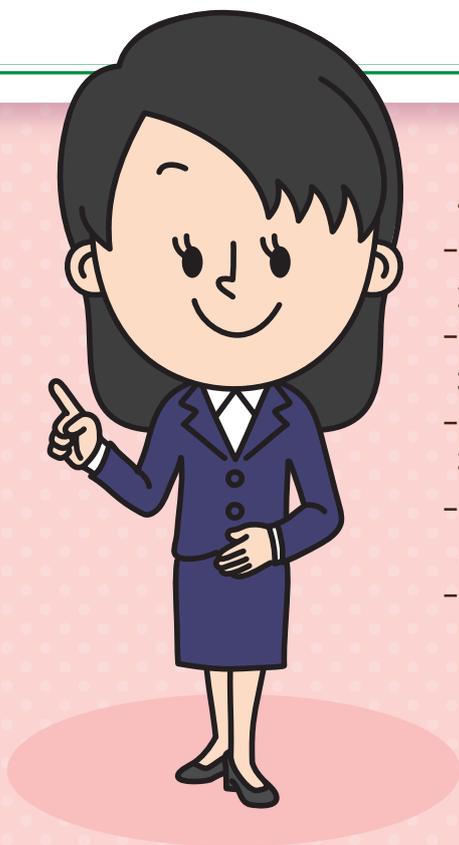


# 治療経緯等の 確認手続き (事実確認)を ご理解いただくために



保険金・給付金等のご請求の際には、

治療経緯等を確認させていただく

場合がございます。

確認手続きの概要をご説明いたしますので、

ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

# 確認手続きの流れ

治療経緯等の確認の流れをご説明します。



## ① 担当者よりお客さまへお電話します。

- まず、当社社員もしくは当社委託の確認会社の担当者が、お客さまへお電話で、面談日時および場所のご都合をお伺いします。



## ② 担当者がお客さまを訪問し、お話をお伺いします。

- 担当者がお客さまのご指定先へ訪問し、治療内容やこれまでに受診された医療機関等について、お話をお伺いします。
  - お話をお伺いした後、ご担当のお医者さまや、医療機関への訪問に必要な「同意書(※)」にご署名とご捺印をお願いいたします。
- (※) 同意書はお客さまの個人情報の開示を医療機関へお願いする際に必要となります。



## ③ お医者さま等を訪問し、治療内容等をお伺いします。

- ご担当のお医者さまへ面談の申込をし、お客さまの治療内容等についてお伺いします。
- お医者さまのご都合等により、直接面談ができない場合は、文書による照会を行います。



確認手続きは、速やかに終了するよう努めます。  
上記の確認が終了次第、保険金・給付金等のお手続きをいたしますので、何卒ご理解のほどお願いいたします。

# Q & A

お客さまからのご質問にお答えします。



## Q どうして事実確認をする必要があるの？



保険金・給付金等を正しくお支払いさせていただくために行う手続きです。

生命保険は、お客さまお一人お一人からいただく保険料で、万一のことがあったお客さまを相互に支えあう制度です。そして、万一のお客さまの経済的なご負担を軽減する役割を果たしております。保険金・給付金等のお手続きの場合には、すべてのお客さまに公平・公正に、保険金・給付金等をお受け取りいただくために実施いたします。

## Q どんな場合に実施するの？



ご提出いただいた書類のみではお支払いの判断ができない場合に実施します。

事実確認は、ご契約から2年以内の入院・手術等の場合や、ご提出いただいた診断書のみではお支払いの判断ができない場合などに、正しく保険金・給付金等をお支払いするために実施しています。

また、事実確認を行った結果、お客さまがご請求されていなかった入院・手術等がわかり、追加で給付金をお支払いすることができた事例もあります。

何卒ご理解・ご協力のほどお願いいたします。



## Q 終わるまでにどのくらい時間がかかるの？



通常1か月程度、場合によってはそれ以上のお時間がかかります。

担当がお客さまとお話させていただいた後、お医者さまや医療機関等にもお話をお伺いするため、通常1か月程度、場合によってはそれ以上のお時間がかかります。可能な限り速やかに手続きを進めますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

※1か月以上のお時間がかかる場合には、その旨ご連絡いたします。



## ご確認いただきたいことから

### ■事実確認を実施する場合の保険金・給付金等のお支払いの時期について

- 保険金・給付金等は、請求書類が当社に到着した日の翌営業日からその日を含めて5営業日以内にお支払いいたしますが、事実確認を行う場合は、約款に定める特別な確認が必要となる場合を除き、請求書類が当社に到着した日の翌営業日からその日を含めて60日以内にお支払いいたします。
- 万一、60日を経過した後にお支払いする場合は、所定の利息を付加してお支払いいたします。
- 事実確認に際し、お客さまが正当な理由なく確認を妨げ、またはこれに応じなかったときは、当社は、これにより事実確認が遅延した期間の遅滞の責任を負わず、その間は保険金・給付金等をお支払いできません。

### ■事実確認を実施した結果、保険金・給付金等をお支払いできない場合について

「保険金・給付金等をお支払いできない場合」には、次のようなケースがあります。

- 約款に規定する免責事由に該当する場合  
例)・責任開始日(または復活日)からその日を含めて3年以内に被保険者が自殺された場合  
・受取人の故意により支払事由を発生させた場合 等
- ご請求の原因となる傷病や不慮の事故等が、責任開始日より前に生じていた場合
- 告知時に、事実を告知されなかったり、事実と違うことを告知されていた場合 等

下記に関するお問い合わせは、お客さまサービスセンターにて承ります。

- 治療経緯等の確認(事実確認)に関するお問い合わせ
- ご契約内容、ご請求手続きに関するお問い合わせ

三井住友海上あいおい生命保険株式会社  
お客さまサービスセンター

 **0120-324-386** (無料)

**受付時間** 平日(月～金) 9:00～17:00  
(土・日・祝日・年末年始を除きます)

※携帯電話からもご利用いただけます。  
※音声案内の後、「1」をご指定ください。