

お客さまサービスセンターのご案内

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お受けいたします。

- 保険金・給付金請求のお申し出
- ご住所・お名前などの変更手続き
- 契約者貸付・解約手続き
- 商品内容・ご契約内容等のお問い合わせ

☎ 0120-324-386 (無料)

受付時間
月～金 9:00～18:00 土 9:00～17:00 (日・祝日・年末年始を除きます)

携帯電話からでもご利用いただけます。



ご利用の際は、保険証券をお手元にご用意ください

電話受付時には「証券番号」を確認させていただきます。

お申し出は、契約者(保険金・給付金請求の場合は受取人)ご本人さまからお願いします。

インターネットホームページサービス

インターネットホームページ上で、各種照会・手続きを行うことができます。



<https://www.msa-life.co.jp>

- ご契約内容の照会
- 改姓・口座変更のお申し出
- 保険金・給付金請求のお申し出
- 入院等の給付金請求書類の取り出し など

音声または手話動画で、ご案内いたします。



App StoreまたはGoogle playでアプリ「Uni-Voice」をダウンロード後、アプリ内の「⚙️(設定)」より「手話表示」をONにして「Sign Language」をタップ後、コードをスキャンしてください。

「保険金・給付金のご請求について お手続きかんたんガイド」の内容を手話動画でご案内いたします。

音声によるご案内は、アプリ内の「Scan Uni-Voice」をタップ後、コードをスキャンしてください。



このマークは、色覚の個人差を問わずできるだけ多くの人に見やすいカラーユニバーサルデザインに配慮して作られたと、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構が認証した印刷物、製品等に表示できるマークです。

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

MS&AD INSURANCE GROUP

〒104-8258 東京都中央区新川2-27-2

お客さまサービスセンター TEL:0120-324-386(無料)

受付時間 月～金 9:00～18:00 土 9:00～17:00(日・祝日・年末年始を除きます)

<https://www.msa-life.co.jp>

立ちどまらない保険。

三井住友海上あいおい生命

MS&AD INSURANCE GROUP

保険金・給付金のご請求について

お手続きかんたんガイド



もしものときのお金の受け取り方法について、
どなたにもわかりやすいように、
『簡単に』、『文字を大きく』してご案内いたします。
この冊子だけで「ご請求の流れ」がわかります！

※もっと詳しくお知りになりたい方は同封の「保険金・給付金のご請求について(緑色の冊子)」をご覧ください。

保険金や給付金のご請求に関するお問い合わせは

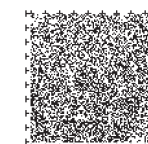
お客さまサービスセンター

☎ 0120-324-386 (無料)

受付時間
月～金 9:00～18:00 土 9:00～17:00 (日・祝日・年末年始を除きます)



音声または手話動画で、ご案内いたします。
(右のコードの使い方は裏面をご覧ください。)



1 保険金・給付金を受け取る時の流れ

病気やケガをしてしまったとき、保険金や給付金を安心して受け取るため、「だれが」「どんな書類を」「どこに提出するのか」を事前に確認しましょう。

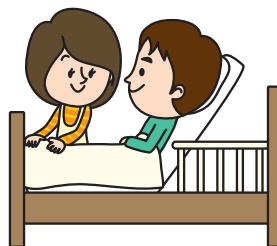
給付金の請求事例

ステップ1

病気で入院

入院・ケガ以外にも「手術」「通院」「がんなどの病気の診断」などがあります。

※契約内容によって保障内容は異なります。「手術」等の治療を受けられても給付金を受け取れないことがあります。



ステップ2

「お客さまサービスセンター」まで、ご連絡ください。

受取人またはご家族の方よりご連絡ください。保険証券がお手元にあると便利です。

※入院中や通院中であっても、ご請求いただくことは可能です。



ご連絡先

お客さま
サービスセンター

☎ 0120-324-386 (無料)

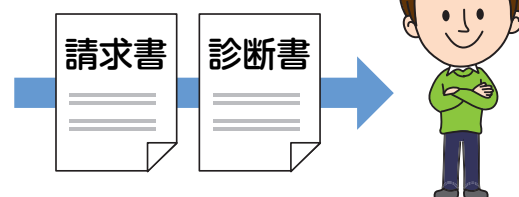
受付時間

月～金 9:00～18:00 土 9:00～17:00 (日・祝日・年末年始を除きます)

ステップ3

当社より書類をお届けします。

必要書類をお送りしますのでご確認ください。

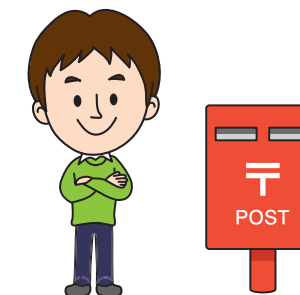


ステップ4

必要書類を揃え、ご提出ください。

●「請求書類」は、給付金を受け取る人ご自身が記入します。

●「診断書」や「公的書類」など、必要書類をお取り寄せください。



※治療の内容によっては診断書ではなく、病院の領収証をご提出いただく場合もございます。ご不明な点等ございましたら、下記「お客さまサービスセンター」までご連絡ください。

