# 各種ご案内

## 目次

１．お手続きガイド・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・全７ページ

２．ＭＳＡケアのご案内 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・全２ページ

３．お客さまＷｅｂサービスで「ご契約内容のお知らせ」を
ペーパーレス化できます！ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１ページ

４．給付金のご請求は「お客さまＷｅｂサービス」からの
手続きが便利です・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１ページ

MS&AD 三井住友海上あいおい生命

2025年

# 給付金のご請求や各種変更に関する お手続きガイド


1 三井住友海上あいおい生命について P.1～P.2

2 保険金・給付金をもれなくご請求いただくために P.3

3 保険金・給付金のご請求の流れ P.4

4 ご契約にさらなる安心をプラスいただくために P.5～P.6

5 このような場合にはお手続きが必要です P.7


**お問い合わせ先** 【受付時間】月～金 9:00～18:00　土 9:00～17:00（日・祝日・年末年始は除く）

お客さまサービスセンター
0120-324-386

シニア専用ダイヤル（70歳以上のお客さま専用）
ご契約内容の変更 お問い合わせ 0120-789-658
保険金・給付金のご請求 0120-321-320

◆プライバシー保護のため、各種お申し出・お問い合わせは契約者（保険金・給付金請求の場合は受取人）さまご本人からご連絡ください。
◆お申し出・お問い合わせの際は証券番号を確認させていただきます。お手元に生命保険証券等、証券番号がわかるものをご用意ください。
◆シニア専用ダイヤルはお客さま応対の専門研修を受けた電話コミュニケーターが、ゆっくりと丁寧にご対応いたします。

## アンケートご協力のお願い

アンケートにご回答いただいた方の中から
毎月抽選で**選べるギフト**を
プレゼント!

**アンケートはこちらから**（回答時間の目安：5分）
三井住友海上あいおい生命　アンケート
「三井住友海上あいおい生命アンケート」で検索いただくことでも回答が可能です。
※ご回答内容に関して、当社または担当代理店よりご連絡をさせていただく場合がありますので、あらかじめご了承願います。

CUD '25 COLOR UNIVERSAL DESIGN
このお手続きガイドは色覚の個人差を問わず、より多くの人に見やすいよう、カラーユニバーサルデザインに配慮して作られています。

※写真はイメージです。

# 1 三井住友海上あいおい生命について

## 会社概要

三井住友海上あいおい生命は、MS&ADインシュアランス グループにおける国内生保事業を担う中核生命保険会社です。

MS&AD MS&ADホールディングス

三井住友海上 / あいおいニッセイ同和損保 / 三井ダイレクト損保 / **三井住友海上あいおい生命** / 三井住友海上プライマリー生命

*グループ内の国内保険会社のみ記載しています。

## 主な経営指標（2025年3月31日現在）

インターネットホームページ上でも、当社に関するさまざまな情報を公開しています。

| 保有契約件数（個人保険・個人年金保険） | 保有契約高（個人保険・個人年金保険） | 保有契約年換算保険料（個人保険・個人年金保険） | 総資産 |
|---|---|---|---|
| 402.2万件 | 21兆5,914億円 | 4,281億円 | 5兆1,872億円 |

**ソルベンシー・マージン比率** 654.0%

*保険業法施行規則第86・87条および平成8年大蔵省告示第50号の規定に基づき算出しています。
*当比率は経営の健全性を判断するための指標の一つで、大災害や株の大暴落といった通常の予測を超えて発生するリスクに対応できる「支払余力」がどれだけあるかを表したものです。

## 安心をお届けする取組み

保険証券、保険金・給付金などをお届けする日数を「安心お届け日数」とし、お客さまに1日でも早く「安心」をお届けできるよう取り組んでいます。お客さま満足度の向上に努めることで、ご契約の継続率も高水準を維持しています。

### 安心お届け日数（新契約成立日数・平均）（2024年度累計）

| 報状扱 | 告知・無選択扱 | 全契約 |
|---|---|---|
| 7.5日 | 5.1日 | 5.5日 |

*申込日の翌日から契約成立日までの営業日数の平均値（特別条件付契約、承諾保留申込契約、仮申込契約を含む）
*2019年度から、お申込みの際に「健康状態を告知いただくだけの場合など<告知書・無選択扱>」と「それ以外（医師の診査を受けていただく場合など）<報状扱>」に分け、それぞれについてご契約が成立するまでにかかる日数の短縮に取り組んでいます。

### 安心お届け日数（保険金等支払所要日数・平均）（2024年度累計）

3.3日

*保険金・給付金請求書類の会社（代理店を含む）受付日の翌日から着金日までの営業日数の平均値（請求書類に不備のあった案件、治療経緯等の確認を実施した案件を除く）

### 契約継続率（契約件数ベース・25か月）（2024年度末）

89.90%

## お客さま本位の業務運営に関する方針

当社は、MS&ADインシュアランス グループが掲げる「経営理念（ミッション）」「経営ビジョン」「行動指針（バリュー）」のもと、「すこやかな未来を保険でつくる」会社として、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定しています。

