

商品ラインアップ

(2025年7月1日現在)

(1)主な販売商品

当社では、万一のときの死亡保障や超高齢社会に対応した一生涯の医療・介護保障など、お客さまのニーズにお応えできる商品を取り揃えています。この中から、万一のときの死亡保障に関しては、「終身保険(低解約返戻金型)」[収入保障W^{ワイド}セレクト]などの商品を中心に、お客さまのニーズに合わせて必要な保障をご提案しています。病気やケガによる医療保障に関しては[医療保険A^{エース}セレクト][医療保険A^{エース}セレクト(引受緩和型)][ガン保険S^{スマート}セレクト]、介護や認知症の保障に関しては[介護保険C^{ケア}セレクト]、働けなくなったときの保障に関しては[総合収入保障W^{ワイド}セレクト][くらしの応援ほけんW^{ワイド}セレクト]で保障を確保いただくことが可能です。また、お客さまのライフプランをより充実させるために、「養老保険」やお子さま向けの「こども保険」、老後の生活資金準備に適した「個人年金保険」などの貯蓄性商品もご提供しています。

法人向けには、万一のときの死亡保障だけでなく、経営者自身の退職金資金の備えともなるよう「定期保険」「逓増定期保険」などをラインアップとして揃え、多様なニーズに対応しています。

(2)商品ブランド「&LIFE」を展開

当社では、商品ブランド「&LIFE」を展開しています。「&LIFE」は、個人向け主力商品を対象とした商品ブランドです。『人生で出会うたくさんの「もしも=IF」を大きな「安堵」で守る』、そんな頼りがいのある保険をご提案します。

対象商品		
医療保険A ^{エース} セレクト(※1)	医療保険A ^{エース} セレクト(引受緩和型)(※2)	ガン保険S ^{スマート} セレクト(※3)
介護保険C ^{ケア} セレクト(※4)	収入保障W ^{ワイド} セレクト(※5)	総合収入保障W ^{ワイド} セレクト(※5)
くらしの応援ほけんW ^{ワイド} セレクト(※5)	終身保険(低解約返戻金型)(※6)	逓減定期保険(※7)
個人年金保険(※8)	こども保険(※9)	

- ※1 「&LIFE 医療保険A^{エース}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^{エース}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^{スマート}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^{ケア}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^{ワイド}セレクト」「&LIFE 総合収入保障W^{ワイド}セレクト」「&LIFE くらしの応援ほけんW^{ワイド}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 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。
- ※9 「&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。

あんど
人生の「もしも」を「安堵」にかえる。



<ブランドメッセージ>
人生のさまざまな「もしも=IF」を「安堵」にかえる、
そんな頼りがいのある保険
名前は、「&LIFE (アンドライフ)」。
いつでもお客さまのそばにいて全力で支えていく。
『&LIFE』は、お客さまと大切なご家族の毎日を、
輝く未来につなぐ生命保険のブランドです。

キャラクター

『&LIFE (アンドライフ)』のキャラクターには、人気女優の桐谷美玲さんを起用し、親しみやすさやお客さま認知度の向上を目指しています。



(3)個人向け商品

【主契約】

商品名		特 徴																					
●&LIFE 医療保険A ^{エース} セレクト		 日帰りの入院から保障し、さらには手術や放射線治療、集中治療室管理を受けた場合も保障するなど、病気やケガに対して総合的に備えられる保険です。 また、特約を付加することにより、入院時の一時金保障や先進医療の治療、三大疾病による入院、ガンの診断、ガンの治療のための通院、抗ガン剤治療、女性特有の病気による入院・手術、出産や不妊治療、退院後の通院に対してそれぞれ保障をご準備いただけます。																					
●&LIFE 医療保険A ^{エース} セレクト (引受緩和型)		 健康に不安のある方でも、入院や手術、放射線治療、集中治療室管理を受けたときの保障など、病気やケガに対して総合的に備えられる保険です。また、特約を付加することにより、入院時の一時金保障や先進医療の治療、三大疾病による入院、ガンの診断、女性特有の病気による入院・手術に対してそれぞれ保障をご準備いただけます。																					
●&LIFE ガン保険S ^{スマート} セレクト		 主契約は、ガンと診断確定されたときに一時金をお支払いする「ガン診断給付型」、ガンによる入院・手術・放射線治療を受けられたときに給付金をお支払いする「ガン入院給付型」から選択いただけます。 また、特約を付加することにより、ガンの診断時、ガンの治療のための通院、抗ガン剤治療、ガンによる入院後の退院時、ガンによる先進医療の治療、ガンによる死亡または高度障害状態等の保障をご準備いただけます。																					
●&LIFE 介護保険C ^{ケア} セレクト		 ご契約の内容に応じて、一生涯にわたり要介護状態や認知症になられたときに備えることができます。また、「軽度介護一時金給付特則」「軽度認知障害診断一時金給付特則」「重度介護前払機能付死亡保障特則」を付加することにより、要介護に加えて要支援・軽度認知障害の状態から死亡までの保障をご準備いただけます。																					
●&LIFE 収入保障W ^{ワイド} セレクト ●&LIFE 総合収入保障W ^{ワイド} セレクト ●&LIFE くらしの応援ほけんW ^{ワイド} セレクト		 ご契約の内容に応じて、死亡・高度障害状態・要介護状態・障害状態等になられたとき、保険期間満了まで年金を毎月お支払いするため、世帯の収入が減少するリスクに備えることができます。また、病気やケガで、入院または在宅医療が10日以上または30日以上継続したときに、それぞれ一時金をお支払いするため、短期的な収入減少リスクにも備えることができます。 <table><tr><th>商品名</th><th>死亡</th><th>高度障害</th><th>障害・介護</th><th>入院・在宅医療</th></tr><tr><td>&LIFE 収入保障W^{ワイド}セレクト</td><td>●</td><td>●</td><td>—</td><td>●</td></tr><tr><td>&LIFE 総合収入保障W^{ワイド}セレクト</td><td>●</td><td>●</td><td>●</td><td>●</td></tr><tr><td>&LIFE くらしの応援ほけんW^{ワイド}セレクト</td><td>—</td><td>●</td><td>●</td><td>●</td></tr></table> さらに、ストレス・メンタル疾病サポート特則を付加した場合、ストレス・メンタル疾病で入院または在宅医療が30日以上継続したとき、一時金をお支払いします。健康診断料率適用特約、健康優良割引(区分料率適用特約)を付加することにより、健康診断の受診状況、健康状態や喫煙歴、自動車等の運転履歴に応じて、保険料を割り引きます。		商品名	死亡	高度障害	障害・介護	入院・在宅医療	&LIFE 収入保障W ^{ワイド} セレクト	●	●	—	●	&LIFE 総合収入保障W ^{ワイド} セレクト	●	●	●	●	&LIFE くらしの応援ほけんW ^{ワイド} セレクト	—	●	●	●
商品名	死亡	高度障害	障害・介護	入院・在宅医療																			
&LIFE 収入保障W ^{ワイド} セレクト	●	●	—	●																			
&LIFE 総合収入保障W ^{ワイド} セレクト	●	●	●	●																			
&LIFE くらしの応援ほけんW ^{ワイド} セレクト	—	●	●	●																			

