

保険金等のご請求に関するお客さま向けご説明冊子 「保険金・給付金のご請求について」の改訂について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、お支払いに関するお客さまへの説明の充実の一環として、保険金・給付金のご請求手続きや、保険金・給付金をお支払いする場合とお支払いできない場合の具体的な事例等をご紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」（2005年11月から配布）の改訂を行ない、2007年4月2日からお客さまへの配布を開始します（本冊子は、ホームページにも掲載し、いつでもご覧いただけるようにしています）。

本冊子は、保険金等のご請求に関して、よりご理解を深めていただくため、主に以下の内容について改訂を行ないました。

- 保険金や給付金をもれなくご請求いただくためのポイントをまとめた「保険金・給付金をもれなくご請求いただくために」を掲載し、お客さまご本人でもお支払いに該当する可能性がある保険金・給付金についてご確認いただけるようにしました。
- お支払いできる場合とお支払いできない場合の具体的な事例を追加し、さらに手術給付金のお支払い対象・対象外の具体的な事例「手術保障特約でお支払いする手術の例とお支払いできない手術の例」を新設しました。

また、お支払いに関してお客さまにご安心いただくために、保険金・給付金をもれなくお支払いするための当社の取組みを新たに掲載しました。

当社は、保険金・給付金のご請求にあたり以下のとおり、お支払手続きを行なっています。

- ・ お申し出内容ならびにご契約内容にもとづき、もれなくご請求のご案内をします。
- ・ ご提出いただいた書類内容からご契約内容にしたがい、もれなくお支払いします。
- ・ ご請求いただいた内容以外の保険金・給付金にもお支払いの可能性がないかを確認し、あらためてご案内します。

今後とも、お支払いに関するお客さまの理解促進に向けた取組みを継続していきます。

「保険金・給付金のご請求について」の掲載内容

項 目	掲載内容
保険金・給付金のご請求手続きについて	保険金・給付金をもれなくお支払いするために当社が取り組んでいる事項、保険金・給付金のご請求に関する必要書類、お手続きの流れ等をわかりやすく記載しています<改訂>
保険金・給付金などをもれなくご請求いただくために	保険金・給付金をもれなくご請求いただくためのポイントをまとめ、お客さまご本人でもお支払いに該当する可能性がある保険金・給付金についてご確認いただけるようにしています<新規>
保険金・給付金のお支払いについて	保険金・給付金をお支払いできる場合とお支払いできない場合の具体的な事例を追加し、さらに手術給付金のお支払い対象・対象外の具体的な事例を記載しています<改訂・新規>
お問い合わせ窓口	2007年4月現在の全国の支社や本社コミュニケーションセンター等のお客さま窓口をご案内しています<改訂>
適切なお支払いを確実にこなうための取組みについて	迅速かつ適切な、お支払い態勢をご理解いただけるよう、支払い業務のチェック体制やお客さまのご照会・ご不満等にお応えする態勢を記載しています<改訂>



<ご参考>お支払いに関するお客さまへのご説明の充実の取組み

1. ホームページによるご説明の充実

お客さま向け冊子「保険金・給付金のご請求について」については、2005年11月よりホームページでも掲載しています。

また、今般の同冊子の改訂に先立ち、2006年10月には手術給付金のお支払い対象・対象外の具体的事例「手術給付金のお支払い対象の手術とお支払い対象外の手術について」を、さらに2007年1月には、保険金や給付金をもれなくご請求いただくためのポイントをまとめた「保険金・給付金をもれなくご請求いただくために」を、それぞれホームページに掲載しています。

2. ご請求時におけるお客さまへのご説明の充実

新「給付金ご請求のご案内」作成システムを導入して、給付金のご請求手続きをご案内する際にお申し出いただいた保険事故の内容にもとづいて、事前に情報を提供するサービスを2006年6月から開始しています。

同システムの導入により、明らかに約款上非該当となる一部ご請求についてあらかじめお客さまにお知らせすることで、不要な診断書のお取り付けなどのご負担を軽減させることが可能となりました。

また、同システムでは、給付金のご請求書作成時に、他の特約内容等でお支払いできる可能性がある場合（例えば入院給付金請求時に傷病名等から特定疾病保険金についてお支払いできる可能性のある場合）に社内メッセージを表示させ、適宜ご請求に必要な書類をご案内しています。