※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、あらかじめご了承ください。ただし、当社所定の診断書原本をご提出いただいても、保険金・給付金を全くお支払いできなかった場合は、当社の定める診断書取得費用相当額をお支払いします。

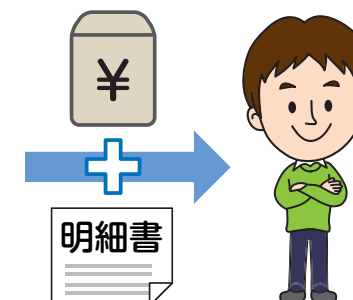
●必要書類が揃いましたら、同封の返信用封筒にて当社へご返送ください。

ステップ5

当社にてお支払手続きを行います。お支払内容をご確認ください。

●すべての必要な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します。

●お支払金額などの明細を郵送しますので、内容をご確認ください。



※請求書類に不足や不備がある場合は、お電話やお手紙でご連絡します。また、お支払いは書類が完備してからとなります。

※ご契約から2年以内のご請求につきましては、原則、「治療経緯等の確認」をさせていただきますので、ご理解・ご協力のほどお願いします。

ご不明な点等がございましたら「お客さまサービスセンター」までご連絡ください。

☎ 0120-324-386 (無料)

受付時間

月～金 9:00～18:00 土 9:00～17:00 (日・祝日・年末年始を除きます)



2 自分で請求できないときは？

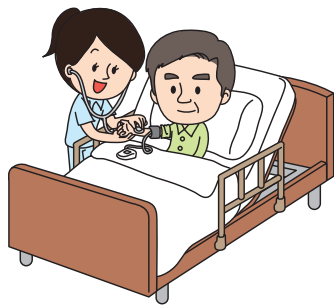
特別な事情でご本人さまが請求できないときは、
代理の方が請求できる制度があります(指定代理請求制度)。



給付金を受け取るときは、
自分で請求するんだよな。
でも、**寝たきり**になったら
どうしたらいいんだろう???

例えば

寝たきりや認知症で
「医療保険」「介護保険」が
請求できない…



寝たきりや認知症になり、
自分の意思を伝えることが
できなくなったら？

例えば

がんの告知がされず
「がん保険」が
請求できない…



家族だけに
がんの告知をされた場合、
本人に代わって
給付金などの請求はできる？

「指定代理請求制度」とは？

指定された代理人が
被保険者本人に代わって請求します。
契約のときや契約した後に
契約者が代理人を指定します。

※契約者と被保険者が別人の契約では通常、被保険者の同意が必要です。



だれが代理人になれますか？

被保険者の配偶者や、直系血族、
同居している親族(3親等内)などが
代理人になることができます。



指定代理請求制度を利用するには
「特約」を付加※する必要があります。

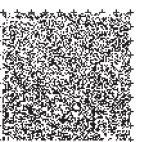
※付加する場合は、あらかじめ「お客さまサービスセンター」まで
ご連絡ください。
商品によっては、特約を付加しなくても指定代理請求制度を
利用できる場合があります。

特約
保険料
不要

ご不明な点等がございましたら
「お客さまサービスセンター」まで
ご連絡ください。

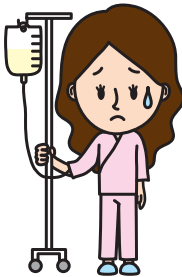
☎0120-324-386(無料)

受付時間 月～金 9:00～18:00 土 9:00～17:00
(日・祝日・年末年始を除きます)



「保険金や給付金が受け取れない場合」は
「ご契約のしおり・約款」、ホームページなどで確認できます。

契約前の病気やケガが原因



契約前にかかった病気やケガが原因で、
入院したり手術を受けても給付金を受け取れません。
※ただし、病院への受診歴などがなく、発病した認識や自覚がなかったときは、
受け取れる場合もあります。

契約のときに正しく「告知」しなかった



契約時に告知した内容が事実と異なると、
契約または特約が解除され、
保険金や給付金が受け取れない場合があります。

保険料を払わずに契約が「失効」



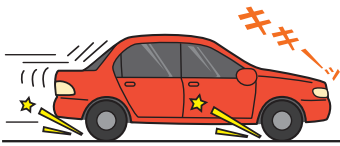
保険料の払い込みをせず、
契約が失効した後に入院したり、
手術を受けても給付金を受け取れません。
※失効とは、契約の効力がなくなり、保障がなくなることです。

保険金や給付金を受け取るため、わざと事故を起こした



保険金などをだましとる目的で
事故を起こした場合には、
保険金や給付金は受け取れません。

免責事由に該当する場合



- 契約後、一定期間内(通常3年)に
被保険者が自殺したとき
 - 被保険者の酒気帯び運転や無免許運転により
入院・手術をしたとき
- ※約款の定めにより保険金・給付金を支払いません。

「お手続きかんたんガイド」の説明は以上です。
ご不明な点等がございましたら
「お客さまサービスセンター」までご連絡ください。



ご不明な点等がございましたら
「お客さまサービスセンター」まで
ご連絡ください。

☎0120-324-386(無料)

受付時間 月～金 9:00～18:00 土 9:00～17:00
(日・祝日・年末年始を除きます)

