

お客さまフォロー ハンドブック

5 保険金・給付金未請求フォロー

〈2023年6月版〉

保険金・給付金未請求フォロー

目的

- 保険金・給付金等の請求申し出受付後、請求書類をご提出いただいていないお客さまに対して、保険金・給付金等を速やかにお受け取りいただくため、請求書類の書き方や必要書類をご案内します。

1. 概要

- ・請求申し出受付後、未請求のお客さまには本社が定期的にフォローを実施します。
- ・フォローの時期は、死亡事案とそれ以外の事案の場合で異なります。

お客さまにとって「身近で頼りになる」代理店からのフォローや対話が安心感や手続促進につながりますのでご請求の側面支援をお願いします。



保険金・給付金未請求フォローの流れ

〈死亡事案以外の場合〉

請求申し出受付

請求のお申し出を受け付け、お客さまに請求書類を送付します。

----- 請求申し出受付（書類発送）から5か月間未請求 -----

6か月目

本社からお客さまに未請求フォローレターを発送します。

12か月目

本社からお客さまに未請求フォローレターを発送します。（最終）

保険金・給付金未請求フォローの流れ

〈死亡事案の場合〉

請求申し出受付

請求のお申し出を受け付け、お客さまに請求書類を送付します。

----- 請求申し出受付（書類発送）月を含めて5か月間未請求 -----

6か月目

本社からお客さまにフォローコールを実施します。

12か月目

本社からお客さまに未請求フォローレターを発送します。

24か月目

本社からお客さまに未請求フォローレターを発送します。

36か月目

本社からお客さまに未請求フォローレターを発送します。（最終）

ご注意ください！

- ・実施方法・時期は目安であり、個別のお客さまの状況により、フォロー内容の変更や停止をする場合があります。
- ・お客さまが本社からのフォローを希望しない場合は、請求申し出受付時に取扱営業店にご依頼ください（その場合は、代理店から取扱営業店にフォロー状況を報告いただきます）。
- ・フォロー状況により、代理店にフォローをお願いする場合がありますのであらかじめご了承ください（本社からのフォローの結果、お客さまが代理店を通じてのフォローを希望された場合等）。

2. 具体的な対応方法

お客さまへの説明ポイント

1

請求書類の準備状況を確認します。

2

お手続きをご説明します。

書類の書き方や必要書類についてご不明な点がないか、具体的にご確認ください。
個別の状況に応じ、手続きが円滑に進むようサポートします。

1

請求書類の準備状況を確認します。

お客さまの手元に請求書類はあるか、ご請求の事由が発生したか確認してください。

お客さまの状況に応じ、手続きを支援します。

状況	対応
書類を紛失した	請求書類の再送をひまわり ToDo「請求書発送履歴」の再送付ボタンから依頼、または営業サポートセンター（ESC）にご連絡ください。
入院等をしなかった	請求申し出取消を営業サポートセンター（ESC）にご連絡ください。
手続きが面倒になった	<p>ご面倒と感じる点を、具体的に確認してください。その内容に応じて対応します。</p> <p>〈例1〉診断書を取り付けるのが面倒 診断書コピーや、領収証・診療明細書コピーでご請求いただける場合もあります。状況を確認してください。</p> <p>〈例2〉請求しても支払われるか分からないから面倒 ご請求いただいてもお支払いできないものがない場合、診断書取得費用相当額をお支払いする制度があります。制度の説明をお願いします。</p>
身体的・環境的な理由で請求できない	<p>70歳以上のお客さま、またはお身体に障がいがあるお客さま対象に、請求が困難な事情がある場合、「業務委託先の確認担当者の訪問による請求手続きの支援」、「診断書等の取付支援サービス」を行っています。</p> <p>当制度をご利用いただく場合は、取扱営業店、または営業サポートセンター（ESC）までご相談ください。</p> <p>【請求手続き支援サービスをご利用いただける方】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 70歳以上のお客さま ・ 目や耳が不自由等で請求手続きが難しいお客さま ・ 足が不自由等で、外出ができず診断書の取得ができないお客さま <p>※お申し出内容によっては、サービスをご利用いただけない場合がございますので、ご了承ください。</p>

ご注意ください！

・ せっかくご加入いただいた保険です。お客さまに保険金・給付金をお受け取りいただけるよう、丁寧にご案内ください。

2 お手続きをご説明します。

請求書類の書き方や必要書類についてお客さまから確認事項がある場合、手続きのご説明をお願いします。
お客さまにお送りしている請求書類には、「保険金・給付金お手続きガイド」を同封しています。

必要書類や手続き方法についての参考となりますので、ご確認ください。

また、ご不明点は本社（お客さまからはカスタマーセンター、代理店からは営業サポートセンター（ESC））にお問い合わせください。