

保険金・給付金 ご請求ガイド

お客さまのご理解をより深める1冊です



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すようお願いいたします。

目 次

内 容	ページ
 主な保険用語のご説明	P2-3
 請求書類のご提出からお受け取りまでの流れ	P4-5
 ご請求に必要な書類	P6-9
当社よりお客さまにお届けする請求書類	P6
診断書などの取得費用に関して	P6
当社よりお客さまにお届けする書類以外に必要な公的書類などの請求書類	P7
請求書類のダウンロード	P7
ご請求に必要な書類の具体例	P8-9
 診断書の提出を省略できる場合	P10-13
 受取人(請求権者)について	P14-17
 お支払いまでのスケジュール	P18
 手続き完了お知らせメール(SMS)	P18
 保険金・給付金をもれなくご請求いただくために	P19-20
 保険金・給付金をお支払いできる事例・できない事例	P21 -24
 よくあるご質問(Q & A)	P25-26
 重要なお知らせ	P27-28
 お客さまに関する個人情報のお取扱いについて	P27
 支払査定時照会制度のご案内	P28
 金融ADR制度について	P28



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。
	解除 かいじょ	保険期間の途中で、告知義務違反があった場合等に、当社の決定によりご契約を消滅させることをいいます。
	解約返戻金 かいやくへんれいきん	ご契約を解約された場合等に、ご契約者にお支払いするお金のことをいいます。
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。
	契約日 けいやくび	保険契約が始まる日をいい、保険期間の起算日や年齢の計算の基準日になります。保険料払込方法(回数)や保険料払込方法(経路)によって契約日は異なります。年払・半年払の場合は責任開始日と一致しますが、保険料払込方法が口座振替扱月払の場合は、責任開始日の属する月の翌月1日が契約日となります。
	契約日の応当日 けいやくびのおうとうび	ご契約後の保険期間中に迎える契約日の年単位、半年単位または月単位の応当日のことです。 (例) 保険料払込方法が年払で契約日が2018年12月10日の場合 契約日の年単位の応当日: 2019年12月10日以降の毎年12月10日 契約日の半年単位の応当日: 2019年6月10日以降の毎年12月10日および6月10日 契約日の月単位の応当日: 2019年1月10日以降の毎月10日
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	失効 しつこう	保険料払込みの猶予期間を過ぎても保険料払込みがなかったために、保険契約の効力が失われることをいいます。
	指定代理請求人 していだいりせいきゅうじん	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、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。
	主契約と特約・特則 しゅけいやくととくやく・とくそく	約款のうち普通保険約款に記載されている契約内容を主契約といい、特約・特則はその主契約の保障内容をさらに充実させるためや、主契約と異なる特別なお約束をする目的で主契約に付加するものです。
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。
	責任準備金 せきにんじゅんびきん	将来の給付金等をお支払いするために、保険料の中から積み立てられるものをいいます。

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2018年12月1日の場合、第2回目の保険料の払込期月は、2019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。
ふ	復活 ふっかつ	ご契約が失効した後、ご契約を有効な状態に戻すことをいいます。この場合、改めて告知をしていただきますが、健康状態等によっては復活できないこともあります。また、失効後、復活できる期間には制限があります。
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。
	保険証券 ほけんしょうけん	ご契約の成立や内容を証する重要なもので、保険金額・給付金額や保険期間等のご契約内容を具体的に記載したものです。
	保険年度 ほけんねんど	契約日から起算した1年ごとの期間をいいます。契約日から最初の満1か年を第1保険年度といい、以下順次、第2、第3……保険年度といます。
	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。
	保険料払込期間 ほけんりょうはらいこみきかん	保険料をお払込みいただく期間のことをいいます。
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。
む	無効 むこう	以下のような場合等のため、ご契約や特約の効力が保険期間の始期からなくなることをいいます。 ● 責任開始期の前日までに悪性新生物と診断確定されていた場合(がん保険・悪性新生物療養保険など) ● 責任開始期の前日までに上皮内新生物と診断確定されていた場合(上皮内新生物を支払条件とする特約) ● 『責任開始期に関する特約』を付加した場合で第1回保険料の猶予期間満了日までに第1回保険料のお払込みがないとき ● 給付金等を不法に取得する目的または他人に不法に取得させる目的でご加入された場合
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。
ゆ	猶予期間 ゆうよきかん	第2回以後の保険料(更新の場合は第1回を含みます)が払込期月内に払い込まなかった場合の払込みの猶予期間のことをいいます。猶予期間内に保険料が払い込まれないときは、ご契約は猶予期間満了の日の翌日に効力を失います(失効)。『責任開始期に関する特約』を付加した場合は、猶予期間内に第1回保険料のお払込みがないとご契約は無効となります。

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。



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。



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、当社ホームページ上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。
- お客さまご自身の契約内容をご確認の上、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。

<https://www.fwdlife.co.jp/jp/customer/seikyuu/>

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。

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り扱いについて

P27

FWD生命保険株式会社 総合サービスセンター

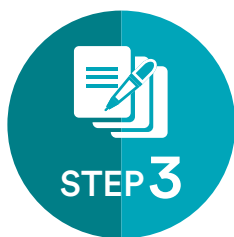


[お問い合わせ]

0120-211-901(通話料無料)

受付時間 月～金(祝日・年末年始を除く)9:00～18:00

www.fwdlife.co.jp



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請求者（受取人）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。



診断書などの
取得費用に関して

P6

請求書類の確認と返信

- 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
行ないます。
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。



お支払いまでのスケジュール

P18

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。内容をご一読の上、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。詳しくは以下のページをご
確認ください。



手続き完了お知らせメール(SMS)

P18

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

P21

* 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と思わ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。

→ 保険金・給付金をもれなくご請求いただくために P19



ご請求に必要な書類

ご請求の際にお客さまにご準備いただく書類には、

- 当社よりお客さまにお届けする請求書類
- 当社よりお客さまにお届けする書類以外に必要な公的書類などの請求書類があります。

当社よりお客さまにお届けする請求書類

必要書類の種類	必要書類のご説明
保険金・給付金・保険料払込免除請求書	● 受取人（請求者）ご本人さまがご記入ください。 ● 印鑑証明書をご提出いただく場合は証明書と同一の印を押印してください。
入院・手術・通院等証明書（診断書） 通院証明書	● 入院・手術給付金・通院給付金などのご請求時に必要です。 ● 病院または診療所へ当社所定の証明書（診断書）の記入をご依頼ください。 ● ご契約の内容、ご請求の内容が一定の条件を満たしている場合は、「受療状況（入院・手術）報告書」「抗がん剤治療状況報告書」「通院状況報告書」で代替することができます。
受療状況（入院・手術）報告書 抗がん剤治療状況報告書 通院状況報告書	● 入院・手術・通院等証明書（診断書）・通院証明書をご提出いただく代わりに必要となります。 ● ご使用については本ガイド10～13ページ「診断書の提出を省略できる場合」をご確認ください。
死亡証明書または 死亡診断書（死体検案書）	● 死亡保険金や遺族年金などのご請求時に必要です。 ● 病院または診療所へ当社所定の証明書（診断書）の記入をご依頼ください。
年金受取方法指図書	● 遺族年金や死亡保険金を年金払特約でご請求いただく場合に必要です。
障害診断書または障がい診断書	● 高度障害保険金や生活障害保険金などのご請求時に必要です。 ● 病院または診療所へ当社所定の証明書（診断書）の記入をご依頼ください。
介護・障害診断書	● 介護一時金、障害年金などのご請求時に必要です。 ● 病院または診療所へ当社所定の証明書（診断書）の記入をご依頼ください。
特定損傷治療証明書 柔道整復師施術所 入所証明書	● 特定損傷給付金などのご請求時に必要です。 ● 病院または診療所へ当社所定の証明書（診断書）の記入をご依頼ください。
診療証明書（診断書）	● リビングニーズ保険金などのご請求時に必要です。 ● 病院または診療所へ当社所定の証明書（診断書）の記入をご依頼ください。
受取人（相続人）代表者選任届	● 受取人さまが複数指定されている場合や法定相続人さまが複数存在する場合、保険金・給付金を代表してご請求いただくために必要となります。
事故状況報告書	● 災害（事故・ケガ）を原因とする給付金・保険金などのご請求時に必要です。

