

# 保険金・給付金等請求 お手続きのご案内

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・給付金等のご請求やお支払いに関して、  
ご確認いただきたいことやお支払いできる場合・できない場合の  
代表的な事例などをご説明させていただいたものです。  
ご請求の際には、ぜひ、ご一読ください。

お客さまのご契約内容によりお取り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り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→ 請求書類のご提出からお支払いまでの流れ

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。



## 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。  
以下のページをお読みください。



お客さまに関する個人情報のお取扱いについて

P9



## 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、必要事項を漏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

P3

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

fwdlife.co.jp



### 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、同封の「**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。



お支払いまでのスケジュール

P3



### 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)

P4

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

P7

\*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と思われる情報がある場合やご不明な点があり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 **P8**



## 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。



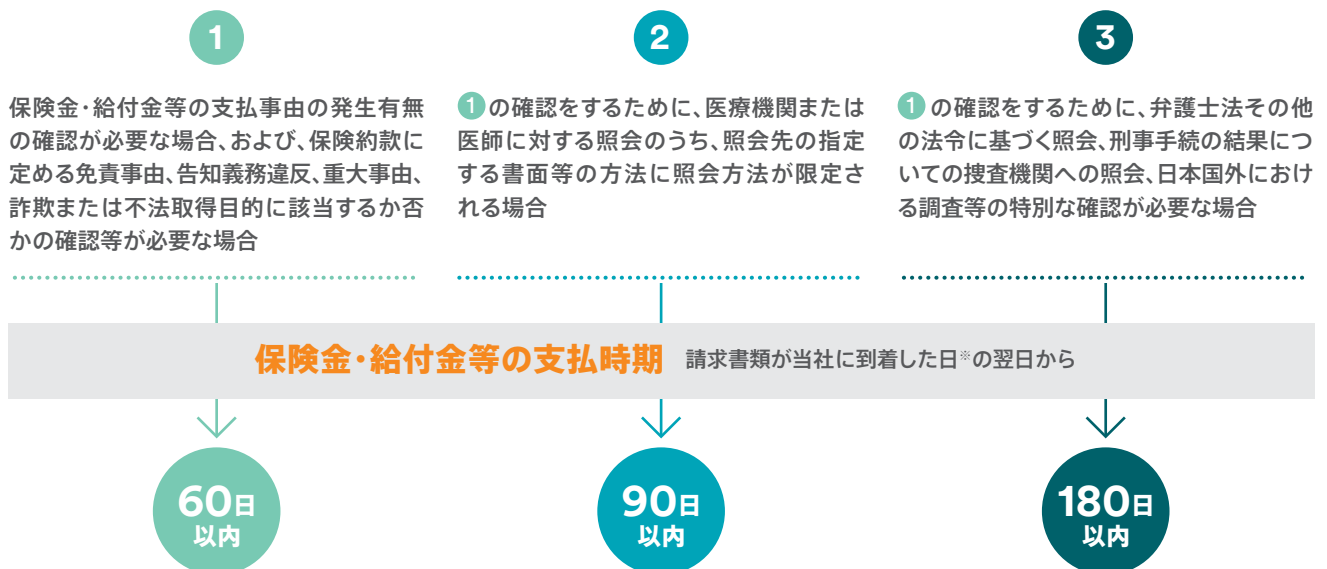
\*「ご請求に必要な書類がすべて会社に到着した日」とは、完備された請求書類が当社の本社・営業店・取扱代理店に到着した日、または当社の社員・保険募集人等がお客さまからお預かりした日をいいます。上記のお支払い期間を超えて保険金・給付金等をお支払いする場合には、遅延利息を付けてお支払いいたします。

### 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もございますので、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、お支払いの時期は下記のとおりとします。



## 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。



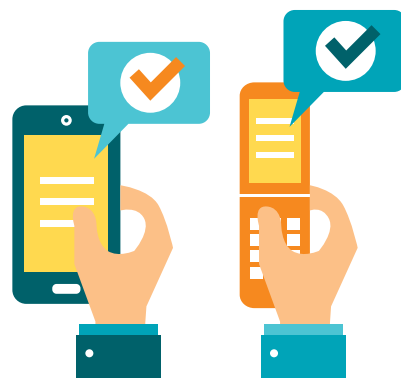
# 手続き完了お知らせメール(SMS)

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、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。
- \*お客さまには送信文のほか、当社アンケートサイトのURLをお送りいたします。  
[URL=https://kps.ms/.....](https://kps.ms/)  
 (・は当社からのメール送信時にランダムに付される大文字小文字の英数字です)

## SMS(ショートメッセージサービス)とは

SMS(ショートメッセージサービス)とは、短いメッセージを携帯電話番号あてに送受信するサービスです。NTT DOCOMO・SoftBankでは「SMS(ショートメール)」、auでは「Cメール」と呼ばれるサービスに該当します。

## 送信元の電話番号

当社のSMSは、以下の電話番号で送信いたします。

お客さまが契約している携帯電話会社	SMS受信時に表示される電話番号
NTT DOCOMO・au	0032-06-9125
SoftBank	0032-06-9000

- \*お客さまが使用している携帯電話や携帯電話会社の契約プランにより送信できない場合があります。
- \*発信専用回線でお送りしているため、送信元の電話番号にSMSで返信することはできません。
- \*ご使用の機種がPHSの場合、送信元番号が左記と異なる場合があります。