**方針1.** 行動指針として掲げる5つのバリュー※を活動の原点におき、「お客さま本位」の業務運営を行います
※5つのバリュー：お客さま第一、誠実、チームワーク、革新、プロフェッショナリズム
**方針2.** お客さまにご満足いただける商品・サービスを開発します
**方針3.** お客さまの視点に立った保険募集を行います
**方針4.** お客さまの大切なご契約を適切に管理します
**方針5.** 保険金・給付金等を迅速かつ適切にお支払いします
**方針6.** お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います
**方針7.** お客さまの声を業務運営の改善に活かします
**方針8.** 「お客さま本位」の風土を醸成します

## ライフスタイルに合わせた充実の商品ラインアップ（2025年3月現在）

お客さまのライフスタイル・多様なニーズにお応えする商品を提供しています。保障の追加をお考えの方は、資料をご請求ください。

### 個人のお客さま向け商品　&LIFEシリーズ

**病気やケガ、介護に備える**

医療保険Aセレクト*1

医療保険Aセレクト（引受緩和型）*2

ガン保険Sセレクト*3

介護保険Cセレクト*4

**万一のときや働けなくなったときの生活費のために**

収入保障Wセレクト
総合収入保障Wセレクト
くらしの応援ほけんWセレクト*5

**万一のときの保障**

- 終身保険（低解約返戻金型）*6
- 逓減定期保険*7

**将来のために**

- こども保険*8
- 個人年金保険*9

### 法人のお客さま向け商品

**経営者さまに**
- 定期保険　無配当
- 無解約返戻金型定期保険　無配当
- 逓増定期保険　無配当
- オーナーズロード*10

**従業員さまに**
- 総合福祉団体定期保険
- 無配当総合福祉団体定期保険

その他の商品の詳細についてはこちら

*1「&LIFE 医療保険Aセレクト」は「医療保険（無解約返戻金型）（22）無配当」の販売名称です。*2「&LIFE 医療保険Aセレクト（引受緩和型）」は、「引受基準緩和型医療保険（無解約返戻金型）無配当」の販売名称です。*3「&LIFE ガン保険Sセレクト」は「ガン保険（無解約返戻金型）（22）無配当」の販売名称です。*4「&LIFE 介護保険Cセレクト」は「介護・認知症選択型保障保険（無解約返戻金型）無配当」の販売名称です。*5「&LIFE 収入保障Wセレクト」「&LIFE 総合収入保障Wセレクト」「&LIFE くらしの応援ほけんWセレクト」は「死亡・介護障害選択型収入保障保険（無解約返戻金型） 無配当」の販売名称です。*6「&LIFE 終身保険（低解約返戻金型）」は「終身保険（低解約返戻金型） 無配当」の販売名称です。*7「&LIFE 逓減定期保険」は「無解約返戻金型逓減定期保険 無配当」の販売名称です。*8「&LIFE こども保険」は「5年ごと利差配当付こども保険」の販売名称です。*9「&LIFE 個人年金保険」は「5年ごと利差配当付個人年金保険（無選択特則付）」の販売名称です。*10「オーナーズロード」は「災害保障期間設定型定期保険 無配当」の販売名称です。

お客さま向けサービス

# ご相談サービス ～満点生活応援団／介護すこやかデスク～

三井住友海上あいおい生命の保険にご加入いただいたお客さまへ、健康・医療、暮らし、介護・認知症に関するさまざまなご相談についてお応えする「満点生活応援団」「介護すこやかデスク」をお電話（通話料無料）・Webにてご提供しています。

**ご利用対象者**　ご契約者、被保険者、およびその同居または二親等内のご家族

## 満点生活応援団

**0120-266-022**

サービスの詳細についてはホームページをご覧ください。
https://www.msa-life.co.jp/lineup/manten/index.html

点線囲み内のサービスはWebのみのご提供となります。

▲詳細はこちら

### 健康・医療相談

健康や医療に関するご相談に資格をもった相談員がお応えします。
看護師相談およびこころの相談では、Web相談サービスをご提供しています。

**★看護師相談**
- 一般的なご相談
- 八大疾病専門相談※
- おくすり相談
- 医療機関総合情報提供
- 健康診断結果相談
- 先進医療相談
- 女性専門医の情報提供

※八大疾病とは、ガン、心疾患、脳血管疾患、高血圧性疾患・大動脈瘤等、糖尿病、肝疾患、腎疾患、膵（すい）疾患を指します。

**★こころの相談**

**★セカンドオピニオンサポートサービス**

**★検診施設検索・予約**
- 人間ドック
- 脳ドック
- ガンPET検診
- レディースドック
- その他の検診

▲検索・予約はこちら

### 暮らしの相談

育児に関するお悩み、税金、資産運用等、暮らしに関するさまざまなご相談にお応えします。

**★子育て相談**　**★税金の相談**　**★暮らしのトラブル相談**
**★資産運用相談**　**★社会保険労務士相談**　**★相続相談**

## 介護すこやかデスク

**0120-288-077**

サービスの詳細についてはホームページをご覧ください。
https://www.msa-life.co.jp/lineup/kaigosukoyaka/index.html