MS&ADインシ
ュアランス
グループについて

経営・戦略について

企業価値創造を支える
仕組み

商品・サービス

サステナビリティ取組

会社データ

商品名	特 徴
●&LIFE 終身保険 (低解約返戻金型)	 一生涯にわたり、死亡または高度障害状態を保障する保険です。 なお、保険料を低廉とするため、保険料払込期間中の解約返戻金を、解約返戻金の水準を低く設定しない場合の70%としています。 また、健康優良割引(区分料率適用特約)を付加することにより、健康状態や喫煙歴、自動車等の運転履歴に応じて、保険料を割り引きします。
●&LIFE 逓減定期保険	 保険金額が期間の経過に応じて減少していく仕組みを持つ定期保険で、必要保障額の推移に合わせて保障をご準備いただけます。 また、健康優良割引(区分料率適用特約)を付加することにより、健康状態や喫煙歴、自動車等の運転履歴に応じて、保険料を割り引きします。
●&LIFE 個人年金保険	 老後の生活資金を計画的にご準備いただけるよう、一定年齢になられたときに年金を受け取ることができます。なお、個人年金保険料税制適格特約を付加されますと、お払込みの保険料について個人年金保険料控除を受けることができます。
●&LIFE こども保険	 お子さまの教育資金をご準備いただけるよう、進学時期に合わせて祝金を受け取ることができます。また、こども医療特約を付加することにより、お子さまの入院・手術・ケガによる通院を保障することができます。 なお、ご契約者の方が死亡・高度障害状態になられたときに養育年金が受け取れる「I型」と、養育年金の保障がない「II型」の2つのタイプからお選びいただけます。
●定期保険	 死亡・高度障害状態を一定期間で保障し、低廉な保険料でご準備いただけます。保険期間満了時の健康状態にかかわらず、最長80歳までご契約を更新することができます。 また、健康優良割引(区分料率適用特約)を付加することにより、健康状態や喫煙歴、自動車等の運転履歴に応じて、保険料を割り引きします。
●無解約返戻金型定期保険	 前記の定期保険と保障内容は同一ですが、保険期間中の解約返戻金をなくすことにより、保険料を低廉にしたものです。 個人のお客さま・法人のお客さまを問わず、できるだけ少ないご負担で大きな保障を希望される場合に適しています。
●逓増定期保険	 保険金額が約款所定の割合で最高5倍まで増える仕組みを持つ定期保険で、お子さまの誕生など将来扶養家族が増えたり、収入が増加していく場合に備えることができます。
●養老保険 ●5年ごと利差配当付養老保険	 死亡・高度障害状態の保障を確保しながら財産形成ができますので、老後の生活資金やお子さまの教育資金・結婚資金づくりに役立ちます。
●特定疾病保障終身保険 ●5年ごと利差配当付 特定疾病保障終身保険 ●特定疾病保障定期保険	  悪性新生物(ガン)・急性心筋梗塞・脳卒中になられたとき、特定疾病保険金をお受け取りいただけます。特定疾病保険金は治療費としてご活用いただくことももちろん、自宅療養中の費用やご家族の生活費などにご利用いただくこともできます。また、死亡・高度障害状態になられたときは、死亡保険金または高度障害保険金をお支払いします。

【主な特約】

特約名	ご利用の目的～次のような方にお勧めします
災害割増特約	不慮の事故または約款所定の感染症による死亡・高度障害状態の保障を増やしたい方へ
新傷害特約	不慮の事故または約款所定の感染症による死亡、および不慮の事故による身体障害状態の保障を増やしたい方へ
リビング・ニーズ特約	余命6ヵ月以内と判断されるときに、ご契約の死亡保険金の全額または一部を生前に受け取りたい方へ
保険料払込免除特約 (22)	悪性新生物(上皮内ガンを含むガン)と診断確定されたとき、心疾患・脳血管疾患で入院されたときに以後の保険料のお払込みを不要としたい方へ
新保険料払込免除特約	悪性新生物(ガン)と診断確定されたとき、心疾患・脳血管疾患で入院されたときに以後の保険料のお払込みを不要としたい方へ
保険料払込免除特約	特定疾病(悪性新生物(ガン)・急性心筋梗塞・脳卒中)、約款所定の特定障害状態や要介護状態になられたときに、以後の保険料のお払込みを不要としたい方へ
代理請求特約	保険金等の受取人やご契約者が保険金等や保険料の払込免除をご請求できない場合に、その代理人がご請求できるようにしておきたい方へ

	特約名
&LIFE こども保険用の特約	こども医療特約
&LIFE 医療保険 ^{エース} Aセレクト用の特約	先進医療特約(無解約返戻金型)、入院一時給付特約(無解約返戻金型)(22)、三大疾病入院一時給付特約(無解約返戻金型)(18)、ガン診断給付特約(無解約返戻金型)(18)、ガン治療通院給付特約(無解約返戻金型)、抗ガン剤治療給付特約(無解約返戻金型)(18)、女性疾病給付特約(無解約返戻金型)(18)、女性サポート給付金付ガン診断給付特約、通院給付特約(無解約返戻金型)(18)、保険料払込免除特約(22)
&LIFE 医療保険 ^{エース} Aセレクト(引受緩和型)用の特約	引受基準緩和型先進医療特約(無解約返戻金型)、引受基準緩和型入院一時給付特約(無解約返戻金型)、引受基準緩和型三大疾病入院一時給付特約(無解約返戻金型)、引受基準緩和型ガン診断給付特約(無解約返戻金型)、引受基準緩和型女性疾病給付特約(無解約返戻金型)、引受基準緩和型通院給付特約(無解約返戻金型)、引受基準緩和型保険料払込免除特約
&LIFE ガン保険 ^{スマート} Sセレクト用の特約	ガン診断給付特約(無解約返戻金型)(18)、ガン治療通院給付特約(無解約返戻金型)、抗ガン剤治療給付特約(無解約返戻金型)(18)、ガン退院療養給付特約(無解約返戻金型)(18)、ガン先進医療特約(無解約返戻金型)(18)、ガン死亡保障特約(無解約返戻金型)(18)、ガン保険料払込免除特約