## SMSによる手続き完了のお知らせをご希望のお客さまは・・・

同封の「保険金・給付金・保険料払込免除請求書」の受取人氏名(自署)連絡先TEL欄に携帯電話番号をご記入の上、SMSによる手続き完了の連絡を「希望する」にチェックして下さい。また、同封の「保険金・給付金・保険料払込免除請求書の記入例」もあわせてご参照ください。

\*誤送信や送信不能を防止するため、携帯電話番号は誤りのないよう正確にご記入ください。



# よくあるご質問(Q & A)

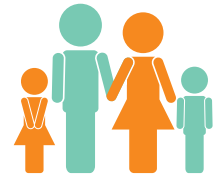
## 1.送金先口座



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。



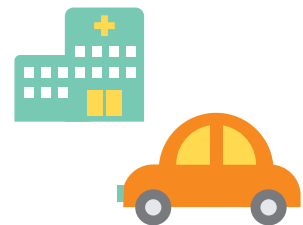
## 2.通院給付の有無について



通院をしたのですが請求はできますか？



がん保険の診断給付金およびがん治療給付金特約等のお支払い事由に「がんの治療を直接の目的として通院した場合」として通院を要件とする以外に、当社には通院給付金等の保障や特約はございません。



## 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、ご家族の方の代筆も可能です。



### 請求書の記入方法

お手元の「**保険金・給付金・保険料払込免除請求書**」への記入は次のとおりとなります。

- 受取人氏名(自署)または請求者(受取人)の欄に、被保険者さまご本人のお名前をご記入ください。
- 代筆者(自署)欄に代筆者さまにてご署名いただき、代筆者さまと受取人さまの続柄、代筆の理由をご記入ください。
- 押印が必要な場合は、代筆者さまより押印ください。

\*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があります。

\*「保険金・給付金・保険料払込免除請求書」の記載方法については同封の「保険金・給付金・保険料払込免除請求書の記入例」でもご確認いただけます。

## 4.無事故給付金について

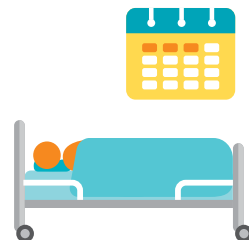
Q

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られた場合、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。

詳細は当社ホームページ

([fwdlife.co.jp/jp/customer/hoken-tetsuzuki](http://fwdlife.co.jp/jp/customer/hoken-tetsuzuki))をご覧ください。



## 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の要件は、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。







# 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



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)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 手術給付金について

〔契約・特約・契約条件〕 「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(08)」「無解約返戻金型医療保険(2013)」「無解約返戻金型入院一時金給付保険(2015)の手術総合保障特約(2015)」の場合

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、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。

## 例3 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。

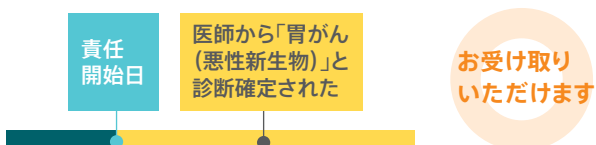
\*告知義務違反の対象となった事実とご請求内容との間に因果関係があるとき

お受け取り  
いただけません

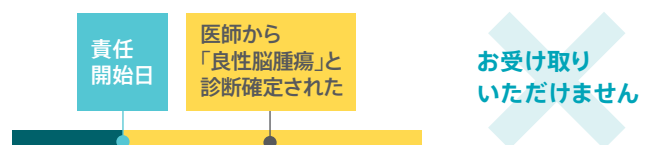
## 例4 悪性新生物診断給付金

〔契約・特約・契約条件〕 無解約返戻金型悪性新生物療養保険(2014)(2017)の場合

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。(責任開始日から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。



支払対象となる「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悪性新生物には該当しないためお支払いできません。



# ✓ 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. 病気が所定の「3大疾病」であった場合

- ✓ ご契約に保険料払込免除特約や特定疾病保障定期保険特約は付加されていますか？ → 所定の「3大疾病」(悪性新生物(がん)・急性心筋梗塞・脳卒中)を原因として入院した場合、保険料払込免除や特定疾病保険金のお支払いの対象となる可能性があります。

## 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、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。



# 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、健康状態など、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(当社代理店を含む)へ委託する場合
- (3) 再保険の手続きをする場合(国内または海外の再保険会社に提供する場合があります。)
- (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

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覧ください。)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。

**共同利用する会社の範囲につきましては、当社ホームページ(fwdlife.co.jp)のプライバシーポリシーをご覧ください。**

## 5 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。

## 6 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、**総合サービスセンター**までご連絡ください。

## 7 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。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**をご覧ください。



## 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 (<https://www.seiho.or.jp/>) または当社ホームページ ([fwdlife.co.jp/](http://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<sup>※1</sup>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。



ホームページアドレス <https://www.seiho.or.jp/>

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<sup>※2</sup>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。

詳しい情報は  
こちらから▶



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。詳細につきましては、当社ホームページ([fwdlife.co.jp/products/support-services/](http://fwdlife.co.jp/products/support-services/))をご覧ください。

#### 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。

※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]

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

[fwdlife.co.jp](http://fwdlife.co.jp)