▲詳細はこちら

### 介護相談

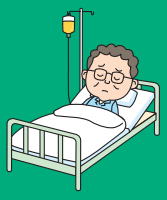
介護・認知症に関するご相談に看護師等の資格をもった相談員がお応えします。

**★介護・認知症相談**　**★介護施設の情報提供**　**★認知症専門医療機関の情報提供**
**★あたまの健康チェック**　**★ご家族向けメンタルケア**　**★成年後見制度相談サービス**
**★家族信託相談サービス**　**★見守りサービス紹介**

※サービス受付の際には、ご契約の「証券番号」を確認させていただきますので、生命保険証券をお手元にご用意ください。
※サービスの内容は2024年11月現在のものであり、予告なく変更・中止・終了する場合がありますので、あらかじめご了承ください。
※海外からのご利用はできません。また、一部のサービスについて、ご希望の地域によってはご紹介できない場合があります。
※「満点生活応援団」「介護すこやかデスク」は、当社の保険商品の保障の一部ではありません。当社が提携する会社が提供するサービスです。

# 2 保険金・給付金をもれなくご請求いただくために

ご請求をお忘れになることが多い代表的な例を紹介します。**ご契約内容にかかわらず、一般的な内容を記載しています。**
ご契約に保険金や給付金の保障があるかどうかは、ご契約内容のお知らせや生命保険証券をご確認ください。

| | こんなことはありませんか？ | ご契約内容によっては、ご請求対象になる可能性があります |
|---|---|---|
| **入院関連**  | ・日帰り入院、または検査入院をした<br>・入院の途中で入院給付金を請求した後も継続して入院した<br>・亡くなる前に入院をしていた<br>・入院して集中治療室管理を受けた<br>・在宅医療を受けた | 入院給付金　など<br>集中治療給付金<br>（短期）継続入院・在宅医療サポート給付金 |
| | 病院に差額ベッド代を支払った | 室料差額給付金　など |
| **三大疾病** | はじめてガンと診断された | ガン診断給付金<br>保険料の払込免除　など |
| | 悪性新生物（ガン）、急性心筋梗塞、脳卒中などの三大疾病にかかった | 三大疾病入院一時金<br>特定疾病保険金<br>保険料の払込免除　など |
| | 抗ガン剤治療を受けた | 抗ガン剤治療給付金 |
| **通院日帰りの治療など** | ・入院を伴わない手術をした<br>・放射線治療を受けた | 手術給付金<br>放射線治療給付金 |
| | 退院後、他の病院に通院した | 通院給付金 |
| **介護が必要な状態など** | ・認知症になった<br>・病気やケガで　障害が残った<br>寝たきりになった<br>介護が必要になった | 高度障害年金　就労不能障害年金<br>障害保障年金　保険料の払込免除<br>障害給付金　認知症一時金<br>介護障害年金<br>生活介護年金　など |
| **その他こんな場合…** | 先進医療による療養を受けた | 先進医療給付金<br>ガン先進医療給付金 |
| | ・不妊治療を受けた<br>・出産した | 特定不妊治療給付金<br>手術給付金　出産給付金 |
| | 余命6か月以内と診断された | リビング・ニーズ保険金 |

## 当社の契約に複数ご加入いただいている方で、下記に該当するケースはございませんか？

- ☐ **ご家族として保障される（家族型・夫婦型・親子型）**契約がある。
- ☐ **契約者が異なる**契約がある。
- ☐ **加入時期や担当代理店が異なる**契約がある。
- ☐ 勤務先で**団体保険**に加入している。

**上記以外にも気になる点がございましたら、お気軽にご相談ください。**

# 3 保険金・給付金のご請求の流れ

**お客さま** 事前に「証券番号」をご確認のうえ、下記 1 ～ 4 のいずれかの方法にてお手続きください。

## インターネット上で『完結する』お手続き

### 1 インターネットでの請求手続き

**～書類の取り寄せ不要で、スピーディにお手続き可能～**

スマートフォン、タブレット、パソコンから必要事項を入力いただき、お手元の領収証や診療明細書などの画像をアップロードすることで、ご請求手続きが完了します。

※ご利用条件はお手続きページにてご確認ください。

**－ お客さまWebサービスからの請求手続き －**

**入院・手術・通院のご請求**

契約者と被保険者が同一のご契約、またはこども保険が対象です。

お客さま Web サービス

特長
- 契約情報は自動入力
- 手続き状況の照会が可能*
- 支払明細のダウンロード可能*

*一部のご契約は対象外

※お客さまWebサービスの主なサービスやご利用可能時間は、7ページをご覧ください。（法人のお客さま、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保から移行されたご契約はご利用対象外です。）