(4) 団体向け商品

商品名	ご利用の目的～次のような方にお勧めします
総合福祉団体定期保険 無配当総合福祉団体定期保険	従業員が万一のときの福利厚生制度(弔慰金・死亡退職金等)の円滑な運営をお考えの企業へ
団体定期保険	従業員が万一のときの、自助努力による死亡保障制度をお考えの企業へ
団体信用生命保険	住宅ローンなどの利用者が死亡されたとき、その債務の補てんをお考えの企業へ
医療保障保険(団体型)	公的医療保険制度補完の仕組みをお考えの企業へ

(5) 法人向け主な商品

商品名	特 徴
定期保険	最長100歳までの長期保障。企業の未来を担う経営者の責任を長期にわたり守ります。
逓増定期保険	経営者・役員の年々増大する責任に合わせた大型保障です。
オーナーズロード ^(※10)	契約から一定期間、災害以外を原因とする保障額を抑えた定期保険です。

※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。

ご契約時のご案内

個々の保険商品については、各種の商品パンフレットや商品チラシ、保険設計書をご用意しています。



ご契約の内容等に関する重要な事項のうち、特にご確認いただきたい事項を記載した「契約概要」と、ご契約のお申込みに際して特にご注意ください事項を記載した「注意喚起情報」を、必ずご説明のうえお渡しして、お客さまに重要事項についてご理解いただけるよう努めています。あわせて、ご契約にともなう大切な事項を記載した「ご契約のしおり・約款」をご提供しています。

お客さまのニーズ・ご意向に合った適切な保険商品をご提供するため、「意向確認」を実施しています。お申込みいただく内容について、お客さまが最終的に確認する機会を確保するために、お申込みいただく前に、保障の目的、保険種類、保険金額、保険期間、保険料等について、ご意向に沿っているかご確認いただいています。



重要なことをわかりやすくお伝えする取組み

お客さまの利便性向上への取組みの一環として、重要なことをわかりやすくご案内し、十分にご理解いただくために、お客さま向け説明資料や帳票の改善を図っています。

(1)「ご契約のしおり・約款」のご提供

「ご契約のしおり・約款」については、お客さまにとっての利便性やわかりやすさなどの利用品質を重視し、「Web約款」「冊子版」の2種類の提供方法を用意しています。お客さまの希望により選択いただくことが可能です。

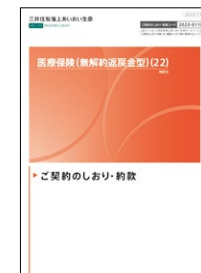
①Web約款: オフィシャルサイト上に掲載している「ご契約のしおり・約款」^(※1)の電子ファイルをパソコン・タブレット等から閲覧いただく方法です。いつでも閲覧でき、保管の必要や紛失の心配がないなど、お客さまのより一層の利便性向上を図っています。

②冊子版: 書面での保管・確認を希望するお客さま向けに、商品ごとに作成しています。

※1 団体保険を除きます。



Web約款(トップ画面)



冊子版

(2) 生命保険告知書

お客さまに「安心と満足」をお届けするためには、ご契約のお申込みにあたって、お客さまにもれなく告知いただくことがとても重要です。じっくりと告知書を読み、記入いただくことで告知もれを防ぐことができるように、告知書はお客さまに正しく、もれなく、少ない負担で記入できるデザインとしています。

2013年6月に「UCDA^(※2)アワード^(※3)生命保険 告知書部門」の最優秀賞「UCDAアワード2013」(情報の伝わりやすさ賞)受賞の際に取得したUCDAの認証は現在も更新されています。



生命保険告知書

※2 一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会(UCDA)は、情報コミュニケーションにおけるデザインの「見やすさ、わかりやすさ、伝わりやすさ」の研究、普及・啓発活動を行っており、「わかりやすさ」の基準を策定し、コミュニケーションツールおよびコミュニケーションプロセスの審査・認証をしています。

※3 「UCDAアワード」は企業が提供する情報を産業・学術・生活者の知見により開発した尺度を使用して「第三者」が客観的に評価したものです。

お申込みのペーパーレス手続き「生保かんたんモード」

お客さまの利便性向上および募集品質の向上を目的として、お申込みのペーパーレス(電子化)手続き「生保かんたんモード」の取扱いを行っており、端末操作だけでお申込手続きいただけます。

「生保かんたんモード」の特徴

- お申込内容にあわせて必要な説明や確認事項を画面がナビゲートし、申込手続きにおける募集人の手順説明を均質化
- 健康状態に関する告知の査定結果をその場でお客さまに提示し、ご契約の早期成立・保険証券の早期お届けを実現
- ユニバーサルデザインに準拠したシンプルな操作画面に加え、文字拡大や音声ガイダンス等のサポート機能を搭載



お客さまメニュー画面



ご提案内容の確認画面



告知事項画面

リモート(非対面)募集への対応

お客さまが対面による生命保険のお申込み手続きを希望されない場合、一定の条件のもと、お客さまのご了解を得て、Web(リモート)を利用したペーパーレス(電子化)手続き「生保かんたんモード(署名レス)」の取扱いを行っています。

ネット完結募集システム「&LIFE e-Net」

デジタル化の進展を背景にお客さまニーズにお応えするため、お客さまのスマートフォン等で医療保険・ガン保険・介護保険のお手続きを行うことができる「&LIFE e-Net」を導入しています。

「&LIFE e-Net」の特徴

- 「かんたん見積」: 生年月日・性別の入力だけで保険料のお見積りが可能
- ご自宅や職場など、お客さまご自身のタイミングでプランの選択・保険料のお見積り・お申込み手続きが可能
- お申込手続きはスマートフォン上で必要な情報を入力するだけ。サインレスで完了



かんたん見積り



プラン選択画面



告知手続き画面

商品に関する情報提供(デメリット情報を含む)