* ご契約内容やご請求内容により上記以外の書類のご提出をお願いすることがあります。あらかじめご了承ください。

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となります。
- 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。

当社よりお客さまにお届けする書類以外に必要な公的書類などの請求書類

必要書類の種類	必要書類のご説明
病院または診療所発行の領収書 (または退院証明書)、診療明細書、 薬局発行の調剤明細書	● 「入院・手術・通院等証明書(診断書)」等の代わりに「受療状況(入院・手術)報告書」や「抗がん剤治療状況報告書」でご請求される場合に必要です(詳細はP10～P13の「診断書の提出を省略できる場合」をご覧ください)。 ● 病院または診療所で発行されたもの(コピー)をご用意ください。
交通事故証明書	● 交通事故を原因とするケガによるご請求で、警察への届け出がある場合に必要です。 ● 自動車安全運転センターで発行されたもの(コピー)をご用意ください。
戸籍謄本・抄本または住民票	以下のような場合に必要となります。6か月以内に市区町村役場で発行された原本をご用意ください。 ● 死亡保険金や遺族年金などのご請求の場合に、被保険者さまが亡くなったことを確認するため。 ● 法定相続人さまや代理請求を行なう方からのご請求の場合に、被保険者さまとご請求者さまの続柄を確認するため。 ● 家族型でのご請求の場合に、ご病気・ケガをされた方(配偶者・お子さま)と主たる被保険者さまの続柄を確認するため。
改製原戸籍	● 被保険者さまが亡くなった際、法定相続人の範囲を特定するために必要です(被保険者さまの出生から現在までの証明がされているもの)。 ● 被保険者さまの本籍地の市区町村役場で発行された原本をご用意ください。
要介護認定・要介護認定結果通知書 または介護保険被保険者証	● 介護一時金などのご請求で、被保険者さまの介護判定日・判定結果を確認するために必要です。 ● 市区町村役場で発行されたもの(コピー)をご用意ください。
身体障害者手帳 精神障害者保険福祉手帳 年金決定通知書	● 障害年金などのご請求で、被保険者さまの障害等級区分・手帳交付日を確認するために必要です。 ● 市区町村役場等で発行されたもの(コピー)をご用意ください。
印鑑登録証明書 (印鑑証明書)	● 1請求あたりのご請求金額(複数のご契約がある場合は合算の金額)が500万円を超える場合に必要です。 ● 6か月以内に市区町村役場(法人契約・法人受取の場合は法務局)で発行された原本をご用意ください。
登記事項証明書(履歴事項全部証明書) * 商業登記	● 法人契約・法人受取の場合に代表者が変更されている場合、または被保険者が代表者・役員であった場合にその事実を確認するために必要です。 ● 6か月以内に法務局で発行された原本をご用意ください。
登記事項証明書 * 成年後見	● 受取人(請求者)さまが成年被後見人・被保佐人・被補助人である場合、代理請求を行なう方が法定代理人に選定されていることを確認するために必要です。 ● 6か月以内に法務局で発行された原本をご用意ください。
本人確認書類	● 被保険者さまがご結婚などにより改姓し、名義変更手続きが未了の場合や家族型でのご請求の場合に、ご病気・ケガをされた方(配偶者・お子さま)と主たる被保険者さまの続柄を確認するために必要です。

* ご契約内容やご請求内容により上記以外の書類のご提出をお願いすることがあります。あらかじめご了承ください。

請求書類のダウンロード

当社よりお客さまにお届けする請求書類の中には、当社ホームページ上から直接ダウンロードできるものがあります。請求書類のダウンロードにつきましては以下のURLからアクセスしてください。

<https://www.fwdlife.co.jp/jp/customer/seikyuu/>

ご請求に必要な書類の具体例

以下は具体的な事例をもとにお客さまにご提出いただく必要書類を示した一覧となります。

なお、お客さまのご契約内容やご請求内容によりその他の書類をお願いすることがありますのであらかじめご了承ください。

被保険者ご本人から請求される場合

ご病気やおケガにより被保険者さまご自身が給付金・保険金等をご請求になる場合、「保険金・給付金・保険料払込免除請求書」のほか、以下の書類が必要となります。

また、ご請求金額により「印鑑登録証明書（印鑑証明書）」のご提出をお願いすることがあります。

保険金・給付金ご請求ガイド

●ご請求に必要な書類

		入院・手術・通院等 証明書（診断書）	受療状況 （入院・手術）報告書	病院または診療所発行の 領収書退院証明書・診療明細書	障害診断書・ 障がい診断書	介護・障害診断書	診療証明書（診断書）	身体障害者手帳	事故状況報告書	要介護認定・要介護 認定結果通知書 介護保険被保険者証	交通事故証明書
病気での ご請求	「糖尿病」で入院した	●	*	*							
	「大腸ポリープ」で入院し、 手術を受けた	●	*	*							
	「網膜剥離」で病院へ日帰り で手術を受けにいった	●	*	*							
	病院で入院し、病理組織診断 の結果、医師より「肝臓がん」と 診断された	●									
	「脳梗塞」で長期間入院して いたが、今回「要介護3」と認定 された					●				●	
	「パーキンソン病」で長年 通院していたが、今回「身体 障害3級」と認定された					●		●			
	「咽頭がん」で声帯摘出術 を受け、保険約款に定める 高度障害状態となった				●						
	「すい臓がん」で余命6か月 以内と医師より診断された						●				
災害での ご請求	庭木をせん定中にハシゴ から転落し、「左腕骨折」で 手術を受けた	●	*	*					●		
	自動車運転中に事故をおこし、 「肋骨骨折」で入院し、手術 を受けた	●	*	*					●		●
	業務中、機械に左腕を巻き 込まれ、保険約款に定める 身体障害状態となった				●				●		

* = お客さまのご契約内容やご請求内容により「入院・手術・通院等証明書（診断書）」「通院証明書」に代えて「受療状況（入院・手術）報告書」「抗がん剤治療状況報告書」「通院状況報告書」をご使用いただくことができます。詳しくは本ガイド10～13ページ「診断書の提出を省略できる場合」をご確認ください。

被保険者以外の方から請求される場合

被保険者さまのご病気やおケガにより生じる給付金・保険金等を被保険者さま以外の方がご請求になる場合、法人契約でのご請求の場合などには「保険金・給付金・保険料払込免除請求書」のほか、以下の書類が必要となります。また、ご請求金額等により「印鑑登録証明書(印鑑証明書)」のご提出をお願いすることがあります。

		入院・手術・通院等 証明書(診断書)	(入院・手術)報告書 受療状況	領収書・退院証明書・診療明細書	介護・障害診断書	障害診断書・ 障がい診断書	死亡証明書・死亡診断書 (死体検案書)	年金受取方法指図書	事故状況報告書	戸籍謄本・戸籍抄本・ 住民票	改製原戸籍	受取人(相続人) 代表者選任届	要介護認定・要介護認定 結果通知書 介護保険被保険者証	(履歴事項全部証明書) ※商業登記	登記事項証明書 ※成年後見	交通事故証明書
病気 でのご請求	被保険者である未成年の子が「インフルエンザ」で入院したので、親権者から入院給付金を請求したい	●	*	*						●						
	被保険者が「認知症」で被後見人となっているため、後見人から入院給付金を請求したい	●								●					●	
	「脳梗塞」で長期間入院していた被保険者が、今回「要介護5」と認定された(代理請求人さまからの請求の場合)				●								●			
	「脳梗塞」で長期間入院していた被保険者が、保険約款に定める高度障害状態となった(代理請求人さまからの請求の場合)					●										
	被保険者が「肺がん」で亡くなった(指定受取人さまからの請求の場合)						●			●						
	被保険者が「肺がん」で亡くなった(法定相続人さまからの請求の場合)						●			●	●	●				
	法人契約・法人受取で被保険者である法人代表者が「胃がん」で亡くなった						●			●				●		
災害 でのご請求	被保険者が山登り中に崖から転落し、病院へ搬送後、3日後に亡くなった(指定受取人さまからの請求の場合)	●	*	*			●		●	●						
	法人契約・法人受取で被保険者である従業員が業務中に荷物にはさまれ即死した*						●		●							
	被保険者が「交通事故」で亡くなったので、遺族年金を請求したい(指定受取人さまからの請求の場合)						●	●	●	●						●