**－ お客さまWebサービスを利用せずに －**

**死亡保険金のご請求**
**入院・手術・通院のご請求**

ID・パスワードの事前設定は不要です。

## 書類によるお手続き（請求書類お取り寄せ）

**受取人またはご家族の方よりご連絡ください。**

※必要に応じて、下記以外の事項をお伺いすることがあります。

お申し出に必要な事項

■死亡保険金のご請求の場合
- 証券番号
- 被保険者名
- お亡くなりになった日
- お亡くなりになった原因（事故・病気）

■入院給付金などのご請求の場合
- 証券番号
- 請求対象となる被保険者名
- 請求の原因（事故・病気）
- 入院期間
- 手術名および手術日

※診療明細書・領収証など医療機関発行の書類がありましたら、ご用意ください。

### 2 インターネットでのお申し出

【受付時間】24時間・365日

https://www.msa-life.co.jp/personal/form/02.html

スマートフォン・タブレットをご利用の方は右のQRコードを読み取りください。

### 3 AIによる自動音声応答サービスでのお申し出

●入院・手術給付金の請求書類お取り寄せ専用

**0120-321-561** 【受付時間】24時間・365日

※入院・手術以外のご請求やお問い合わせはコールセンターにお申し出ください。

### 4 コールセンターでのお申し出

●お客さまサービスセンター

**0120-324-386**

●シニア専用ダイヤル（70歳以上のお客さま専用）

**0120-321-320**

【受付時間】月～金 9:00～18:00　土 9:00～17:00（日・祝日・年末年始を除く）

※休日明けおよび午前中は、お電話が混み合ってつながりにくい場合がございます。

◆受取人が請求手続きできない特別な事情がある場合は「代理請求」が可能なことがありますのでお問い合わせください。

**三井住友海上 あいおい生命** 請求手続きのご案内書類をお送りします。

**お客さま** 必要な書類（診断書など）をご準備いただき、請求書類に必要事項をご記入のうえ、当社へご提出ください。

**三井住友海上 あいおい生命** お支払手続きをします。

すべての必要な書類が当社に到着した（当社に書類データをご登録いただいた）日の翌営業日から、その日を含めて原則として5営業日以内にご指定の口座にお振込みします。

◆お支払明細書は郵送、またはお客さまWebサービスでご案内します。
◆書類に不足や不備がある場合は、お電話やお手紙、メールでご連絡します。また、書類が完備してからのお支払いとなります。
◆当社が必要と認めた場合、治療経緯等を確認させていただくことがあります。その場合、確認後のお手続きとなります。