当社では生命保険のお申込みをされるお客さまが、生命保険の内容や制度について十分にご理解いただけなかったために、不利益をこうむることのないよう、ご契約時にお客さまにとって不利益となる情報をはじめ、保険契約上の重要な事項について、「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」などを活用し、ご説明を徹底しています。主なものとしては、以下のとおりです。

(1) 告知義務および告知義務違反などによる解除

契約者および被保険者には、健康状態や職業など、重要なことがらについてありのままをお知らせしていただくことになっています。これを「告知義務」といいます。当社がおたずねした重要なことがらについて報告がなかったり、故意に事実を曲げて報告された場合などは、告知義務違反として、当社はご契約を解除することがあります。また、保険金・給付金の詐取目的による請求など、生命保険制度の健全性を揺るがすような重大事由に該当した場合も、当社はご契約を解除することがあります。

(2) 保険金等をお支払いできない場合について

「ご契約から一定期間内における被保険者の自殺」や、「受取人等の故意または重大な過失による支払事由の発生」など、お支払い事由に該当しても保険金・給付金等をお支払いできない場合があります。

(3) ご契約の失効

払込猶予期間中に保険料が払い込まれず、かつ、その保険料の自動振替貸付(お立替え)が行われなときは、保険契約は払込猶予期間満了日の翌日から効力がなくなり、保険金・給付金などのお支払いができなくなります。

① 保険料の払込猶予期間

保険料は払込期月中にお払込みいただけます。なお、払込期月中にお払込みがない場合でも、次のとおり払込猶予期間があります。

〈保険料の払込猶予期間〉

- 月払契約
…払込期月の翌月初日から末日までです。
- 年払・半年払契約(※1)
…払込期月の翌月初日から翌々月の月単位の契約応当日(※2)までです。契約応当日がない場合は、その月の末日までです。
ただし、契約応当日が2月・6月・11月の各末日の場合は、それぞれ4月・8月・1月の各末日までです。

※1 団体保険の払込猶予期間は、年払・半年払契約についても、払込期月の翌月初日から末日までです。

※2 「応当日」とは、ご契約後の保険期間中に迎える毎年の契約日に対応する日のことで、特に、月単位・半年単位の契約応当日といったときは、それぞれ各月、半年ごとの契約日に対応する日のことをいいます。
〈例〉2023年4月6日に契約された場合
契約応当日=保険期間中の毎年4月6日

② ご契約の復活

万一、保険料のお払込みがなく契約の効力がなくなっても(失効)、各保険種類に応じた所定の期間内であれば、当社の定める手続きをとっていただいたうえで、ご契約の復活を請求することができます。

*この場合、無選択タイプの契約を除き、健康状態等について改めて告知していただきます(ご契約によっては診査も必要です)。また、その際に失効期間中にお払込みいただかなかった保険料等を当社所定の期日までにお払込みいただけます。ただし、健康状態等によってはご契約の復活ができない場合があります。なお、ご契約を解約された場合はご契約の復活はできません。

(4) 現金がご入用になったとき

現金がご入用のときは、解約返戻金の一定の範囲内で、必要な資金をお貸しする契約者貸付制度をご利用いただけます。

*保険種類等によっては、お取扱いできない場合があります。
*当社所定の利率で利息をいただきます。

(5) 保険料のお払込みが困難になられたとき

保険料のお払込みが困難になられたときでも、ご契約を有効に続けられる方法があります。

このようなとき	このような方法で	
一時的に保険料のお払込みができないとき	保険料の自動振替貸付制度(お立替え)	●ご契約後ある程度年数が経ち、解約返戻金があるご契約について、保険料お払込みの猶予期間が過ぎても保険料のお払込みがない場合に、当社が保険料を自動的にお立替えする制度です。 (制度の概要) ●貸付金額…解約返戻金の一定の範囲内です。 ●利息…当社所定の利率により複利で計算します。 ●返済方法…全額返済のほか、分割返済もお取扱いします。 ●精算…保険金や解約返戻金のお支払時などには、自動振替貸付の元利金を差引精算します。
途中から保険料のお払込みを中止し、ご契約を有効に継続されたいとき	払済保険への変更	●変更時の解約返戻金を一時払の保険料に充当して、払済保険に変更します。保険金額は小さくなりますが、保険期間はそのままです。 ●各種特約は消滅します。 ●変更後の保険金額が当社の定める限度を下回る場合は、お取扱いできません。
	延長保険への変更	●変更時の解約返戻金を一時払の保険料に充当して、一定期間の死亡・高度障害を保障する定期保険に変更します。 ●死亡・高度障害保険金額は、原則、変更前の主契約と同額です。 ●変更時の解約返戻金の額により、新たに保険期間を定めます。 ●各種特約は消滅します。
保険料の負担を軽くしたいとき	保険金額、入院給付金日額等の減額	●当社所定の範囲内で保障額を減額することにより、保険料のお払込みを少なくし、ご契約を継続していただくことができます。 ●主契約または定期保険特約などの保険金額を減額されますと、各種特約の保険金額・入院給付金日額なども減額されることがあります。 ●減額後の保険金額等が当社の定める限度を下回る場合は、お取扱いできません。

*保険種類・契約内容・保険料の払込方法によっては、上記のお取扱いができない場合があります。

(6) 解約返戻金

生命保険では、払い込まれる保険料が預貯金のように、そのまま積み立てられるのではなく、その一部は年々の死亡保険金等のお支払いに、他の一部は生命保険の運営に必要な経費にそれぞれあてられ、これらを除いた残りを基準として定めた金額が解約された際に払い戻されます。

そのため、特に契約後しばらくの間は、保険料の大部分が死亡保険金等のお支払いや、販売、診査、証券作成などの経費にあてられますので、解約されたときの返戻金は多くの場合、まったくないか、あってもごくわずかです。

また、解約返戻金の額は契約年齢、保険料払込期間、経過年数などによって異なります。解約返戻金が多くなる場合もあります。

なお、団体保険につきましては、解約返戻金はありません。

(7) フーリング・オフ制度

お申込者またはご契約者がお申込みをされた後でも、「注意喚起情報を受け取られた日」、「当社の生命保険募集人がご契約のお申込みを受けた日(申込書受領日)」のいずれか遅い日からその日を含めて8日以内であれば、書面または電磁的記録によりご契約のお申込みの撤回またはご契約の解除をすることができます。この場合、すでにお払込みいただいた保険料があるときには、当社はその金額をお戻しします。ただし、以下の場合には、このお取扱いができません。