*＝お客さまのご契約内容やご請求内容により「入院・手術・通院等証明書(診断書)」「通院証明書」に代えて「受療状況(入院・手術)報告書」「抗がん剤治療状況報告書」「通院状況報告書」をご使用いただくことができます。詳しくは本ガイド10～13ページ「診断書の提出を省略できる場合」をご確認ください。

★ほかに「法人契約・個人事業主契約保険金請求内容了知確認書」が必要となります。



診断書の提出を省略できる場合

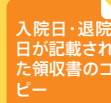
下記1～6のフローチャートでAにあてはまる場合は、診断書の提出を省略してお手続きが可能です。

Bにあてはまる場合は、「入院・手術・通院等証明書(診断書)」あるいは「通院証明書」をご提出ください。

A

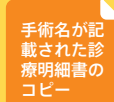
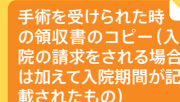
●入院給付金・入院一時金

受療状況(入院・手術)報告書 + 領収書または退院証明書の
コピーで請求可能です。



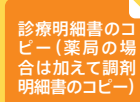
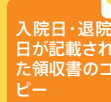
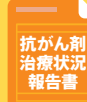
●手術給付金・入院給付金+手術給付金

受療状況(入院・手術)報告書 + 領収書のコピー + 診療明細書の
コピーで請求可能です。



●抗がん剤治療給付金

抗がん剤治療状況報告書 + 領収書のコピーと診療明細書のコピー
(薬局で抗がん剤やホルモン剤を受け取られた場合には、加えて調剤
明細書のコピー)で請求可能です。



●通院給付金

通院状況報告書で請求可能です。



B

当社所定の「入院・手術・通院等証明書(診断書)」
あるいは「通院証明書」をご提出ください



1 受療状況(入院・手術)報告書(入院一時金・継続入院一時金を含まない給付金の請求) ＜ご契約開始*から2年経過後の場合＞

入院給付金のみのご請求ですか？

はい

以下の要件(以下、要件⑦とします)を
全て満たしますか？

- 退院後の請求であること。
- 入院日数が30日以下であること。
- 妊娠・分娩を原因とする入院ではないこと。
- 3大疾病(がん・心疾患・脳血管疾患)を保障する特約・特則の支払対象となる入院ではないこと。
- 特定8大疾病入院無制限特則が付加されている場合、入院原因がその特定8大疾病に該当しないこと。
- 入院一時金・継続入院一時金のご請求がないこと。
- 女性医療特約、成人病保障特約、生活習慣病特約、女性総合医療特約、特定損傷給付金、特定感染症一時金の請求でないこと。
- 特定部位不担保の特別条件が付加された契約で、不担保期間中の事由による請求ではないこと。
- 柔道整復師法に定める施術所(接骨院・整骨院・ほねつぎ)への入所ではないこと。

はい

A

いいえ

B

外来手術につき、以下の
要件を全て満たしますか？

- 女性総合医療特約、
特定損傷給付金の請求ではないこと

はい

A

外来

入院中に受けた手術は1回のみですか？
もしくは、外来手術ですか？

はい

手術につき、以下の要件を
全て満たしますか？

- 「無解約返戻金型医療保険(08)」、「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)」、「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)」のいずれかの保険契約であること。
- 公的医療保険制度において保険給付の対象となる医科診療報酬点数表に手術料の算定対象として定められている診療行為であること。
- 約款および特約条項に支払い対象外の手術として列挙された手術ではないこと(保険種類によって列挙されている手術が異なりますのでご注意ください)。
- 一連の手術の場合、最初の手術を受けた日から起算して14日以内に受けた手術の請求ではないこと。
- 先進医療に該当する診療行為ではないこと。
- 特定部位不担保の特別条件が付帯された契約で、不担保期間中の事由による請求ではないこと。