なお、約款の規定により保険金・給付金等をお支払いできない場合があります。

※診断書や公的書類などの取得費用はお客さまのご負担となりますのでご了承ください。

# 4 ご契約にさらなる安心をプラスいただくために

## 「家族Eye（親族連絡先制度）」

**契約者さまが、保険契約に関する緊急連絡先として親族さまを登録できる制度です（個人契約のみご登録いただけます）。**

家族をつなぐ親族連絡先制度 家族Eye

**たとえばこんなとき**

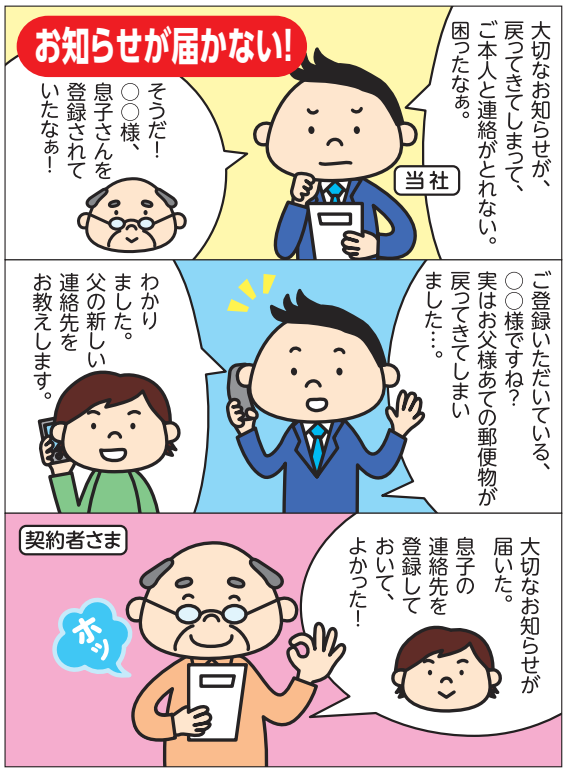
### 突然の入院などで契約者さまが連絡できない…

親族連絡先制度に登録されている親族さまからの保障内容に関するお問い合わせにお答えします。

**たとえばこんなとき**

### 引越などで大切なお知らせが届かない…

契約者さまと連絡が取れない場合、親族連絡先制度に登録されている親族さまに契約者さまの連絡先を確認し、保険契約に関するご案内を確実にお届けします。




### 家族Eye（親族連絡先制度）【重要事項】

**1. 本制度について**

次のいずれかに該当するときは、この保険契約の内容をご登録いただいた親族に開示します。

(1) 登録いただいた親族から、この保険契約の内容に関する照会が当社にあり、契約者の権利行使を補助するために必要な場合。

(2) 当社から契約者へ連絡が必要な場合で、かつ契約者への連絡がつかない場合。

(3) 当社またはグループ会社の商品・サービスを登録いただいている親族にご案内する場合。

**2. 登録いただける親族の範囲**

登録いただける親族の範囲は以下のとおりとします。

(1) 契約者の戸籍上の配偶者

(2) 契約者の3親等内の血族・姻族

(3) その他当社の定める方（6親等内の血族など）

※上記「当社の定める方」は、上記(1)(2)以外の親族を希望される特段の事情を会社が確認し、承諾することとします。

**3. 親族への情報開示の範囲**

登録いただいた親族への情報開示は以下の範囲で行います。

(1) 保険契約の特定に必要な項目

(2) 保険契約の内容に関する項目

(3) その他当社が必要と認めた項目

**4. 登録・変更・削除・消滅**

(1) 契約者は、登録いただく親族に同意を得たうえ、当社所定の届出書にて手続きを行っていただきます。

(2) 契約者は登録いただいた親族に関する氏名、連絡先（住所等）、その他の届出事項に変更があった場合は、親族の同意を得たうえで、直ちに当社に届出ください。

(3) 契約者は前記2.の範囲内で、登録いただいた親族を変更することができます。

(4) 契約者は登録いただいた親族の削除を行うことができます。削除の必要があるときは当社に届出することを要します。

(5) 変更・削除の申し出がない限り、当社は登録いただいている親族に本制度のサービスを提供します。
そのために生じた契約者および登録いただいた親族にかかる損害については、当社は責任を負いません。

(6) 次のいずれかの事由に該当した場合には、事前に通知することなく本制度は終了します。
①本制度の対象となっている保険契約が消滅したとき
②本制度の対象となっている保険契約の契約者が変更されたとき
③本制度の対象となっている保険契約の契約者が死亡したとき
④登録いただいた親族に不都合があると当社が判断した場合

**5. 制度の改定、廃止**

本制度が改定（廃止を含みます。）された場合には、当社は、改定内容および改定日について、当社のインターネットホームページ等への掲示または契約者への通知を行います。この場合、改定日以降は改定後の規定を適用し、廃止日以降は本制度は終了します。本規定の改定または廃止により利用者または第三者に生じた損害について、当社は責任を負いません。

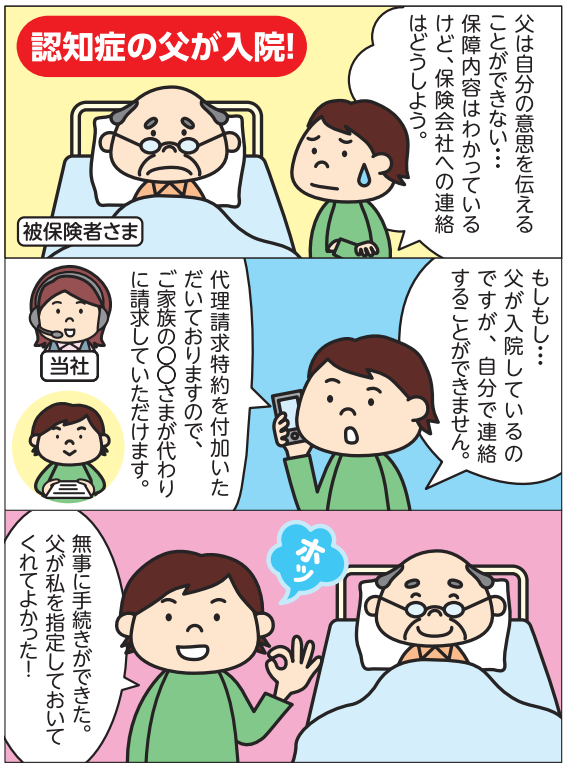
家族Eye（親族連絡先制度）は、上記のQRコードまたは「ご契約内容のお知らせ」最終ページ掲載のハガキからもご登録いただけます。なお、登録内容に変更がない場合はお手続き不要です。

## （家族Eye（アイ）・代理請求特約・指定代理請求人特約はいずれも無料です。）

### 代理請求特約・指定代理請求人特約

**ご家族の方など指定された代理人が被保険者さまに代わって保険金・給付金等を請求できる特約です。**

**たとえばこんなとき** 病気やケガで寝たきり状態となり、意思表示ができない場合



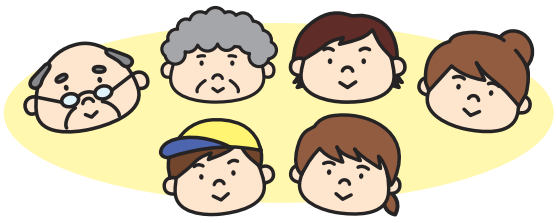

**たとえばこんなとき** 「ガン」等の病名を医師から告知されておらずご家族のみが知っている場合

病気やケガを保障する保険は、**「被保険者さまご自身が給付金等の受取人」**になっているケースが一般的です。
病気やケガの症状が進行し意識がなかったり、ガンにもかかわらず被保険者さまがその告知を受けていない場合には、給付金等の請求ができません。
そのような場合に、ご家族の方などが被保険者さまに代わってご請求いただけるよう、特約を設けています。

**対象の特約**：「代理請求特約」「指定代理請求人特約」

※なお保険種類によっては、特約を付けていなくても代理請求の取扱いが可能なものがありますので、詳しくは「ご契約のしおり・約款」でご確認ください。

⚠ これらの特約をこれから付ける場合は、被保険者さまの同意を得て契約者さまから代理店、またはお客さまサービスセンターにお申し出ください。被保険者さまの同意（自署）がとれない状態になっている場合には、受け付けることができません。