- 当社が指定する医師の診査が終了したとき
- 債務履行の担保のための保険契約であるとき
- 既契約の内容変更(保険金額の増額、特約の中途付加等)のとき
- 法人をご契約者とする保険契約であるとき

ご契約後のサービス・情報提供

ご契約期間中のご案内・情報提供

「ご契約内容のお知らせ」

毎年1回、ご契約者さま宛に、ご契約内容や保険金・給付金などの請求方法等、各種情報を郵送でお届けしています。また、お客さまWebサービスにご登録のご契約者さまは、スマートフォンやPCから契約内容の定期確認コンテンツや契約内容のPDFダウンロードもご利用いただけます。「ご契約内容のお知らせ」の郵送を停止するペーパーレス化の登録をいただくと、紙資源の節約につながります。(2025年8月からサービス開始)

その他の各種ご案内

その他、下記のようなご案内をお送りすることで、ご契約者さまへの情報提供を行っています。

保険料のお払込みについて	● 保険料お払込みについてのご案内 ● 口座振替不能のお知らせ ● 生命保険料お立替えのお知らせ	● 保険料払込期間満了のお知らせ ● ご契約失効のお知らせ
その他	● 自動更新のお知らせ ● 積立利率と増加保険金額のお知らせ	● 契約者貸付金残高のお知らせ ● 満期に関するお知らせ

「お客さまWebサービス」での各種照会・お手続き

オフィシャルサイト内の「お客さまWebサービス」から、ご契約内容の照会、各種手続きのお申し出をインターネット経由で行うことができます。

【オフィシャルサイト】 <https://www.msa-life.co.jp>



お客さま Web サービス

> ご利用可能時間はこちら

ログイン

新規登録

*個人のお客さま専用のサイトです。
*ご利用には、ご利用ID(メールアドレス)とパスワードの設定が必要です。

「お客さまWebサービス」でご利用いただけるサービス

- ご契約内容の照会
- 住所変更手続き(海外渡航を除く)
- 保険料振替口座変更手続き
- クレジットカード変更手続き
- 改姓のお申し出
- 受取人変更のお申し出
- 生命保険料控除証明書の再発行・電子発行
- 第二連絡先・家族Eye(親族連絡先制度)の登録・変更・削除

アイ 家族Eye(親族連絡先制度)



ご契約者さまが、保険契約に関する緊急連絡先としてご親族さまを登録することにより、ご契約者さまとご親族さまに次のような安心をご提供する制度です。ご契約時だけでなく、ご契約の途中からでもご登録いただけるよう取り組んでいます。

概要

- ご契約者さまへの連絡が円滑に行えない場合に、ご登録いただいたご親族さまに連絡し、ご契約者さまの連絡先を確認することで、保険契約に関する重要なご案内等をより確実にお届けします。
- 突然の入院などによりご契約者さまから連絡が困難な場合に、ご登録いただいたご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。



ご契約内容に関する手続き

●三井住友海上あいおい生命でご加入のお客さま

(1)お電話

「お客さまサービスセンター」では、ご契約者さまから、ご契約内容に関する手続きやお問い合わせを承っています。また、ご契約内容変更等の手続き書類を当社からご契約者さまへ直接発送する「ダイレクトサービス」を実施することにより、迅速で丁寧なサービスをご提供しています。

〈お手続き・お問い合わせ窓口〉

お客さま専用電話
0120-324-386

シニア専用ダイヤル(70歳以上のお客さま)

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**



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)

*お問い合わせは契約者ご本人(保険金・給付金請求の場合はお受取人)からお願いします。

*受付曜日・時間は変更となる場合がございますので、最新状況は公式サイトでご確認ください。

〈お手続き・お問い合わせの例〉

- 入院したので給付金を請求したい
- 住所を変更したい
- 保険料の振替口座を変更したい
- 契約者貸付を受けたい
- 契約の名義を変更したい
- 控除証明書を紛失したので再発行してほしい

(2)手話通訳サービス

「手話通訳サービス」は、耳やことばの不自由なお客さまからのお問い合わせを、手話通訳オペレーターが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するサービスです。ご契約内容の照会、各種手続きのお申し出を行うことができます。詳しくは公式サイトでご確認ください。

受付時間:月～土 9:00～17:00

(日・祝日・年末年始を除く)



(3)インターネット

「お客さまWebサービス」をご利用いただくことで、名義変更など各種手続きのお申し出を行うことができます。なお、保険金・給付金請求は、「お客さまWebサービス」にご登録がないお客さまでも、公式サイトからお手続きが可能です。

●三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保から契約移行されたお客さま

「医療・介護デスク」「保険金請求受付センター」では、ご契約者さまから、ご契約内容に関する手続きやお問い合わせを承っています。また、ご契約内容変更等の手続き書類を当社からご契約者さまへ直接発送する「ダイレクトサービス」を実施することにより、迅速で丁寧なサービスをご提供しています。

〈お手続き・お問い合わせ窓口〉

三井住友海上から契約移行されたお客さま

住所変更等のお手続き

0120-321-186

保険金請求のお手続き

0120-321-288

あいおいニッセイ同和損保から契約移行されたお客さま

住所変更等のお手続き

0120-321-553

保険金請求のお手続き

0120-321-288

*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)

*お問い合わせは契約者ご本人(保険金請求の場合はお受取人)からお願いします。

*受付曜日・時間は変更となる場合がございますので、最新状況は当社公式サイトでご確認ください。

〈お手続き・お問い合わせの例〉

- 入院したので保険金を請求したい
- 住所を変更したい
- 保険料の振替口座を変更したい
- 契約の名義を変更したい
- 控除証明書を紛失したので再発行してほしい

当社に関する情報提供

(1)ディスクロージャー資料(本資料)

「保険業法第111条」に基づき、決算報告、事業内容、活動状況を記載するディスクロージャー誌を毎年1回発行しています。全国の営業拠点および主要な代理店に備え置くとともに、公式サイトにも掲載しています。

(2)公式サイト

公式サイトでは、当社に関するさまざまな情報を公開しています。

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



(3)会社案内

当社の会社概要を簡潔にまとめています。



お客さまの健康をトータルでサポートするヘルスケアサービス「MSAケア」

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サポートすることを目指すヘルスケアサービスの総称です。生命保険による「経済的な保障」に加え、「みつける(M)・ささえる(S)・あなたをまもる(A)」をコンセプトとした保障前後のヘルスケアサービスをご提供することにより、病気になる前、病気になった後のサポートを“ひとつながり”でお届けします。

