできないことがあります。この支払われない事由のことをいいます。
や	約款 やっかん	ご契約から消滅までのとりきめを記載したものです。

お受け取りまでの流れ

必要な書類

ご確認いただきたいこと

よくあるご質問

重要なお知らせ

主な保険用語について



他の用語については、以下のリンクをご確認ください。

www.fwdlife.co.jp/claims/glossary/





FWD生命からのご案内



各種手続き・変更

Omne by FWDまたはホームページから24時間ご請求いただけます。

主な手続き

- 1** 住所変更
- 2** 電話番号変更
- 3** 名義変更(改姓)
- 4** クレジットカードの変更
- 5** 受取人変更
- 6** 解約(全部解約)
- 7** 証券再発行 等

お手続きはこちらから

Omne by FWDから
FWDグループが提供する新しい
ライフスタイルアプリ



ホームページから
スマートフォン・タブレット
から簡単にアクセス!

証券番号を必ず
ご準備ください▶



※**4**について、ホームページからのお手続きの場合は、SMS(ショートメッセージサービス)にてインターネットでのクレジットカード登録のご案内をお送りします。

※ご利用いただけるお手続きは、変更となる場合がございます。また、所定の取引条件がありますので、詳細はOmne by FWDまたはホームページにてご確認ください。

※上記以外のお手続きに関しましては、ホームページをご確認ください。



商品付帯サービス(サービス利用料無料)[※]

FWD健康サービス サービス提供元:ティーベック(株)

日常の健康不安や治療の相談、セカンドオピニオンなど、さまざまなサービスで日々の健康や治療をサポートします。一部のサービスはオンラインでもご利用いただけます。

詳しい情報はこちらから▶

fwdlife.co.jp/products/support-services/



サービス例

FWD Care (FWDケア)

給付金など支払の原因となった病気や関連するお悩みについて、看護師や専門家(心理カウンセラー・ファイナンシャルプランナーなど)に相談できます。また、ウィッグ購入や家事代行などのサポートコンテンツが優待価格でご利用いただけます。

Findme F (ファインドミーエフ)

サービス提供元:Hatch Healthcare(株)

“ネット型”のセカンドオピニオンサービスです。相談内容と、検査データもしくは紹介状の内容をホームページ上で入力・送信すると、がんの専門医より、治療方法についての提案を受けることができます。

詳しい情報はこちらから▶
www.findme.life/fwdlife/



FWDがん治験情報提供サービス

サービス提供元:(株)Buzzreach

日本全国で実施中のがん治験情報を検索できるサービスです。一般では探すことが難しい「がん治験に関する情報」を分かりやすく検索することができ、自分にあったがん治験を探すことができます。

詳しい情報はこちらから▶
searchmytrial.com/smt-sites/fwdlife/



※記載のサービスは請求書類ご案内時のものであり、将来予告なく変更・停止させていただく場合があります。サービスをご利用いただける対象商品や利用可能期間、サービスの最新情報などはホームページでご確認ください。

※サービス利用料は無料ですが、医療機関での診察・検査・検診・紹介状の発行にかかる費用、また交通費やオンライン面談で発生するデータ通信料などは自己負担となります。

※サービスをご利用の際には諸条件があり、ご要望に添えない場合があります。

お問い合わせ

スマートフォンで簡単に操作いただけるお問い合わせメニュー(ビジュアルIVR)をご用意しております。

24時間いつでも利用できますので、ぜひご活用ください。



お電話では、総合サービスセンターにお問い合わせください。

FWD生命保険株式会社
総合サービスセンター

0120-211-901(通話料無料)
〈受付時間〉9:00 ~ 18:00
(土・日・祝日・年末年始を除く)