**「家族Eye（アイ）（親族連絡先制度）」「代理請求特約・指定代理請求人特約」は、一緒に備えていただくことをおすすめしています。**

# 5 このような場合にはお手続きが必要です

- ●住所・電話番号に変更があったとき
  （お申し出のみでお手続きが完了します）
- ●お名前の変更があったとき
- ●生命保険証券を再発行したいとき
- ●保険料振替口座の変更をしたいとき
- ●クレジットカードの変更をしたいとき
- ●契約者貸付を利用したい（お金を借りたい）とき
- ●受取人を変更したいとき
- ●生命保険料控除証明書を再発行したいとき
- ●保険料払込方法を変更したいとき
- ●解約したいとき　　など

※次のようなご変更がありましたら、速やかにご連絡ください。

・取引時確認（*1）で確認した事項に変更が生じたとき

（*1）当社では、お客さまとの生命保険契約の締結等にあたり、「犯罪による収益の移転防止に関する法律（犯罪収益移転防止法）」に基づき、取引時確認（本人確認）を行っています。確認事項は次のとおりです。詳しくはご契約のしおりをご覧ください。
お客さまが個人の場合…氏名・住所・生年月日・職業　など　お客さまが法人の場合…名称・所在地・事業内容・実質的支配者　など

・税務上の居住地国（*2）に変更があったとき

（*2）当社では、「租税条約等の実施に伴う所得税法、法人税法及び地方税法の特例等に関する法律」に基づき、ご契約時等に氏名、住所、生年月日および居住地国等を記載した届出書の提出をいただいています。

## お客さまWebサービス

**お客さまのご契約に関する内容のご確認や、ご契約を継続いただくうえで必要になる各種お手続きをインターネット上でご利用いただける、個人の契約者さま専用のサービス提供サイトです。**
ご利用にあたり、ID（メールアドレス）とパスワードの登録が必要になります。

●主なサービス・ご利用可能時間

| | 証券番号が「2」「3」「7」から始まるご契約 | 証券番号が「イ」「ウ」「オ」から始まるご契約 | ご利用可能時間 |
|---|---|---|---|
| 入院・手術等の給付金請求 | ◎ (*3) | ◎ (*3) | 7:00～24:00 |
| 給付金手続き状況（支払明細）の照会 | ◎ | － | 7:00～26:00 |
| 契約内容照会 | ◎ | ◎ | |
| 住所変更（海外渡航を除く） | ◎ | ◎ | |
| 第二連絡先・家族Eye（親族連絡先制度）の登録・変更・削除 | ◎ | ◎ | |
| 生命保険料控除証明書電子発行・再発行 | ◎ | ◎ | 電子発行 7:00～26:00<br>再発行　9:00～22:00 |
| 契約者・被保険者改姓　受取人変更 | Web：◎<br>郵　送：○ (*4、5) | Web：◎<br>郵　送：◇ (*4、5) | 9:00～22:00 |
| 保険料振替口座変更 | Web：◎<br>郵　送：○ (*4) | Web：◎<br>郵　送：◇ (*4) | |
| クレジットカード情報変更 | ◎ (*5) | ◎ (*5) | |
| 保険証券再発行 | － | ◇ | |
| 立替金返済の振込用紙請求 | － | ◎ (*6) | |
| 契約者貸付残高・貸付可能額の確認 | － | ◎ | |

◎：Web上で内容をご確認またはお手続きが完了します。
○：郵送で手続書類をお取り寄せいただけます。
◇：各種請求書類をダウンロードし、印刷いただく必要があります。

https://www.msa-life.co.jp
当社オフィシャルサイト内
お客さまWebサービス から
登録・ご利用ください。

タブレット・スマートフォンをご利用の方は、QRコードを読み取りください。

QRコードは（株）デンソーウェーブの登録商標です。

（*3）契約者と被保険者が同一の契約、またはこども保険が対象です。（*4）「Web手続き」「郵送手続き」のいずれかを選択いただけます。（*5）ご契約によってはご利用いただけない場合がございます。（*6）「コンビニ、ゆうちょ銀行」でご利用いただける振込用紙をお送りします。コンビニ、ゆうちょ銀行以外から振込をご希望の場合は、画面上で振込先をご案内します。

## 生命保険料控除証明書再発行のお手続き　受付期間：10月～3月（期間限定）

**郵送受取**　受付後、登録住所にお送りします

●専用ダイヤル（自動音声で24時間受付）
**0120-321-639**

**電子発行**　控除証明書の電子データをダウンロードできます

●お客さまWebサービス（当社オフィシャルサイト内）
●マイナポータル（当社オフィシャルサイトからリンクします）
電子データは、国税庁ホームページで「QRコード付控除証明書」に変換して印刷ください。
「e-Tax」や、年末調整手続が電子化されたお勤め先では、電子データのまま使用できます。

## ご契約内容の変更・お問い合わせは、お客さまサービスセンターまでご連絡ください。

お客さまサービスセンター
**0120-324-386**

シニア専用ダイヤル（70歳以上のお客さま専用）
**0120-789-658**

◆プライバシー保護のため、各種お申し出・お問い合わせは契約者（保険金・給付金請求の場合は受取人）さまご本人からご連絡ください。
◆お申し出・お問い合わせの際は証券番号を確認させていただきます。お手元に生命保険証券等、証券番号がわかるものをご用意ください。
◆シニア専用ダイヤルはお客さま応対の専門研修を受けた電話コミュニケーターが、ゆっくりと丁寧にご対応いたします。