MSAケアには、がんや生活習慣病の早期発見・予防につながるリスクを調べる検査、配食や家事代行、見守り等、介護・認知症に関連するサービス等を幅広くラインアップしています。当社のご契約者さまやMSAケアを導入している企業の従業員の方、当社の見込み顧客にはご優待で有料サービスをご利用いただけるほか、どなたでもご利用いただける無料のサービスもご用意しています。



当社はMSAケアを通じて社会課題の解決に取組み、お客さまの笑顔で長生きを応援していきます。

【MSAケアサービスコンセプト】



※MSAケアのご利用には、MSAケアWebサービスへのユーザー登録が必要です。

ご契約者さま専用電話相談サービス



●満点生活応援団

当社は、保険契約にご加入いただいているお客さまとその同居または二親等内のご家族の皆さまへ、健康・医療、暮らし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」をご提供しています（通話料無料）。
保険金・給付金等のお支払いだけでなく、お客さまのお悩み解決のサポート、情報提供を通して、少しでもお客さまの生活を応援したいと考えています。



サービスメニュー

●健康・医療：健康や医療に関するご相談に資格を持った相談員がお応えします。

- | | | | |
|--------------------------|-------------|--------------------|------------|
| ●看護師相談 | ●健康診断結果相談 | ●セカンドオピニオンサポートサービス | ●こころの相談 |
| ・一般的なご相談 | ・先進医療相談 | ・主治医とのコミュニケーション相談 | ●検診施設検索・予約 |
| ・八大疾病専門相談 ^(注) | ・女性専門医の情報提供 | ・専門医相談 | |
| ・おくすり相談 | | ・セカンドオピニオン医療機関紹介 | |
| ・医療機関総合情報提供 | | ・セカンドオピニオン受け方相談 | |

注：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、^{すい}臓疾患を指します。

●暮らし：子育てに関するお悩み、日常生活上のトラブル等、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

当社は、保険契約にご加入いただいているお客さまとその同居または二親等内のご家族の皆さまへ、介護・認知症に関するお悩みやご相談にお応えする電話相談サービス「介護すこやかデスク」をご提供しています。
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、見守りサービスのご紹介等、以下8つのサービスメニューをご用意しています。



サービスメニュー

- | | | | |
|------------|--------------|-----------------|--------------|
| ●介護・認知症相談 | ●介護施設の情報提供 | ●認知症専用医療機関の情報提供 | ●あたまたの健康チェック |
| ●見守りサービス紹介 | ●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 |

※サービスの内容等は2025年7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。
※「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。
※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。

ご請求時・お支払い時のご案内

保障内容や保険金等のご請求手続きを理解いただくために、お客さまへのご案内の充実を図っています。

(1)ご請求時のご案内

お客さまからの請求のご連絡は、当社オフィシャルサイトやお客さまサービスセンターで承ります。

●オフィシャルサイト

オフィシャルサイトでは、インターネットでの請求手続きや保険金・給付金請求書類のお取り寄せ、ダウンロードが可能です。

また、保険金・給付金請求に関する案内を掲載しており、保障の対象となる手術が検索できる「手術かんたん検索ツール」や診断書を省略して請求できるかどうか確認できるツールなどをご用意しています。

●お客さまサービスセンター

お客さまサービスセンターでは、保険金・給付金の請求申出や手続きについて、専門のコミュニケーターがご案内しています。また、高齢のお客さまが安心して手続きを行えるよう、シニア専用ダイヤルを設け、高齢者対応の研修を受けたコミュニケーターが心を込めてサポートしています。

さらに、入院・手術給付金の請求については、コミュニケーターを介さずに24時間365日ご利用いただける「自動音声応答サービス」をご用意し、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。

●請求書類の送付

請求の連絡後は、請求手続きに必要な書類をご契約やご請求の内容に応じて作成し、返信用封筒を同封してお客さまに直接お送りしています。その際には「保険金・給付金ご請求手続きかんたんガイド」を同封し、お手続きの流れや、ご請求における留意事項、請求書類の記入例をご案内しています。

「保険金・給付金ご請求手続きかんたんガイド」には、いつでもどこでも内容をご理解いただけるよう、以下サービスを掲載しております。

- 必要書類や請求書類の記入方法を動画で解説(公式YouTube):いつでもどこでも、ご利用いただける他、音声・字幕付きの動画解説なので、ご高齢のお客さまにもご利用いただいています。
- ガイドの内容を音声または手話動画で案内:音声コードUni-Voice(ユニボイス)を専用アプリで読み込むことで、目や耳の不自由なお客さまにもガイドの内容がご確認いただけます。

請求書類をご案内した後、ご請求のないお客さまには、定期的にお電話やお手紙による確認を行っています。特に、死亡保険金のご請求手続きがお済みでないお客さまには、ご連絡を受けてから7ヵ月後に「ご請求サポートコール」(*)でお電話による確認を行っています。

●代理人からのご請求

ご契約者さまや受取人さまが認知症や病気・ケガで寝たきりになるなど、意思表示ができないときに備え、受取人さまに代わってご指定の代理人の方が保険金や給付金をご請求できる「代理請求特約」もご用意しており、お客さまへご案内しています。

※ 保険金等の請求をお申し出されながら請求書をご提出いただけていないお客さまへ、ご請求手続きのお勧めと手続き方法に関するご説明を行います。



自動音声応答サービスのご案内



「ご請求に必要な書類について」



「保険金・給付金 ご請求手続きかんたんガイド」



「請求書類記入例」

(2)お支払い時のご案内

お支払い時には「お手続き完了(お支払明細)のお知らせ」を郵送します。

保険金・給付金のお支払い手続きの中で、他の保険金・給付金をお支払いできる可能性がある場合には、「お手続き完了(お支払明細)のお知らせ」にあわせて請求手続きのご案内をしています。

