

# 契約保全・収納・保険金 取扱規定

27

保険金・給付金請求

事実確認・特殊処理

# 事実確認・特殊処理

## 1. 事実確認

約款に基づき適正に支払うために、治療（事故）内容等が不明な場合や、告知義務違反の可能性がある場合は、医療機関や公的機関などへ事実確認を実施します。

### 〈1〉事実確認の内容

項目	内容詳細
対象となる 主な請求内容	■責任開始日 <sup>*1</sup> より2年以内の支払事由発生で告知義務違反の可能性がある請求 ■死亡（入院）などの原因が不明瞭な請求 ■責任開始日 <sup>*1</sup> 前より加療している可能性がある請求 ■約款に定める免責事由に該当する可能性がある請求 ■保険金・給付金等の詐欺の可能性がある請求
所要期間	委託している確認会社への依頼日より約1か月程度 （医師の都合により更に時間を要する場合があります）

\* 責任開始期の属する日<sup>\*1</sup>から2年以内に請求事由が発生している場合は、告知義務違反等により解除となる場合があります。

\* 責任開始期の属する日<sup>\*1</sup>から2年以内の請求を受け、事実確認を行なう場合は、契約時（復活時）の状況についてお客さまに確認を行います。

※ 1 契約の途中で復活・増額・特約中途付加を行った場合は、その効力発生日を含みます。

### 〈2〉お支払期限（履行期）

保険金・給付金等請求時における事実確認実施事案については、案件ごとに、照会・調査の内容、方法によって定められたお支払期限（履行期）を適用します。

#### (1)お支払期限（履行期）適用に関する注意点

特殊な照会や調査など、当該事案が複数の履行期に該当する場合については、日数が最大となる履行期を適用します。

\* 〈3〉お支払期限（履行期）の類型参照

## (2)お客さま対応

### ①対象となるお支払期限（履行期）

お支払期限（履行期）の適用については、以下の場合を除き本社からお客さまへ「保険金・給付金等のご請求に関するお願い」の文書を直接郵送します。以下のケースについては、取扱営業店経由で履行期の適用の通知をします。

- A. 発送した「保険金・給付金等のご請求に関するお願い」の文書を住所相違などにより請求権者に送付できなかった場合
- B. 傷病名が「がん」等で被保険者やご家族に病名や病状の告知がない場合

### ②お支払期限（履行期）の変更

お支払期限（履行期）を変更する場合は、本社から変更の案内を発信します。取扱営業店経由での通知については、①と同様の対応になります。

## 〈3〉お支払期限（履行期）の類型

履行期の類型		履行期	
基本	通常の保険金・給付金等の支払い (解約返戻金や保険料払込免除も準用)	5 営業日	
通常の 事実確認	(1) 支払事由発生の有無について確認が必要な場合	60 日	暦日
	(2) 免責事由に該当する可能性がある場合		
	(3) 告知義務違反に該当する可能性がある場合		
	(4) 普通保険約款に定める重大事由、詐欺または不法取得目的に該当する可能性がある場合		
特別な 照会や調査	(5) 前 (1) から (4) についての医療機関または医師に対する照会のうち、照会先の指定する書面等の方法に限定される照会	90 日	
	(6) 前 (2) から (4) に定める事項についての弁護士法 (昭和 24 年法律第 205 号) にもとづく照会、その他の法令にもとづく照会	120 日	
	(7) 前 (1)、(2) または (4) に定める事項についての研究機関等の専門機関による医学または工学等の科学技術的な特別の調査、分析または鑑定	120 日	
	(8) 前 (1)、(2) または (4) に定める事項に関し、契約者、被保険者または保険金もしくは給付金の受取人を被疑者として、捜査、起訴その他の刑事手続が開始されたことが報道等から明らかである場合における、前 (1)、(2) または (4) に定める事項に関する、送致、起訴、判決等の刑事手続の結果についての警察、検察等の捜査機関または裁判所に対する照会	180 日	
	(9) 前 (1) から (4) に定める事項についての日本国外における調査	180 日	
	(10) 前 (1) から (4) に定める事項についての災害救助法 (昭和 22 年法律第 118 号) が適用された地域における調査	90 日	

## 〈4〉事実確認の実施

### (1) 連絡方法

代理店	取扱営業店を通じて連絡します（お客さまが代理店への情報連絡を希望されない場合等は除きます）。
請求権者	本社から「保険金・給付金等のご請求に関するお願い」の文書を郵送します。

