

【事務対応・お手続き関連】

13. デジタル化、ペーパーレス化を進めるなど、事務手続きを簡素化し、契約者の利便性を向上させてほしい

当社では、営業用端末「マイスタープラス」や営業用スマートフォン「MYフォン」、お客さま専用サイト「MYほけんページ」を活用したお手続きのデジタル化・WEB化等を通じ、ペーパーレス化とあわせて、お客さまの利便性向上に努めています。

「対面」におけるご契約等のお申込み、保険金や給付金のお支払い等の各種お手続きにおいては、「マイスタープラス」「MYフォン」を活用することで、お手続き完了までの時間短縮や必要項目の記入漏れ防止、提出書類のカメラ撮影による書面提出の廃止等を実現しています。

特に、給付金のご請求手続きにおいては、お客さまの利便性向上のため、診断書を準備いただくことなく請求ができる簡易請求手続きの割合を8割まで拡大しています。

また、「マイスタープラス」および、お客さま専用サイト「MYほけんページ」の給付金請求手続画面を2022年1月に全面改訂しました。入力項目を従来の半分以下に減らすとともに、表示をわかりやすくし、お客さまによる入力時間を5分程度（従来の約1/3）に短縮しました。

あわせて、コロナ禍における「非対面」ニーズにお応えすべく、お客さま自身が「MYほけんページ」でお手続きを行なう方法に加え、当社担当がお手続きに必要な情報を事前に「マイスタープラス」に入力し、「MYほけんページ」へ転送する「“自分で”MY簡単サポート～かんサポ～」を展開いたしました。これにより、お客さまは場所・時間にとらわれることなく、「MYほけんページ」を通じて、ご請求内容を確認し、提出書類の撮影およびアップロードを行なうだけで、お手続きを完了できるようになりました。

給付金のご請求手続き以外においても、保険料引去口座の変更等、「MYほけんページ」でのお手続きが可能となるメニューを順次拡大しています。

今後も、多様化するお客さまニーズをふまえ、お手続きのデジタル化・WEB化、ペーパーレス化を進め、お客さま利便性の向上に努めてまいります。

14. 新型コロナウイルス感染症の罹患を事由とした保険金・給付金の請求手続きについて 教えてほしい

新型コロナウイルス感染症を原因として、お亡くなりになられた場合には、災害死亡保険金・死亡保険金を、入院された場合には、入院給付金・入院治療給付金等をお支払いします。

お亡くなりになられた場合のご請求手続きは、他の疾病の場合と同じで、死亡診断書（死体検案書）や被保険者様の死亡事実が記載された住民票、または戸籍謄本などをご提出いただきます。

入院された場合のご請求手続きは、新型コロナウイルス感染症と診断されたことを証明する公的な書類をご提出いただきます。無症状や軽症の方が、医療機関が満床等の事情により、入院できないなどの理由で宿泊施設や自宅で療養した場合も、公的な証明書類をもとに入院したものとみなして入院給付金・入院治療給付金等をお支払いする特別取扱いを行なっています。

【公的な証明書類（例）】

- ・保健所等から通知される「就業制限通知書」「就業制限解除通知書」
- ・保健所等に証明を依頼する「宿泊・自宅療養証明書」

なお、お手続き書類が整わない場合などは、個別に事情をお伺いしながら柔軟な対応に努めてまいります。