その後ご請求のないお客さまには、定期的にお手紙による確認を行っています。



お手続き完了(お支払明細)のお知らせ

「インターネットでの請求手続き」サービス

お客さまの利便性向上を目的として、インターネットでの請求手続きサービスをご提供しています。

なお、サービスのご利用には、ご請求いただく給付金の種類などに一部条件がございますので、詳しくは当社オフィシャルサイトをご覧ください。

特徴

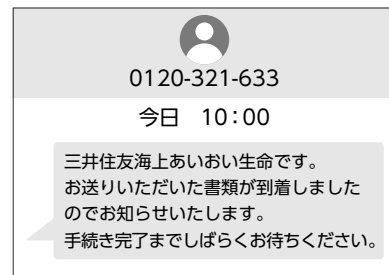
- 書類の記入や送付が不要
Webサイト上で請求情報を入力し、必要書類の画像をアップロードすることによって、ご請求手続きを完結することができます。
- お好きなタイミングで手続きが可能
スマートフォン、タブレット、パソコンからお客さまのご都合に合わせてご請求手続きが可能です。
- コールセンターへのお電話が不要
コールセンターへのお電話や、請求書類のお取り寄せなどが不要のため、従来の請求方法より早くお手続きが完結します。

サービスのイメージ



「手続き状況お知らせメッセージ」サービス

保険金・給付金の請求手続き状況をショートメッセージ(SMS)でお客さまに通知するサービスをご提供しています。
請求書類が当社へ到着したとき、お支払手続きが完了したときなど、お客さまへタイムリーにお知らせしています。



先進医療給付金直接支払サービス

「先進医療特約」「ガン先進医療特約」などの先進医療に関する特約を付加されているお客さまに、先進医療給付金直接支払サービスをご提供しています。

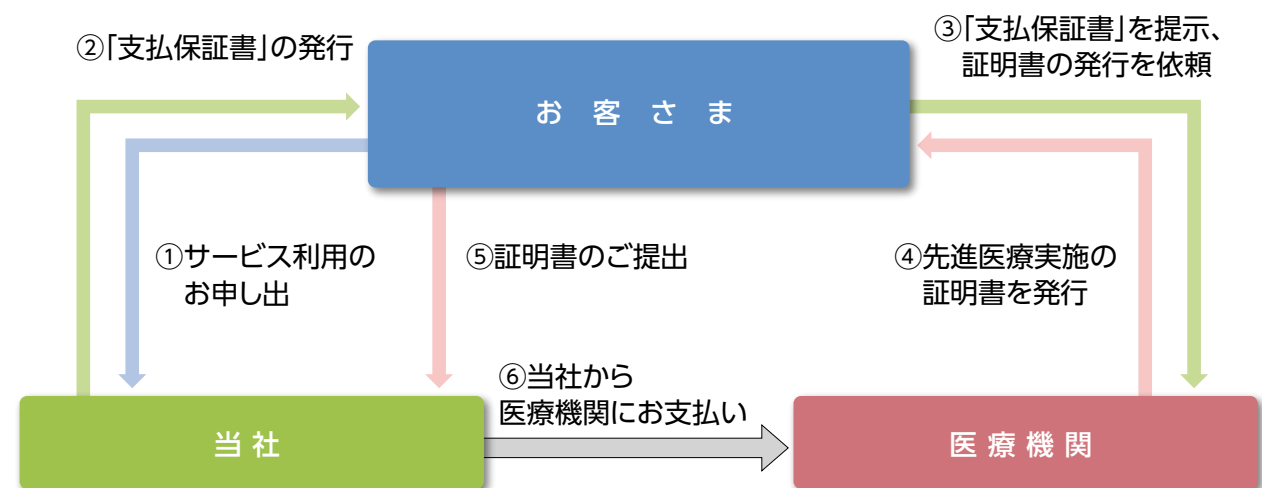
このサービスは、「陽子線治療」「重粒子線治療」の先進医療技術料をお客さまに代わって当社より医療機関に直接お支払いするものです。特に技術料が高額な治療でも、お客さまの資金準備の負担を軽減し、安心して治療いただけます。2025年3月現在、厚生労働省の認可を受けて先進医療として「陽子線治療」または「重粒子線治療」を実施している26の医療機関でご利用いただけます。

なお、サービスのご利用には所定の条件があります。治療を検討される前にお客さまサービスセンターへご確認ください。

特徴

- 治療開始前の「支払保証書」発行により、安心して治療に臨めます。
- ご提出いただく請求書や診断書等を簡素化し、迅速にお支払い手続きを行います。
- 「陽子線治療」または「重粒子線治療」の開始を確認次第、速やかに医療機関にお支払いします。

流れ



保険金等支払管理態勢とお支払い状況

保険金等支払の仕組みや支払可否について、お客さまにご理解いただけるよう、真摯にわかりやすく説明するとともに、公平性・健全性に留意し、迅速かつ適切に遂行することを基本とし、これらを実現するための保険金等支払管理態勢の構築および確保に不断に取り組んでいます。

保険金等支払管理態勢の整備にあたっては、お客さまの利便性を最優先とし、保険金等を漏れなくお支払いするために、「契約加入時」「保険契約期間中」「請求受付・案内時」「支払期日到来時・契約失効時およびその後の請求可能期間中」の各段階で、保険金等のお支払いについて十分ご説明し、保険金等をお支払いする事由が発生した場合には、お客さまごとに迅速かつ適切にわかりやすいご請求の案内を行うよう努めています。

また、保険金等支払業務の適切性を社内および社外から監視・検証する態勢を整備するとともに、保険金等のお支払いに関する苦情を漏れなく把握して、お客さまの声を業務の改善に反映させる取組みを行っています。