### (2) 代理店での対応

取扱営業店から連絡を受けたら請求権者へ以下の点を連絡・確認します。

① 事実確認が実施されること

＊お客さまへご案内の際は、事実確認の流れとして (3) および (4) も合わせてご案内ください。

② 保険金等をお支払いするための期限（履行期）が変更されること

③ 支払までに時間を要すること（通常 1 か月程度）

＊事案により超過する場合があります。この場合、時間を要している旨のご案内を実施します。

＊原則、お支払期限（履行期）を越えて保険金・給付金等をお支払いする場合には、所定の利息を付してお支払いいたします。

④ 日中の連絡先

### (3) 確認会社での対応

＊面談をせずに、当社に提出いただいた同意書をもとに、病院へ文書照会する場合があります。

① 被保険者との面談

当社が委託する確認会社から被保険者へ連絡のうえ面談し、以下の内容を聴取し書類を提出いただきます。

【聴取内容】

現況、既往症、告知時（契約時・復活時・中途付加時）の健康状態および加入時の状況について聴取します。また、事故状況や被保険者自身の見解を聴取する場合があります。

【提出いただく書類】

- ・医療機関や関係機関の確認に必要な同意書（承諾書）
- ・契約前直近の健康診断結果\*

＊お客さまのご回答内容によっては提出が不要になる場合があります。

② 医療機関等への照会

確認会社から医療機関や公的機関等へ面談・文書等により照会します。

### (4) 支払査定

上記 (3) ②の結果により、本社で支払査定を行います。

慎重に支払査定をしておりますため、支払判断にお時間をいただきます。

＊回答の内容によっては追加で確認をする場合があります。

## 2. 特殊処理

保険金・給付金等請求に対して当社でお支払可否を判断した結果、通常の支払ではない決定となる場合があります。これを「特殊処理」といいます。

特殊処理	内容・例
解除	生命保険会社が保険契約を消滅させること ・ 保険契約時や復活時等の告知内容と事実が相違する場合 ・ 約款上の重大事由（請求時の詐欺行為等）に該当する場合
非該当	約款上の支払事由に該当しないこと ・ 支払対象となる特約が付加されていない ・ 支払に必要な日数を満たしていない入院 ・ 責任開始日前に発病した疾病や不慮の事故を原因とする入院 ・ 支払対象となる手術を行っていない場合
無効	契約時に遡って保険契約の効力が発生しないこと ・ がん保険で責任開始日前に医師により「がん」と診断確定されていた場合 ・ 不法取得目的による無効
取消	契約を取り消しとすること ・ 契約者・被保険者の詐欺による契約
免責	主契約、特約ごとの約款に定める免責事由に該当すること ・ 責任開始日より一定期間内の自殺（普通死亡保険金） * 自殺免責期間は契約ごとに異なりますので各保険約款を参照ください。 ・ 契約者または受取人の故意（普通死亡保険金） ・ 被保険者の法令に定める酒気帯び運転や無免許運転による交通事故（災害死亡保険金）等

### 〈1〉「特殊処理」決定後の連絡

取扱営業店から「特殊処理通知文」の伝達方法について確認しますので、下表（1）～（2）いずれかの方法を選択します。

伝達方法	代理店での対応
（1）本社より「特殊処理通知文」を直接送付する	すみやかにお客さまへ「特殊処理」結果について説明します。
（2）取扱営業店経由で直接「特殊処理通知文」をお客さまに持参する	お客さまから「受領書」を取り付けます。 * 契約解除の場合、保険会社が解除の原因となる事実を知った日から1か月以内に契約者へ通知する必要があります。すみやかに契約者へ渡し「受領書」を取り付けてください。

## 参考

- ・ 確認業務の結果、契約が解除と判断された場合、取扱営業店担当者は代理店へ募集状況についてのヒアリングを実施し、「募集状況報告シート」を作成します。
- ・ 本社から「特殊処理通知文」をお客さまへ送付する場合は、特定記録郵便（速達）で郵送します。
- ・ 確認業務の結果、特殊処理とならず、契約が有効継続し、かつ給付金が支払われる場合は、本社から以下の対応を行います。
  - ① 「支払通知」を請求権者へ送付します。
  - ② 請求権者（または営業店）に、支払完了連絡を行います。

## 〈2〉お支払対象外となった場合の診断書代金の保険会社負担について

保険金・給付金等をご請求いただいた結果、お支払対象外となったお客さまに対し、診断書代金を当社が負担します。

### (1) 対象事案

次の要件をともに満たす事案を対象とします。

■ 当社所定の診断書原本による保険金・給付金・保険料払込免除等のご請求

■ 査定の結果がお支払いの対象外

\* 「お支払いの対象外」とは、「2. 特殊処理」に記載の非該当、告知義務違反解除（不払解除）、免責、無効で保険金・給付金等が全く支払われなかった、または保険料払込免除に該当しなかった事案を指します。ただし、保険金・給付金等のお支払い対象外になった事案でも、次の内容が原因である場合は、診断書代金負担は行いません。