いいえ

はい

今回の手術は外来手術でしたか？
それとも、入院中の手術でしたか？

外来

入院中

入院につき、⑦の要件を
全て満たしますか？

はい

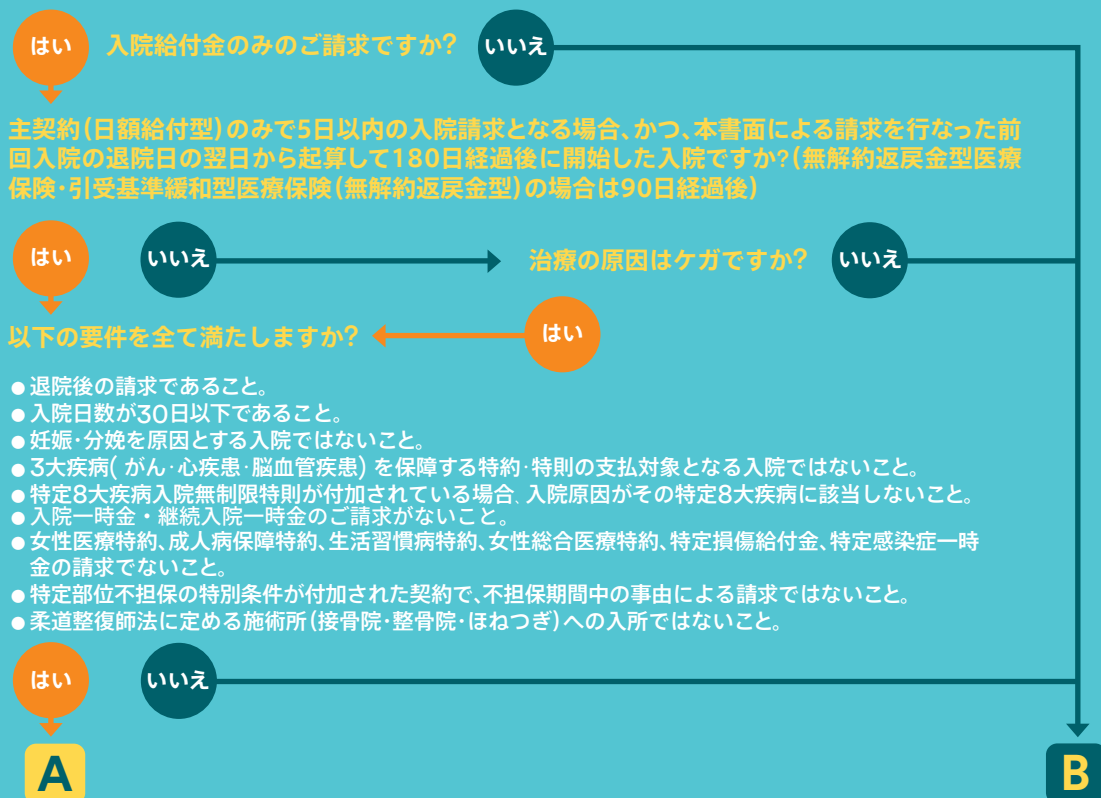
A

いいえ

B

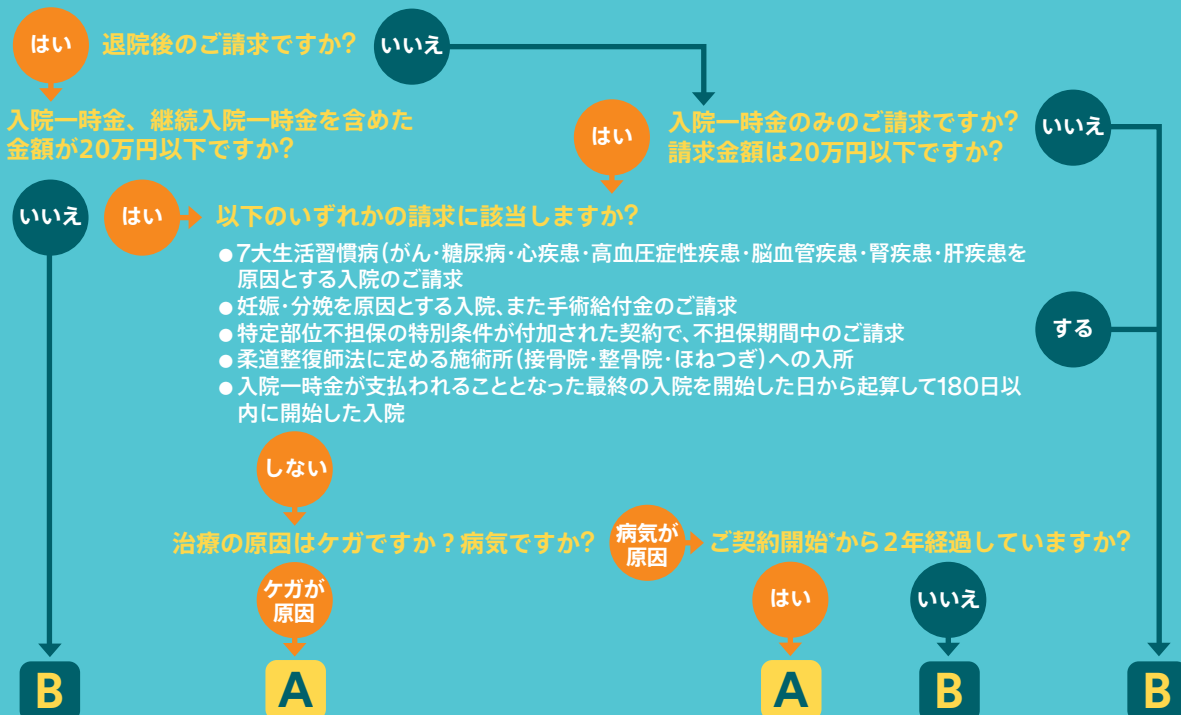
* ご契約の責任開始日または特約中途付加や復活をされている場合は、それぞれの責任開始日からご入院まで2年経過しているかどうかでご判断ください。

2 受療状況(入院・手術)報告書(入院一時金・継続入院一時金を含まない給付金の請求) ＜ ご契約開始*から2年経過前の場合 ＞



* ご契約の責任開始日または特約中途付加や復活をされている場合は、それぞれの責任開始日からご入院まで2年経過しているかどうかでご判断ください。

3 受療状況(入院・手術)報告書(入院一時金・継続入院一時金を含む給付金の請求) ＜ 入院のみご請求の場合 ＞



ご注意

- * 今回のご入院が初めてのご入院ではなく、かつ前回のご入院の退院日から半年以上経過していない場合は、総合サービスセンターまでご連絡ください。
- * ご提出いただいた書類の内容によっては、あらためて当社所定の「入院・手術・通院等証明書(診断書)」をご提出いただく場合があります。
- * ご契約の責任開始日または特約中途付加や復活をされている場合は、それぞれの責任開始日からご入院まで2年経過しているかどうかでご判断ください。

4 受療状況(入院・手術)報告書(入院一時金・継続入院一時金を含む給付金の請求) ＜入院のご請求に手術のご請求を含む場合、または、外来手術のご請求の場合＞

退院後のご請求ですか？

いいえ

はい

契約*から2年経過していますか？

いいえ

はい

入院中に受けた手術は1回のみですか？
もしくは、外来手術ですか？

いいえ

はい

手術につき、以下の要件を全て満たしますか？

- 公的医療保険制度において保険給付の対象となる医科診療報酬点数表に手術料の算定対象として定められている診療行為であること。
- 一連の手術の場合、最初の手術を受けた日から起算して14日以内に受けた手術の請求ではないこと。
- 先進医療に該当する診療行為ではないこと。
- 特定部位不担保の特別条件が付加された契約で、不担保期間中の事由による請求ではないこと。

いいえ

はい

今回の手術は外来手術でしたか？それとも、入院中の手術でしたか？

入院中

外来

外来手術につき、以下の要件を全て満たしますか？

- 女性総合医療特約、特定損傷給付金の請求ではないこと

いいえ

はい

A

入院保障特約・継続入院一時金特約が付加されておらず、
また、入院一時金の請求金額が20万円以下ですか？

いいえ

はい

以下のいずれかの請求に該当しますか？

- 7大生活習慣病(がん・糖尿病・心疾患・高血圧症性疾患・脳血管疾患・腎疾患・肝疾患を原因とする入院のご請求
- 妊娠・分娩を原因とする入院、また手術給付金のご請求
- 特定部位不担保の特別条件が付加された契約で、不担保期間中のご請求
- 柔道整復師法に定める施術所(接骨院・整骨院・ほねつぎ)への入所
- 入院一時金が支払われることとなった最後の入院を開始した日から起算して180日以内の入院