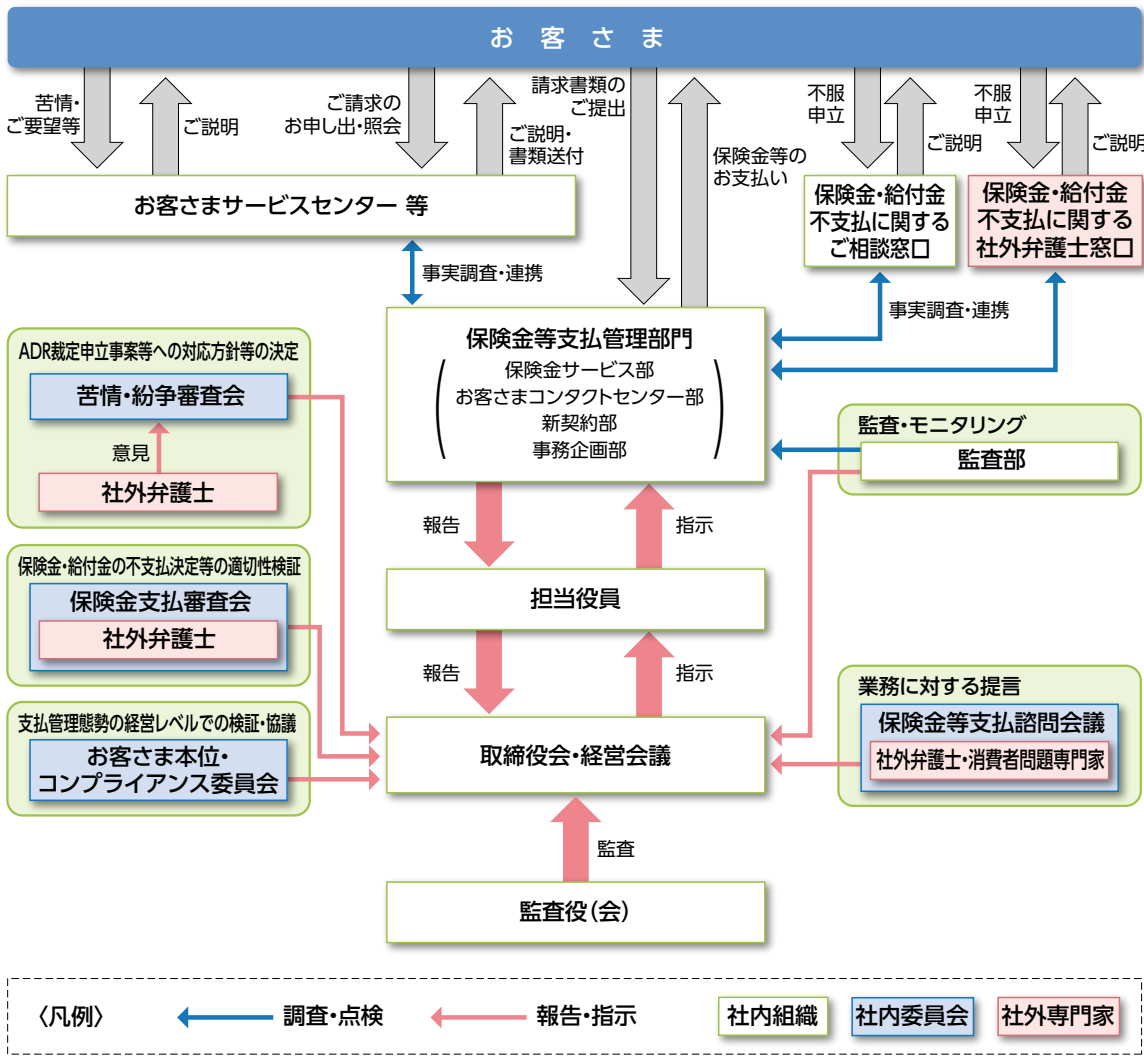
保険金等支払管理態勢

保険金等のお支払いについて、以下の態勢を構築し、業務の正確性・客観性・透明性の確保に努めています。

- 保険金・給付金のお支払いは、業務に精通した担当者が迅速かつ適切に対応するとともに、支払誤りを防止するため、複数の担当者によるチェックならびに別組織によるお支払い前の点検・検証を実施しています。
- 「お客さま本位・コンプライアンス委員会」では、保険金等支払管理態勢についての課題を洗い出し、対応策等を協議しています。
- 「保険金等支払諮問会議」では、保険金等のお支払いに関して、社外弁護士や消費者問題専門家から意見を聴取し、業務運営の一層の向上に役立てています。
- 「苦情・紛争審査会」では、裁判外紛争解決(ADR)機関に裁定の申し立てがあった事案やそれに準ずる苦情事案について、社外弁護士の意見を聴取しつつ、会社としての適切な対応方法等について協議・決定しています。
- 「保険金支払審査会」では、社外弁護士の意見を聴取しつつ、保険金・給付金に関する個別案件の支払・不支払決定等の適切性について検証しています。
- 保険金・給付金のお支払いの可否等に関し、お客さまからの相談窓口を社内を設置するとともに、社外弁護士を窓口とする「お客さま相談窓口」を別途設けています。
- お客さまと当社の間で紛争解決が図れない場合、お客さまは「金融ADR制度」に基づき、一般社団法人生命保険協会(生命保険相談所内「裁定審査会」)をご利用いただくことができます。

【保険金等支払管理態勢図】

2025年7月1日現在



保険金・給付金のお支払い状況

病気やケガなどによる万一の場合の保障として、2024年度において約38万件、868億円の保険金・給付金をお支払いしました。

【お支払いした件数・金額】

	保険金	給付金	合 計
お支払い件数	7,326件	381,463件	388,789件
お支払い金額	47,593百万円	39,260百万円	86,853百万円

一方、なんらかの理由により残念ながらお支払いに該当しないと判断したご請求が8,969件ありました。

【お支払いに該当しないと判断した件数】

非該当理由	保険金	給付金	合 計
①詐欺取消	0件	0件	0件
②不法取得目的無効	0件	0件	0件
③告知義務違反解除	1件	227件	228件
④重大事由解除	0件	23件	23件
⑤免責事由該当	16件	25件	41件
⑥支払事由非該当	91件	8,878件	8,969件
合 計	108件	9,153件	9,261件

*上記件数は、一般社団法人生命保険協会にて策定した基準にのっとりて集計しているため、当社における従来の集計基準による件数とは一部異なります。
*個人保険と団体保険の合算数値となります。なお、団体保険は、当社が支払査定をしている件数です。

【参考】「お支払いに該当しないと判断した件数」の非該当理由に関する解説

- ① 詐欺取消
保険契約の加入に際して、保険契約者、被保険者に詐欺行為があり、保険契約が取消となったため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。
- ② 不法取得目的無効
保険契約の加入に際して、保険契約者に保険金・給付金を不法に取得または他人に不法に取得させる目的があり、保険契約が無効となったため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。
- ③ 告知義務違反解除
保険契約の加入に際して、保険契約者、被保険者の故意または重大な過失によって、告知いただいた内容が事実と異なり、保険契約が解除となったため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。
- ④ 重大事由解除
保険契約者、被保険者または保険金受取人が保険金を詐取する目的で事故を起こすなどの事由により、保険契約が解除となったため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。
- ⑤ 免責事由該当
保険約款に定められた保険金を支払わない事由に該当するため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。
- ⑥ 支払事由非該当
責任開始日前の発病など、保険約款に定められた保険金のお支払い事由に該当しなかったため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。