- ① 重大事由による解除
- ② 詐欺による取消し
- ③ 不法取得目的による無効

### (2) 支払金額

診断書一通につき下表の金額をお客さまにお支払いします。

診断書の種類	金額
死亡証明書 障害診断書 介護診断書 リビングニーズ・ターミナルケア専用診断書 【メンタル疾患・七大疾病】専用診断書 【就労不能】専用診断書	11,000円（税込）
入院・手術・通院等証明書（診断書）	5,500円（税込）

\* ただし、実質のご負担金額が表中の金額を超える場合には、領収証（または写し）の提出により実費を負担します。

■ 帳票見本：お客さま宛事実確認実施案内文書

＊事案ごとに内容が異なりますのでご注意ください。

5130100

〒999-9999  
〇〇県 〇〇市 〇〇区 〇〇 99-9  
〇〇 〇〇 様

SOMPOひまわり生命保険株式会社  
保険金サービス部

保険金・給付金等のご請求に関するご案内

拝啓 日頃は格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。  
さて、このたび保険金・給付金等のご請求をいたしておりますが、下記の通りお願いが  
ございます。  
ご一読いただき事情ご理解のうえ、ご協力賜りますようお願い申し上げます。  
敬具

記

1. 対象のご契約  
証券番号 第XXXXX-XXX号  
請求権者（被保険者）様 〇〇 〇〇 様

2. 被保険者様への面談ならびに医療機関等への照会について  
当社は、ご契約の保障開始日（責任開始日・復活日）から原則2年以内にご入院や手術  
等を行なわれたお客さまにおきましては、保険金・給付金等のご請求の際に医療機関等へ  
の照会のご協力をお願いしております。被保険者様よりご治療状況等についてお聞かせいた  
だくとともに、ご利用の医療機関等にご照会させていただいたうえでお支払い可否・お支払  
いの内容について判断させていただきます。  
つきましては、医療機関等への照会結果が判明するまでお時間を頂戴いたしますが、ご  
猶予をいただたくお願い申し上げます。  
なお、当社が委託しております会社の担当者が、後日ご連絡のうえ、訪問いたしますので、  
ご協力をお願い申し上げます。＜委託会社：●●＞

3. 保険金・給付金等のお支払期限について  
当社は、被保険者様や医療機関等への照会を実施する場合には、保険金・給付金等をお  
支払いさせていただくべき期限を必要な請求書類が当社に到着した日の翌日から60日経過  
した日（※）と定めております。原則、この期限を越えて保険金・給付金等をお支払いする  
場合には、所定の利息を付してお支払いいたします。  
なお、約款に定められた特別な照会や調査が必要な場合は、保険金等をお支払させていた  
だくべき期限をあらためてご連絡させていただきます。  
  
（※）医療機関等への照会が終了するまでの間に別途保険金・給付金等のご請求をいただい  
た場合、その請求書類が当社に到着した日の翌日から60日経過した日といたします。  
また、照会中にご請求いただいていない保険金・給付金等の対象となる事由が判明し  
た場合も、それを当社が知った日の翌日から60日経過した日といたします。  
以上

5130100

お問い合わせ先  
本件ならびにご加入時・告知書記入時の状況等につきまして、ご不明点がございましたら、以  
下のお問い合わせ先までご連絡ください。  
電話番号 〇120-●●●-●●●●  
受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00  
(土曜日、日曜日、祝日および12月31日から1月3日は営業していません)  
[保険金サービス部 担当 〇〇]

■ 帳票見本：状況説明連絡

＊事案ごとに内容が異なりますのでご注意ください。

5130100

〒XXXX-XXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX  
  
XX XX 様

SOMPOひまわり生命保険株式会社  
保険金サービス部

保険金・給付金等のご請求に関するお願い

拝啓 日頃は格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。また、このたびの  
療養につきまして心よりお見舞い申し上げます。  
このたびのXX XX 様のご逝去におかれましては、心よりお悔やみ申し上げます。  
さて、先般ご案内いたしました委託会社の担当者との電話面談にご協力いただき、  
誠にありがとうございます。  
下記ご契約の保険金・給付金等のお手続きに際し、医療機関等への照会のため  
お時間をいただいております。しかしながら、現時点で最終的な判断に至らず、  
今しばらくの日数を要する見込みでございます。  
書面にて誠に恐縮ではございますが、事情ご賢察の上、ご了承くださいませよう  
お願い申し上げます。  
今回のご案内につきましてご不明な点等ございましたら、お問い合わせ先まで  
ご連絡くださいますようお願い申し上げます。  
敬具

