

契約保全・収納・保険金 取扱規定

30 障がい者の取扱い (障がい者への合理的配慮)

障がい者の取扱い (障がい者への合理的配慮)

■「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」に基づき、障がいのある方に対して、その障がいの内容に応じた合理的な配慮を行ってください。障がいのある方とは、「身体障害者手帳」を持っている方に限りません。

1. 保全手続きにおける対応

障がいの内容や家族の状況などに応じて個別に判断^{※1}し、代理請求や代筆を認めています。

手続き方法の詳細については、営業店へ照会してください。

※1 判断要素：①本人の意思確認方法（書面や社員面談）、②手続きの種類、③障がいの程度、④代理人の続柄

| 障がいの内容 | 手続き受付時 | 書面記入時 |
|-------------|--|---|
| 視覚 | <ul style="list-style-type: none">・同席者による代理依頼を受け付けています（本人確認と委任の意思確認後）。*本人による手続きが困難な場合は、営業店経由で個別事情を本社に連携し対応します。 | <ul style="list-style-type: none">・代筆^{※2}が可能です。・要請に応じ、「ご契約内容のお知らせ」の点字説明書（抜粋版^{※3}）を作成し、交付します。 |
| 聴覚・言語 | 同上 | （健常者と同様） |
| 肢体 | 同上 | 代筆 ^{※2} が可能です。 |
| 知的・発達・精神障がい | <ul style="list-style-type: none">・意思能力がある場合は、健常者と同様に対応します。・意思能力がない場合は、原則、後見人に対応いただきます。・意思能力がなく、後見人がいない場合は、営業店経由で個別事情を本社に連携し対応します。 | <ul style="list-style-type: none">・原則、後見人に対応いただきます。・後見人がいない場合は、個別事情を勘案の上、代筆が可能となる場合があります。*営業店経由で個別事情を本社に連携し対応します。 |

※2 代筆者の範囲…被代筆者の配偶者または成人親族

（上記の代筆者がいない等の事情がある場合、ホームヘルパー、施設職員、民生委員等または社員（ライフカウンセラー社員を除く）による代筆も可能。社員による代筆時は、被代筆者および当該契約の取扱者の同席が必要。被代筆者と社員のみでの手続きは不可。）

※3 保険証券の代わりにはなりません。

2. 保険金・給付金請求手続きにおける対応

主に家族による代筆を認めるなど合理的配慮を行います。

書面記入・取付について、訪問支援・書類取付支援サービスを実施しています。

確認業務においては、本社から確認会社に対し、障がいの程度等の連携を行い、合理的配慮を求めています。

| 障がいの内容 | 事故受付 | 書面記入 | 確認業務 | 支払・解除通知 ^{※3} |
|-------------|---|--|--|---|
| 視覚 | (健常者と同様) * 対面が必要な案件は、営業店に連携します。 | 代筆 ^{※1} が可能です。 | 代筆 ^{※2} が可能です。 | ・ 個別要請に応じ電話連絡等を実施します。 ・ 個別要請に応じ、「保険金・給付金等お支払い手続き完了のお知らせ」の点字説明書(抜粋版)を作成し、交付します。 |
| 聴覚・言語 | ・ 同席者による代理依頼を受け付けています(本人確認と委任の意思確認後)。 ・ オフィシャルホームページ上で受付を行っています。 | (健常者と同様) | (健常者と同様) | (健常者と同様) |
| 肢体 | ・ 同席者による代理依頼を受け付けています(本人確認と委任の意思確認後)。 ・ オフィシャルホームページ上で受付を行っています。 | 代筆 ^{※1} が可能です。 | 代筆 ^{※2} が可能です。 | (健常者と同様) |
| 知的・発達・精神障がい | ・ 意思能力がある場合は、健常者と同様に対応します。 ・ 意思能力がない場合は、同席者による代理依頼を受け付けます。(申出人=同席者の本人確認、請求権者との関係を確認後) * 対面が必要な案件は営業店に連携します。 | ・ 意思能力がある場合は、健常者と同様に対応します。 ・ 意思能力がない場合は、後見人等による代理請求(本人確認と後見人等の地位確認後)や、代理請求人(指定代理請求人・約款に定める代理人)による代理請求を受け付けます。(指定代理請求の対象には生存満期を含みます) | ・ 意思能力がある場合は、健常者と同様に対応します。 ・ 意思能力がない場合は、後見人等による代理請求(本人確認と後見人等の地位確認後)や、代理請求人(指定代理請求人・約款に定める代理人)による代理請求を受け付けます。(指定代理請求の対象には生存満期を含みます) | 請求手続きを行った方にご連絡します。 |

※1 代筆者の範囲…被代筆者の配偶者または成人親族

(上記の代筆者がいない等の事情がある場合、ホームヘルパー、施設職員、民生委員等または社員(ライフカウンセラー社員を除く)による代筆も可能。社員による代筆時は、被代筆者および当該契約の取扱者の同席が必要。被代筆者と社員のみでの請求手続きは不可。)

医療機関によっては本人の署名でなければ受け付けないケースもあります。

※2 代筆者の範囲…被代筆者の配偶者または成人親族

(上記の代筆者がいない等の事情がある場合、ホームヘルパー、施設職員、民生委員等による代筆も可能。ただし、事実確認時の同意について社員による代筆は不可。)

医療機関によっては本人の署名でなければ受け付けないケースもあります。

※3 代理請求人(指定代理請求人・約款に定める代理人)が請求手続きをおこなった場合は、代理請求人には解除通知は送付せず、契約者あてに送付します。