【受付時間】月～金 9:00～18:00　土 9:00～17:00（日・祝日・年末年始を除く）

【手話通訳サービス】
手話通訳オペレーターはビデオ通話を通じて手話または筆談で受付し、当社オペレーターに音声通訳します。詳細は当社オフィシャルサイト内の下記バナーからご確認ください。
【受付時間】
月～土 9:00～17:00
（日・祝日・年末年始を除く）

手話によるビデオ通話（手話通訳サービス）
通訳オペレーターと手話または筆談で話すことができます。

お客さまの健康をサポートする

# ヘルスケアサービス MSAケア のご案内

MSAケアは、健康維持・病気の早期発見、
健康に関するご相談、重症化・再発予防・
生活サポートなど、お客さまの健康をトータルで
支援することを目指すヘルスケアサービスの総称です。

MSAケアの最新ラインアップ・利用方法はこちら

〈MSAケアでご提供しているおすすめサービスの例〉

## 健康診断結果を撮るだけ簡単リスクチェック

無料

スマホ等のカメラを健康診断書にかざすだけで、「健康年齢®」「三大疾病・八大疾病入院リスク」などをチェックできます。

※健康年齢は、株式会社 JMDC の登録商標です。

撮るだけ健康チェック+

## オンライン・ピル処方サービス

優待特典

通常価格より10,000円割引

月経トラブルのためのピルの相談から診察・処方までスマホでできるオンライン・ピル処方サービスです。

スマルナ smaluna

## 採血によるMCIリスク検査

優待特典

2,000円分の「選べるe-GIFT」

少量の採血で現在の軽度認知障害（MCI）の可能性・将来のリスクが分かる検査です。

MCIプラス スクリーニング検査

## オンラインカウンセリング

優待特典

申込み時から毎月1,500円相当分のポイント付与

２４時間３６５日、いつでもどこでも受けられるオンラインカウンセリングサービスです。臨床心理士・公認心理師が１４０名以上登録しており、あなたに合うカウンセラーがきっと見つかるはずです。

cotree

## 献立・買い物・調理にかかる時間を短縮

優待価格

通常価格より最大42%割引

有名シェフや料理研究家監修のレシピと半調理済みの食材が一緒に届くミールキット等を提供します。

食卓おたすけ便 by Oisix
Oisix

## がん罹患者向け・血圧が気になる方向けの日替わりレシピ

無料

おいしい健康

おいしいはそのままで、「食欲がない」「減塩したい」などのお悩みに応えるレシピを毎日提供します。また、栄養管理支援アプリを優待価格でご利用になれます。

※「MSAケア」は、三井住友海上あいおい生命の保険商品の保障の一部ではありません。
※各サービスは、三井住友海上あいおい生命が提携する企業が提供するサービスです。
※各サービスの内容や優待価格・特典の詳細、ご利用の流れ等は、MSAケアWebサービス内でご確認いただけます。
※サービスの内容等は、2025年5月現在のものであり、予告なく変更・中止・終了する場合がありますので、あらかじめご了承ください。
※各検査サービスは、あくまで疾病等のリスクを判定するサービスであり、疾病に罹患しているかどうかを判定するものではありません。

MSAケアWebサービスのご登録（無料）は裏面をご確認ください。

MS&AD 三井住友海上あいおい生命保険株式会社

MSA ケア
Webサービス

先進的なヘルスケアサービスが続々ラインアップ！

# 「MSAケアWebサービス」にご登録ください

## MSAケアWebサービスのご登録方法（登録無料）

### ❶「新規登録」からメールアドレスを入力して送信！

新規ユーザー
登録はこちら

このボタンをタップ！

新規登録

ユーザー登録手順のご案内はこちら

☑新規登録ボタンの下に表示している「ユーザー登録手順のご案内はこちら」をタップいただくと、ユーザー登録手順の詳細をご確認いただけます。

### ❷ メールアドレス確認後に登録手続きへ！

入力したメールアドレスに送信されるメールのURLからユーザー情報登録にすすみます

### ❸ ユーザー情報等を入力！

有料サービスを優待でご利用いただくためには、ユーザー情報（2/2）に証券番号を必ずご入力ください

### ❹ 登録完了！

ログインID（メールアドレス）とパスワードでログインするとサービスをご利用いただけます

ワンポイント
**LINEアカウントと連携すると便利！**
ログインID／パスワードなしでログイン可

## お客さまに合った健康取組目標をご提案！

※画像はイメージです。

健康取組目標について
「撮るだけ健康チェック＋」*の結果と簡単な問診アンケートの結果により、お客さまに合った健康取組の目標が設定できます。
＊表面のサービス案内をご参照ください。

**お客さまの声**
（50代・男性）

健康診断でBMIが高いと指摘されたため、健康取組目標に「コロッケを１個食べた日は他の揚げ物、天ぷらを食べない（から揚げの場合も同じ）」「麺類、丼ものは具たくさんにするか選ばない」を選びました。毎日の食事管理や健康意識向上に役立っています！