する

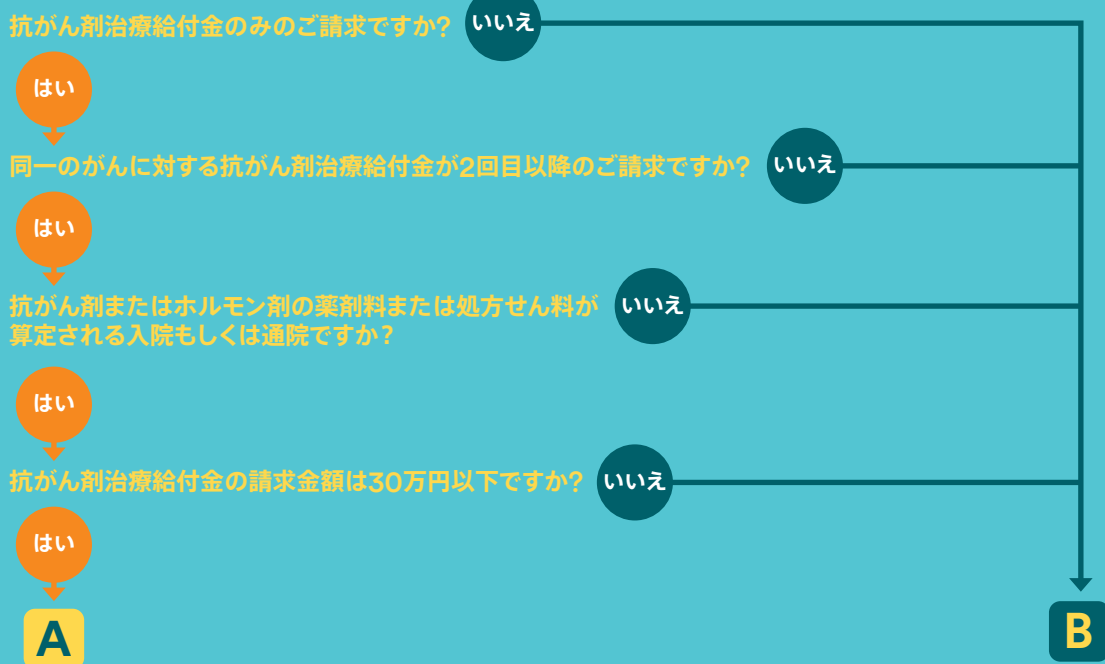
しない

A

B

* ご契約の責任開始日または特約中途付加や復活をされている場合は、それぞれの責任開始日からご入院まで2年経過しているかどうかでご判断ください。

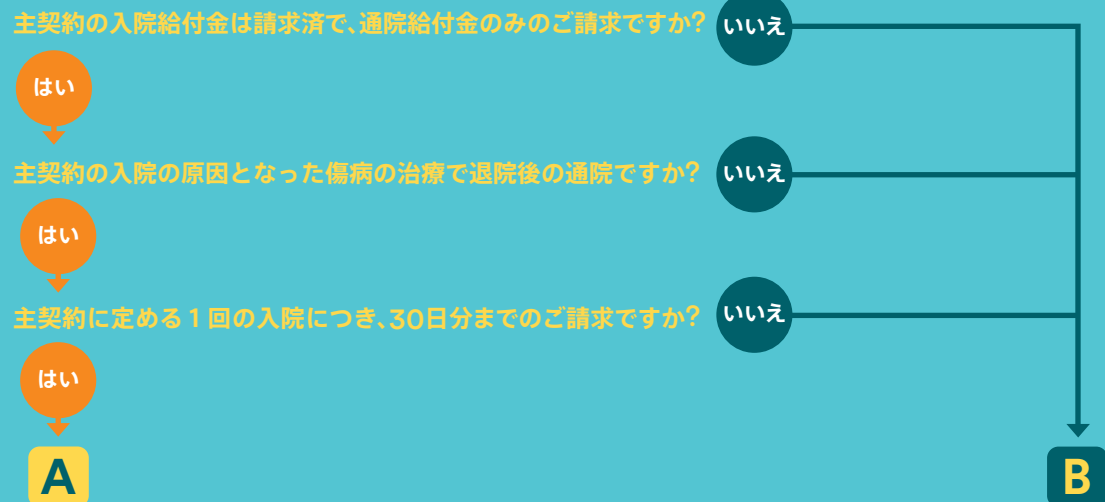
5 抗がん剤治療状況報告書(抗がん剤治療給付金の請求)



ご注意

- 今回のご入院が初めてのご入院ではなく、かつ前回の入院の退院日から半年以上経過していない場合は、総合サービスセンターまでご連絡ください。
- ご提出いただいた書類の内容によっては、あらためて当社所定の「入院・手術・通院等証明書(診断書)」をご提出いただく場合があります。

6 通院状況報告書(通院給付金の請求)



ご注意

- ご提出いただいた書類の内容によっては、あらためて当社所定の「入院・手術・通院等証明書(診断書)」または「通院証明書」をご提出いただく場合があります。



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
約款上、被保険者を受取人とする給付金(入院給付金、手術給付金、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)

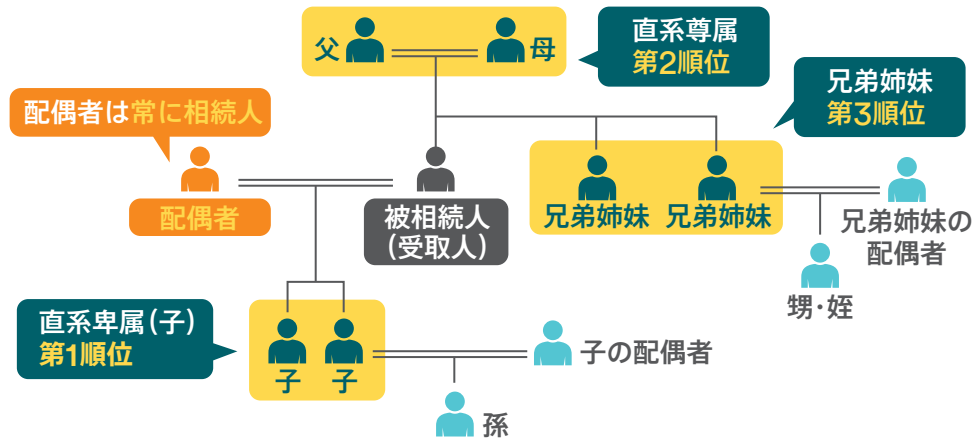
ご請求される主な保険金の種類	保険金受取人(請求権者)
高度障害保険金、高度障害年金(特約含む)	被保険者*
特定疾病保険金	被保険者*
特定状態保険金(リビング・ニーズ特約)	被保険者*

* 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。

5 受取人(請求権者)がすでに死亡されている場合

死亡された受取人(請求権者)の死亡時の法定相続人が受取人(請求権者)となります。その場合は必要書類が異なりますので、総合サービスセンターまでお問い合わせください。

■法定相続人の範囲と優先順位



配偶者は常に法定相続人となりますが、他の方は順位が定められています。父・母(第2順位)、兄弟姉妹(第3順位)は順位が上位の方がいる場合、法定相続人にはなりません。

子がいる場合	子
子がない場合	父・母
子も父母もない場合	兄弟姉妹

6 受取人(請求権者)が未成年の場合

親権者または後見人の署名(押印)が必要となります。その場合、保険金・給付金などの振込口座は、受取人(請求権者)本人または親権者・後見人名義の口座をご指定ください。ただし、受取人(請求権者)が既婚者の場合は本人請求が可能です。

7 個人事業主契約の場合

個人事業主契約は個人契約と同様の取扱いとなります。法人契約とはみなしません。

8 法人契約の場合

契約者が法人でかつ保険金・給付金などの受取人(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。また、法人代表者が亡くなられた場合や代表者変更があった場合は、新しい代表者の登記後に新しい代表者よりご請求ください。

9 保険金・給付金等の請求の意思表示はできるが、手をケガしているなどの理由で請求書類の記入が困難な場合

ご家族の方の代筆も可能です。ただし、代筆は当社が認めた場合に限りです。代筆によりご請求いただく場合は総合サービスセンターまでお問い合わせください。

※保険金等の支払先の口座は請求書に印字されている保険料振替口座または受取人ご本人名義の口座に限りです。

10 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）

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下記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な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は告知されず、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。
- 指定代理請求人から給付金などのご請求をいただいた場合、当社が必要と認めた場合には、指定代理請求人に事実の確認についてご協力をいただくことになります。

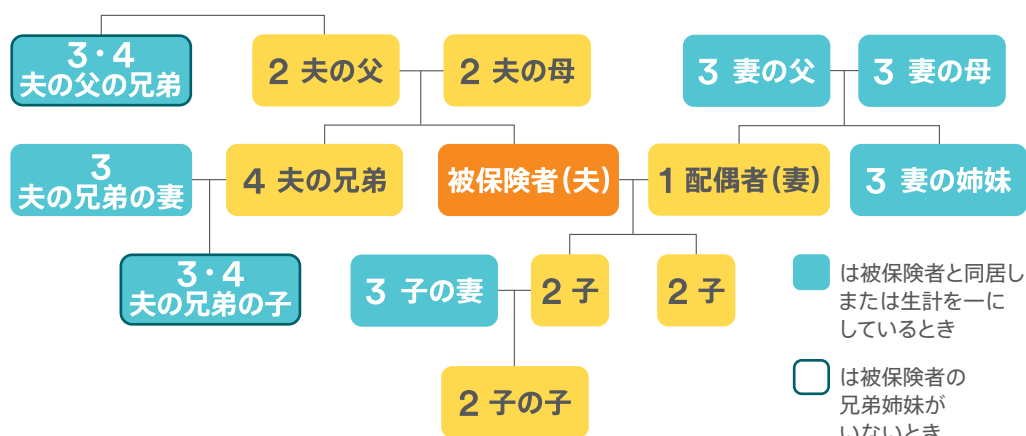
■指定代理請求人の範囲

ご契約者が、被保険者の同意を得て、次の **1** または **2** の範囲内であらかじめ指定された方（指定できる方は1人に限ります）を指定代理請求人としてします。ただし、請求時においても次の **1** または **2** の範囲内であることを要します。

1 次の範囲内の方

1. 被保険者の戸籍上の配偶者
2. 被保険者の直系血族
3. 被保険者と同居し、または、被保険者と生計を一にしている被保険者の3親等内の親族
4. 被保険者の兄弟姉妹（兄弟姉妹がいなときは甥姪、伯父伯母、叔父叔母）