記

○ 対象のご契約  
XXXXXXXX保険 証券番号 第XXXXX-XXXX号

以上

お問い合わせ先  
本件についてご不明な点がございましたら、以下のお問い合わせ先までご連絡ください。  
電話番号 〇120-●●●-●●●●（通話料は無料です）  
受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00  
祝日および年末年始（12月31日～1月3日）を除きます。  
[保険金サービス部 担当 査定担当者]

4-020

■ 帳票見本：特殊処理通知文

＊ 事案ごとに内容が異なりますのでご注意ください。

5130600

年●月●日

●●●● 様

SOMPO ひまわり生命保険株式会社  
保 険 金 サ ー ビ ス 部 支 払 第 ● グ ル ー プ 長

保険金・給付金等のご請求に関するご通知

拝啓 このたびのご療養につきまして心よりお見舞い申し上げます。また、日頃は格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、今般の保険金・給付金等のご請求に際しましては、医療機関等への照会にご協力いただき、誠にありがとうございました。医療機関等への照会が完了いたしましたので、今回のご請求に関する結果につきまして、下記の書面にてご通知申し上げます。

なお、ご不明な点がございました際には、「保険金・給付金についてのお問い合わせ窓口」までご連絡くださいますようお願いいたします。

末筆ではございますが、一日も早いご快癒をお祈り申し上げます。

敬具

記

1. 契約解除に関するご通知	1 枚
2. 告知義務違反による契約解除（解説）	1 枚

以上

保険金・給付金についてのお問い合わせ窓口

本件についてご不明な点がございましたら、以下のお問い合わせ先までご連絡ください。  
電話番号 0120-●●●-●●●●（通話料は無料です）  
受付時間 月曜日～金曜日 9:00～18:00  
祝日および年末年始（12月31日～1月3日）を除きます。  
※ お問い合わせへの回答につきましては、内容を確認のうえ折り返しのご案内となりますので、あらかじめご了承ください。 【保険金サービス部 担当 ●●・●●】

5130600

契約解除に関するご通知

当社は、下記生命保険契約（以下、「ご契約」といいます）のお申込み時に、お客さまからいただいた健康状態等の告知内容に基づき、ご契約をお引受けいたしました。

このたびのご請求に際して、医療機関等へ照会いたしました結果、下記「告知事項に該当する受診事実」についてお申込み時に告知をいただけていなかったことが判明いたしました。当該事実を告知いただいていた場合、当社はご契約をお引受けいたしかねたところでございます。

つきましては、保険約款に定める告知義務違反に該当するため、まことに心苦しく存じますが、本書をもって下記ご契約を解除させていただくことをご通知申し上げます。

記

1. 告知義務違反によるご契約の解除について

<1>ご契約（特約）内容

証券番号	保険種類	契約者 被保険者	契約日 告知日
第 99999-999 号	医療保険 2014	NNNNNNNN 様 NNNNNNNN 様	年MM月DD日 年MM月DD日

<2>告知事項に該当する受診事実（「解除の原因となる事実」）

傷病名（症状）	受診期間	受診先
NNNNNNNN	年MM月DD日～年MM月DD日	NNNNNNNNNN

<3>解除の通知期限

当社が解除の原因となる事実を知った日
年MM月DD日

左記の日付より1ヶ月以内が通知期限となります。

<4>保険金・給付金等のお支払い等について

以下の内容を請求時にご指定の口座にお振り込みいたします。

お支払い内容	お支払い金額
保険金・給付金等 <sup>(※1)</sup>	999,999,999 円
未經過保険料 <sup>(※2)</sup>	999,999,999 円
解約返戻金 <sup>(※2)</sup>	999,999,999 円
合計	999,999,999 円

(※1) 上記<2>の事実と今回ご請求の原因となった傷病の間に因果関係が認められないため、保険金・給付金等をお支払いいたします。

(※2) 請求書類が当社に到着した日の翌月以降の保険料および解約返戻金をご返金いたします（本書作成日時点での金額を記載しています）。

<5>今後の保険料のお取扱いについて

本書によるご通知後にお客さまの口座から引き落としとなった保険料につきましては、後日ご返金いたします。

以上