# お客さま Webサービス で「ご契約内容のお知らせ」を ペーパーレス化できます！

ペーパーレス化登録で抽選キャンペーン実施中

年に1回「ご契約内容のお知らせ」のお届け時期にメールでお知らせし
PC・スマホからかんたんに登録情報やご契約内容を確認いただけます。
ご契約内容の定期的な確認を、ペーパーレスでしてみませんか？

## お客さま Webサービス での 定期確認の流れ

**STEP 1** 年1回定期確認の お願いメールを受信

▶

**STEP 2** お客さま Webサービス にログイン 登録情報やご契約内容を確認

- PC・スマホから かんたんに確認可能
- PDFダウンロード・ 印刷が可能
- ペーパーレス化で 地球にやさしい

くわしくはこちらから ▶▶▶

三井住友海上あいおい生命　ご契約内容のお知らせ 検索

## 今なら ペーパーレス化登録 Wキャンペーン

**抽選で 年間合計100名様に キャンペーンギフトをプレゼント！**

**対象者**

期間中、「ご契約内容のお知らせ」のペーパーレス化登録をしていただいた契約者さま

【Wチャンス】「生命保険料控除証明書」もペーパーレス化登録をいただくとチャンスは2倍！

**期間**

2025年8月18日 ▶ 2026年7月31日

- 2025年11月、2026年2月、5月、8月に抽選実施

**当選者にはA賞・B賞の中からどれか1つをプレゼント！**

### A賞

年間合計 20名様 各回5名

- ラッセルホブス アテンティブコーヒーバー
- オムロン 体重体組成計 カラダスキャン

### B賞

年間合計 80名様 各回20名

- シロカ ミル付きミキサー
- 象印 電気ケトル(スレートブラック)
- オムロン 音波式電動歯ブラシ
- アンカー モバイルバッテリー (ブラック)

鎮守の森のプロジェクト

三井住友海上あいおい生命は、「ご契約内容のお知らせ」の受取方法をペーパーレス化していただいた件数に応じて、「鎮守の森のプロジェクト」へ寄付をいたします。

https://morinoproject.com/
鎮守の森のプロジェクト 検索

# 簡単・スピーディー 給付金のご請求は「お客さまWebサービス」からの手続きが便利です

Webサイト上で請求情報を入力、必要書類の画像をアップロードすることで、請求手続きが完結します。
コールセンターへのお電話や、請求書類のお取り寄せが不要のため、早く・簡単にお手続きいただけます。

## お客さまWebサービス とは？

三井住友海上あいおい生命でご契約いただいている個人のご契約者さま専用のサービスで、ご契約内容の確認や、各種お手続きがインターネット上でご利用いただけます。

- 法人のお客さま、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保から移行されたご契約はご利用対象外です。
- お客さまWebサービスを利用できないご契約は、ID・パスワード不要のWebサイトをご利用ください。

## インターネットでの請求手続きはこちら

### お客さまWebサービスを利用する

**入院・手術・通院のご請求**

契約者と被保険者が同一のご契約、またはこども保険が対象です。

**3つのメリット**

1. 契約情報は自動入力
2. 手続き状況の照会が可能※
3. 支払明細の閲覧、ダウンロード可能※

※一部のご契約は対象外

ログイン
新規登録

### お客さまWebサービスを利用しない

**死亡保険金のご請求**
**入院・手術・通院のご請求**

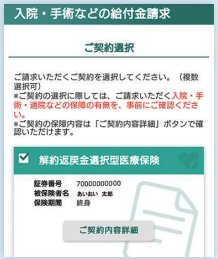
ID・パスワードの事前設定は不要です。

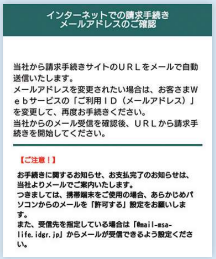
アクセス

## ご利用の流れ <お客さまWebサービスからの給付金請求の場合>

### ログイン・新規登録

1. お客さまWebサービスへログイン/新規登録
2. 「詳細・各種お手続き」>「入院・手術等の給付金請求」を選択
3. 手続きする契約を選択
4. 利用条件を確認し「外部サイト」へ。メールアドレスを確認し「メールを送信する」ボタンを押す。
5. 登録のメールアドレスに手続きサイトのURLが届きます。



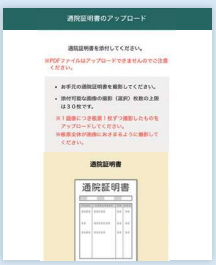
### 請求手続き開始

6. 請求手続き画面にアクセスして手続き開始
7. お客さま情報（請求者・住所・振込口座など）の確認、請求情報（病名・手術・入院期間など）の入力
8. 必要書類の画像をアップロード
9. お手続き完了 受付完了メールが届きます。

**給付金 お支払い**

当社に書類データをご登録いただいた翌営業日から原則５営業日以内にお支払いいたします。
（必要書類に不足がなく、ご請求内容に不明な点がない場合）

※お客さまWebサービスで事前登録の方のみ



MS&AD 三井住友海上あいおい生命