1 の範囲の例



2 次の範囲内の方

ただし、当社所定の書類などによりその事実が確認でき、かつ、給付金などの受取人のために給付金などを請求すべき適当な理由があると当社が認めた方に限ります。

1. 被保険者と同居し、または被保険者と生計を一にしている前 **1**-3以外の方
2. 被保険者の療養看護に努め、または被保険者の財産管理を行なっている方
3. その他、前 **2**-1および **2**-2に掲げる方と同等の特別な事情がある方として当社が認めた方

3 前記 **1** および **2** の指定代理請求人が指定されていない場合

または指定代理請求人が代理請求をすることができない特別な事情がある場合

(指定代理請求人が亡くなられているときもしくは請求時に **1** または **2** の範囲のいずれにも該当しないときを含みます。) 次の方を代理請求人としてします。

1. 主契約の死亡給付金受取人(ただし、請求時に被保険者と同居し、または、被保険者と生計を一にしている方に限ります。)
2. 前 **3**-1に該当する方がいない場合または前 **3**-1に該当する方が代理請求をすることができない特別な事情がある場合は、請求時において、被保険者と同居し、または、被保険者と生計を一にしている被保険者の戸籍上の配偶者
3. 前 **3**-1もしくは **3**-2に該当する方がいない場合または前 **3**-1もしくは **3**-2に該当する方が代理請求をすることができない特別な事情がある場合は、請求時において、被保険者と同居し、または被保険者と生計を一にしている被保険者の3親等内の親族



- 指定代理請求人から給付金などのご請求を受け、お支払いした後に被保険者ご本人からご請求があった場合には、重複して給付金などをお支払いしません。
- 指定代理請求人のご請求により給付金などをお支払いした後、ご契約者または被保険者からお問い合わせがあった場合、当社は給付金などをお支払いした旨を事実に基づいて回答します。この場合、当社の回答により万が一、不都合が生じても当社は責任を負いかねますので、関係者でご解決いただくことになります。
- 故意に給付金などの支払事由を生じさせた者、または故意に給付金などの受取人を給付金などを請求できない状態にさせた者は、指定代理請求人として給付金などを請求することはできません。
- この特約のみの解約はできません。
- 給付金などの受取人が法人の場合にはこの特約は付加できません。

11 請求手続きの際、改姓等の手続きがお済みでない場合

ご請求手続きと同時に、改姓等のお手続きも必要となりますので、総合サービスセンターまでご連絡ください。



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。



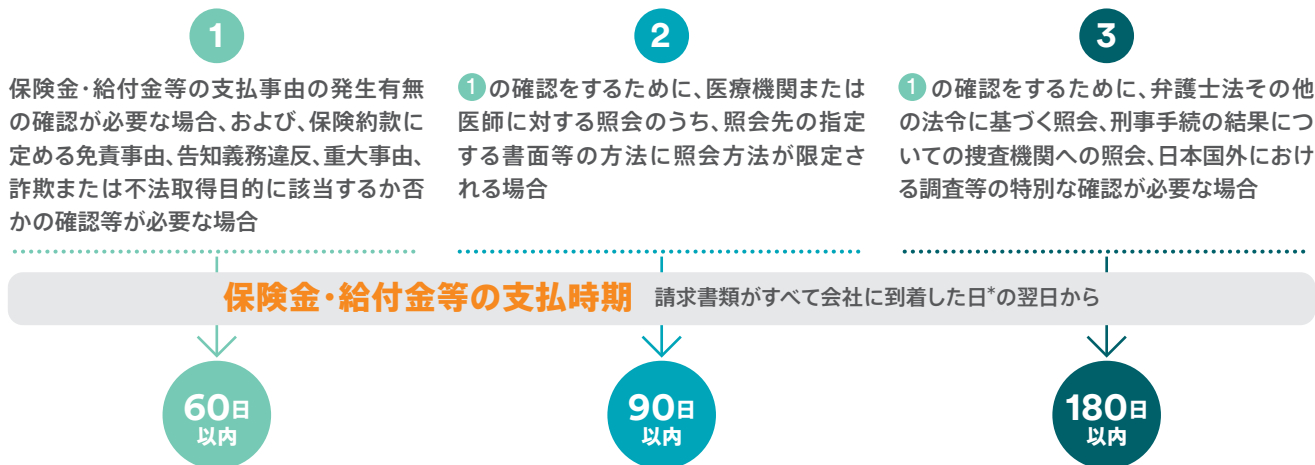
*「ご請求に必要な書類がすべて会社に到着した日」とは、完備された請求書類が当社の本社・営業店・取扱代理店に到着した日、または当社の社員・保険募集人等がお客さまからお預かりした日をいいます。上記のお支払い期間を超えて保険金・給付金等をお支払いする場合には、遅延利息を付けてお支払いいたします。

事実の確認について

ご提出いただいた書類でお支払いの判断ができない場合は、お客さま、医療機関（病院など）、ご請求に関係する公的機関等へ詳細な事実確認を行なう場合があります。

- 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ありますので、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ことがございます。

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、お支払いの時期は下記のとおりとします。



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、すばやく確実に伝えるため、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

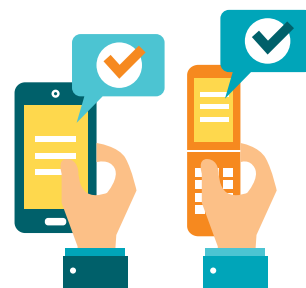
お客さまの携帯電話に、以下のようなメッセージをお送りいたします。

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。

【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。

- * 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の送信は行ないません。





保険金・給付金を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。



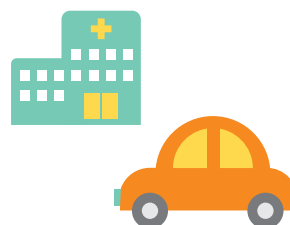
4. 通院特約(無解約返戻金型医療保険、引受基準緩和型医療保険(無解約返戻金型))を付加されている場合

- ✓ 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

- ✓ 病院または診療所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。

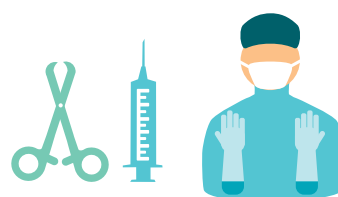


6. 亡くなられる前の入院や手術

- ✓ 被保険者さまが亡くなられた場合、ご請求されていないご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、そ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できる場合、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、お取扱いが異なる場合がありますので、実際のお取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扱いに違いが生じる場合があります。

1 告知義務

例 告知義務違反

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

2 高度障害保険金

例 1 対象となる高度障害状態

事故による負傷で両眼の損傷が著しく、(両眼球摘出手術を行なった場合等)回復の見込みがない。

お受け取り
いただけます

視力が著しく低下したため検査を受けたところ、網膜はく離と診断され、その後入院・治療するも視力は回復せず、両眼の矯正視力が0.02まで低下。しかし、視力回復の見込みがあるため、加療を続けている。

お受け取り
いただけません

解説 高度障害保険金は、責任開始期以後の傷害または疾病を原因として、約款に記載の所定の高度障害状態に該当された場合にお支払いします。原因が傷害であるか疾病であるかを問いません。(高度障害保険金支払われると保険契約は消滅します。)

なお、視力障害については、高度障害状態に該当する場合を「視力をまったく永久に失ったもの(両眼の矯正視力が0.02以下になって回復の見込みがない場合)」としており、回復が見込まれる状態ではお支払いできません。

また、高度障害保険金の支払事由に該当する場合でも、免責事由(ご契約者または被保険者の故意)に該当する場合はお支払いできません。高度障害保険金の支払対象となる状態は、身体障害者福祉法に定める状態とは異なります*。

* 国の法律である身体障害者福祉法では、例えば、以下のような場合に身体障害者等級の第1級に該当しますが、約款所定の高度障害状態の基準とは異なります。

- ・心臓の機能の障害により、自己の身の日常生活活動が極度に制限されるもの(ペースメーカー埋込が該当)
- ・腎臓の機能の障害により、自己の身の日常生活活動が極度に制限されるもの(人工透析が該当)

例 2 責任開始期と発病時期

ご契約後に発病した「緑内障」により
両眼の視力をまったく永久に失った。

お受け取り
いただけます

ご契約前より治療を受けていた
「緑内障」が、ご契約後に悪化し
両眼の視力をまったく永久に失った。

お受け取り
いただけません

解説 高度障害保険金は、その原因となる疾病や不慮の事故等が責任開始期以後に生じた場合にお支払いします。したがって、約款に特に定めがない限り、疾病や不慮の事故等が責任開始期前に生じている場合は、高度障害保険金をお支払いできません。なお、高度障害保険金の支払事由に該当する場合でも、免責事由に該当する場合はお支払いできません。

3 災害死亡保険金(「災害割増特約」、「傷害特約」付加の場合)

例1 対象となる「不慮の事故」

横断歩道を渡っていたところ、交通事故に巻き込まれ、頭を強打して「急性硬膜下血腫」となり、亡くなられた。

お受け取り
いただけます

「脳梗塞」の後遺症のために、食物を飲みこむことが困難となっている状態で、食物をのどにつまらせて亡くなられた。

お受け取り
いただけません

解説 「対象となる不慮の事故」とは、急激かつ偶発的な外来の事故で、かつ約款別表に定める分類項目に該当する事故をいいます。なお、上の例のように約款別表に定める分類項目から除外されている事故もあり、その場合は災害死亡保険金をお支払いできません。

例2 免責事由

- 被保険者が自転車で脇見運転中に、誤って道路脇の用水路に転落して亡くなられた。
- 酒に酔っていたが、横断歩道を通常歩行して、走行してきた自動車にはねられて亡くなられた。

お受け取り
いただけます

- 被保険者が自動車を運転し、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亡くなられた。
- 泥酔して道路上で寝込んでいるところを自動車にはねられて亡くなられた。
- 法令に定める酒気帯び状態で自動車を運転中に交通事故で亡くなられた
- 無免許で自動車を運転中に交通事故で亡くなられた。

お受け取り
いただけません

解説 約款で、災害死亡保険金をお支払いできない場合(免責事由)を定めており、そのいずれかに該当するときには、災害死亡保険金をお支払いできません。

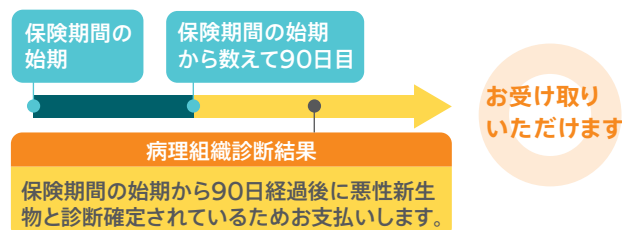
〈上記以外の主な免責事由例〉

- ご契約者または被保険者の故意または重大な過失
- 被保険者の犯罪行為
- 被保険者の精神障害を原因とする場合

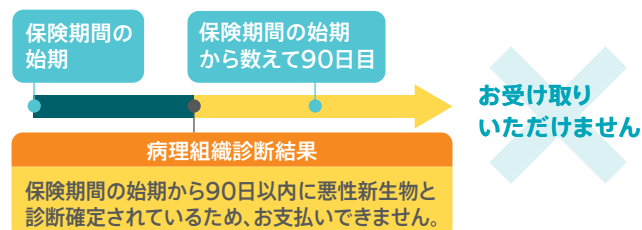
4 がん診断給付金・悪性新生物診断給付金

例1 保険期間の始期から90日以内の診断確定

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。



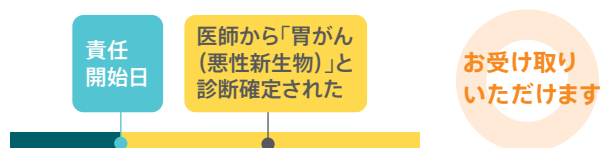
保険期間の始期から90日以内に病理組織診断により悪性新生物と診断された場合。



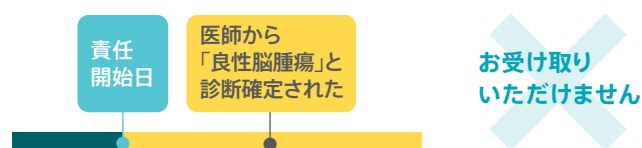
解説 保険期間の始期からその日を含めて90日以内に悪性新生物*と診断確定された場合は、ご契約は無効となり、給付金はお支払いできません。*無解約返戻金型がん療養保険(10)、無解約返戻金型がん保険の場合は、上皮内新生物も含まれます。

例2 がん診断給付金・悪性新生物診断給付金

責任開始日以後に、初めて「胃がん(悪性新生物)」と診断確定された。(保険期間の始期から90日以内に診断確定された場合を除く)



責任開始日以後に、初めて「良性脳腫瘍」と診断確定された。



解説 支払対象となるがん・悪性新生物はあらかじめ保険約款で定められています。「良性脳腫瘍」は保険約款で定めるがん・悪性新生物には該当しないためお支払いできません。

例3 2回目以降のがん診断給付金・悪性新生物診断給付金

「白血病」と診断確定され診断給付金をお支払いした後、診断確定日から2年*を経過した日の翌日以降も治癒・寛解せず、抗がん剤治療のため通院治療を継続していた場合。
*無解約返戻金型がん保険の場合は、1年を経過した日となります。

お受け取り
いただけます

「乳がん」と診断確定され診断給付金をお支払いした後、診断確定日から2年*を経過した日の翌日以降において、再発予防のためのホルモン療法を受けるため通院をしている場合。
*無解約返戻金型がん保険の場合は、1年を経過した日となります。

お受け取り
いただけません

解説 2回目以降のがん診断給付金・悪性新生物診断給付金は前回の支払事由から起算して2年*¹を経過した日の翌日以降に、がん*²に対する治療を直接の目的とした入院または通院をしている場合にお支払いします。新たながんの診断や再発・転移の診断がなく、経過観察や再発予防のための治療の場合は、お支払いできません。

*¹ 無解約返戻金型がん保険の場合は、1年を経過した日となります。

*² 無解約返戻金型悪性新生物療養保険(2014)、無解約返戻金型悪性新生物療養保険(2017)の場合は、悪性新生物。

5 入院給付金

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。



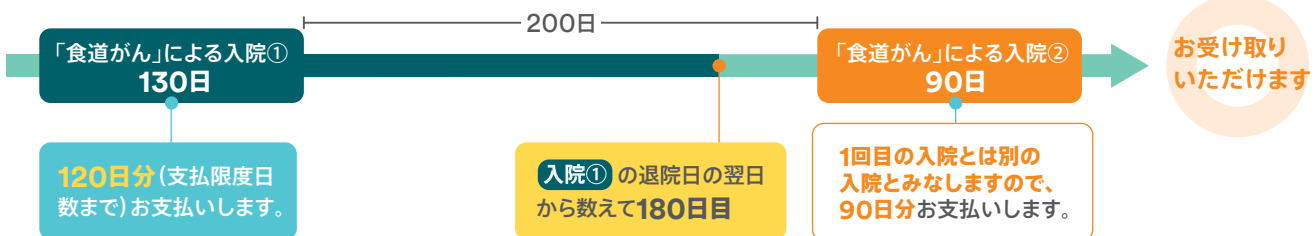
ご契約前に診断されていた「糖尿病」がご契約加入後に悪化し、入院された場合。



*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。

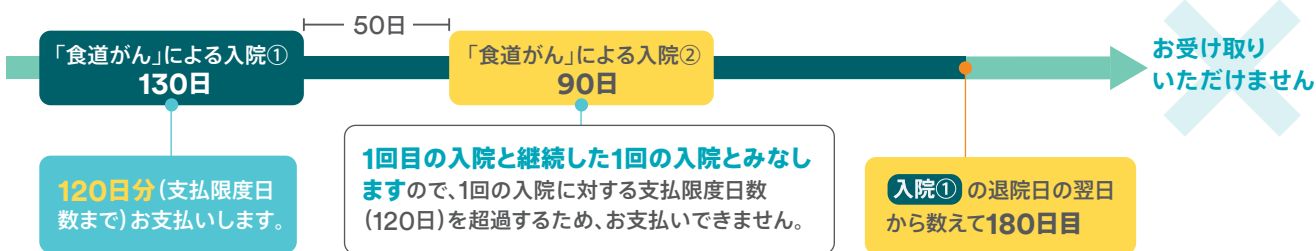
例2 入院給付金の支払限度日数

1回の入院に対して支払われる限度日数が120日で、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において、「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日間入院された場合。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〉

1回の入院に対して支払われる限度日数が120日で、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において、「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日間入院された場合。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〉

解説 ご契約(特約)により、1回の入院に対して支払われる限度日数が定められている場合があり、その日数を超えた入院につきましては、給付金はお支払いできません。なお、ご契約(特約)によっては、いったん退院し、180日以内に再入院された場合、1回の入院とみなして入院日数を通算し、120日分までお支払いします。1回の入院とみなす規定日数は商品によって異なります。

6. 手術給付金

例1 対象となる手術(1)

〈以下にご加入の場合〉

■医療保険 ■疾病入院特約

虫垂炎と診断され、虫垂を切除する手術(虫垂切除術)を受けられた場合。

虫垂切除術は約款に定める「対象となる手術および給付倍率表」に該当する手術ですから、お支払いします。

お受け取り
いただけます

扁桃炎を繰り返すため、扁桃腺を切除する手術(扁桃切除術)を受けられた場合。

扁桃切除術は約款に定める「対象となる手術および給付倍率表」に該当する手術ではありませんので、お支払いできません。

お受け取り
いただけません

解説 ご契約(特約)により、手術給付金のお支払いの対象となる手術の種類を定めており、そのいずれにも該当しない手術を受けられた場合には、手術給付金はお支払いできません。

例2 対象となる手術(2)

〈以下にご加入の場合〉

■無解約返戻金型医療保険(08)、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)

目に異物が刺さったため、角膜・強膜異物除去手術を受けられた場合。

角膜・強膜異物除去手術は、公的医療保険制度における医科診療報酬点数表に手術料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

近視の治療のため、レーシック手術を受けられた場合。

レーザー屈折矯正手術(レーシック手術)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料の算定対象として列挙されていないため、お支払いできません。

お受け取り
いただけません

解説 手術給付金は、公的医療保険制度における医科診療報酬点数表に手術料の算定対象として列挙されている診療行為、歯科診療報酬点数表に手術料の算定対象として列挙されている診療行為のうち医科診療報酬点数表においても手術料の算定対象として列挙されている診療行為、または先進医療に該当する診療行為(お支払いできない診療行為もあります。)に該当する手術を受けられたときにお支払いします。レーザー屈折矯正手術(レーシック手術)は、このいずれにも該当しないためお支払いできません。

※ **例1** の扁桃切除術は無解約返戻金型医療保険(08)、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ご契約にご加入の場合、公的医療保険制度における医科診療報酬点数表に手術料の算定対象として列挙されているため、手術給付金はお支払いします。

例3 対象となる手術(3)

〈以下にご加入の場合〉

■無解約返戻金型医療保険(08)、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ご契約

中耳炎の手術である鼓膜切開術を受けられた場合。

鼓膜切開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、通常麻酔下で行な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

解説 「創傷処理、皮膚切開術、デブリードマン、骨または関節の非観血的整復術、非観血的整復固定術および非観血的授動術、抜歯手術」は、保険約款に基づき手術給付金は対象外となるため、お支払いできません。対象外となる手術は商品によって異なります。



よくあるご質問(Q & A)

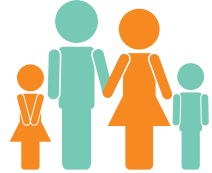
1.送金先口座



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？



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。



2.通院給付の有無について



通院をしたのですが請求はできますか？



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))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日以内の通院が支払対象となります。

＊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約3大疾病のときは通院日の翌日から5年以内の通院が対象となります。



3.代筆による請求



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。家族が記入してもかまいませんか？



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. 無事故給付金について

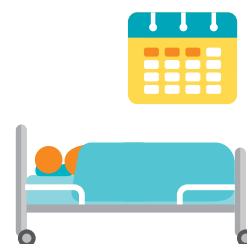
Q

入院期間が短かったため、支払われる入院給付金の金額が無事故給付金よりも少なくなりそうな場合はどうしたらよいですか？

A

お客さまのご希望により入院給付金を受け取らず、無事故給付金を優先することができます。無事故給付金を優先する場合は請求の取下げ手続きが必要です。

なお、無事故給付金支払対象期間内に発生した入院の給付金をお受け取りになった場合、期間満了後に無事故給付金はお支払いできません。



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・改名等)のほか、保険料振替口座やクレジットカード番号の変更、証券再発行のお手続きについては、当社ホームページからお手続きに必要な書類をご請求いただくことができます。



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。



！ 重要なお知らせ

🔒 お客さまに関する個人情報のお取り扱いについて

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、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
- (7) お客さまとの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(当社代理店を含む)へ委託する場合
 - (3) 再保険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) その他法令に根拠がある場合
- 業務を外部に委託する場合や再保険の手続きをする場合、提供先が外国となる場合がありますが、法令等に従い、適切に対応いたします。

当社は、法令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、ご契約の申込時点では最終的にどの再保険会社に再保険を行うかが未確定であり、個人データの提供先を特定できません。

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可能です。

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きましては、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り扱い

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〉までご連絡ください。

9 特定個人情報(個人番号をその内容に含む個人情報)のお取り扱い

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。

次の事項につきましては、当社ホームページ(fwdlife.co.jp)のプライバシーポリシーをご確認ください。

- (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(<http://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(<http://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。



FWD生命からのご案内



ホームページではお手続きに関する情報や、ご契約者さまへのさまざまなサービス情報を掲載しております。



ホームページから各種書類をご請求いただけます。

- | | | |
|---------------|--------------|-----------------|
| 1 名義変更(改姓・改名) | 3 電話番号変更 | 5 クレジットカード番号の変更 |
| 2 住所変更 | 4 保険料振替口座の変更 | 6 証券再発行 |

住所変更・電話番号変更については契約者ご本人さまがお申出の場合、ホームページ上で変更が完結できます。



FWD健康サービス※

ご契約者さまの治療や健康をトータルにサポートするサービスです。

ベストホスピタルネットワークサービス

より良い治療を選択するために、総合相談医から現在の診断に対する見解や今後の治療方針・方法などについて意見(セカンドオピニオン)をもらうことができます。また、専門のスタッフが医療機関への受入確認や受診の手配をいたします。

健康医療相談サービス

日々の健康管理や緊急時など迅速・適切にお応えできるよう、24時間・年中無休体制を整えております。

こころのサポートサービス

精神的な悩みやこころの問題について電話や面談によるカウンセリングを受けられるサービスです。

糖尿病トータルサービス

経験豊かな保健師、看護師が糖尿病についてご相談に応じると同時に、必要に応じて糖尿病の専門医の紹介、または糖尿病の専門医のいる医療機関をご案内します。

がんトータルサポートサービス

がんPET検診サポートサービス

早期がん発見のためのPET検診受診をトータルサポートします。

がん治療相談サービス

専門性の高いスタッフが、がんに関するご相談にお応えします。

粒子線治療相談サービス

専門の総合相談医に粒子線治療に関して相談ができます。

がんこころのサポートサービス

がんと診断された時のショックや不安などについて相談ができます。

ご利用の際の諸条件などがありますので、ご不明点はお問い合わせください。

※本サービスは業務委託先であるティーベック株式会社が提供いたします。

※ご契約の内容によってはご利用いただけない場合もございます。

FWD生命



FWD生命保険株式会社 総合サービスセンター



〈お問い合わせ窓口〉

0120-211-901(通話料無料)

受付時間 月～金(祝日・年末年始を除く)9:00～18:00

www.fwdlife.co.jp