

東日本大震災に関する給付金・保険金のご請求に関するご質問について

保障内容について

【災害保険金のお支払いについて】

【質問1】

Q. 今回の地震による被災でも保険金は支払われますか。

A. 災害保険金の「地震や津波による免責条項」を適用せず、支払事由に該当する全ての給付金・保険金を迅速・確実にお支払いいたします。

【入院給付金のお支払いについて】

【質問2】

Q. 地震によりケガをして、すぐに入院治療が必要な状態であったにもかかわらず、被災地の病院事情により、すぐ入院することができませんでした。この場合の入院給付金はどのようにになりますか。

A. お申し出をいただくことにより、おけがをされた日（地震時にけがをしたのであれば3月11日）から入院を開始したものとしてお支払します。

【質問3】

Q. 震災で病院が満床となり、退院予定日より早い退院を余儀なくされました。この場合の入院の取り扱いはどうなりますか。

A. 早期に退院せざるを得ず、（入院自体ができなくなった場合を含みます。）自宅（または臨時施設等）・避難所で療養された場合は、本来必要であった入院期間を記載した医師の証明書をご提出いただくことで、当該期間についても入院されたものとしてお支払いします。

【質問4】

Q. 入院が必要だったが、病院が満床だったため避難所（または自宅）で入院と同等の治療を受けました。この場合の入院の取り扱いはどうなりますか。

A. 自宅（または臨時施設等）・避難所で、医師により入院と同等の治療を受けた場合は、本来必要な入院期間についての医師の証明書等をご提出いただくことで、当該期間についてご入院されたものとして、入院給付金等をお支払いいたします。

【質問5】

Q. 放射線被曝は保障の対象でしょうか。

A. 放射線被曝したことによって、入院の必要性が発生した場合には、入院給付金のお支払い対象となります。

請求時期について

【質問6】

Q. すぐに電話で問い合わせできる状況にないが、大丈夫ですか。

A. 給付金・保険金のご請求の効力は3年になりますので、状況が落ち着いてからお問い合わせいただければ大丈夫です。なお、3年経過した場合でも、ご連絡ができなかった事情により、個別に対応させていただきますので、ご相談下さい。

お問い合わせについて

【保険の加入状況を知りたい】

【質問7】

Q. どの保険会社に入っていたかわからないが、どうすれば良いですか。

A. 生命保険協会にて、全ての生命保険会社（47社）に対して、死亡保険契約の有無を調査する制度（災害地域生保契約照会制度）を4月1日より開始いたしました。災害地域生保契約照会センターまでお問い合わせ下さい。

《生保協会：災害地域生保契約照会センターのお問い合わせ先》
フリーダイヤル0120-001731

受付時間 月～金曜日（土・日・祝日を除く）9：00～17：00

【代理人による問い合わせについて】

【質問8】

Q. 自分で連絡できない場合、代わりの人が請求に関する問い合わせをしても対応してもらえますか。

A. ご相談下さい。いただいたご質問の内容によっては、被保険者様以外にはご回答できない場合もございますが、被保険者様のご事情により、可能な限り柔軟に対応いたしますので、弊社カスタマーサービスセンターにご相談下さい。（なお保険の加入状況に対するお問合せについては、No7もご参照下さい）

*お問い合わせいただく際、ご連絡いただいた方とのご関係や、被保険者様のご連絡できない事情などを教えていただければ幸いです。

書類入手手段について

【郵送状況・送付先について】

【質問9】

Q. 請求書類は自宅以外にも送ってもらえますか。（避難施設、親戚宅など）

A. 請求書類はご自宅以外でも希望されるご住所に送付いたします。ただし、被災された地域の事情により一部郵便物の配達が困難な地域がございますので、予めご理解下さい。なお、お客様のお住まいの地域郵便事情等をご存知の場合、弊社カスタマーサービスセンターにご相談下さい。可能な限り柔軟に対応いたします。

請求書類簡略について

【役所が被災した場合】

【質問10】

Q. 役所が発行する書類（*）の取得が困難であるが、ないと請求できませんか？

*印鑑証明書・住民票・戸籍謄本・戸籍抄本など

A. お客様固有の事情により、個別に対応いたします。書類の省略・代用など可能な限り柔軟に対応いたしますので、弊社カスタマーサービスセンターにご相談下さい。（なおご提出が可能であれば、各公的書類はコピーでも対応いたします）

【公的身分証明書がない場合】

【質問11】

Q. 公的な身分証明書（*）が手元にないが、ないと請求できませんか。

*健康保険証コピー、運転免許証コピー、パスポートコピー等

A. お客様固有の事情により、個別に対応いたします。預金通帳の写し等、身分証明の代用にできるものがあれば、書類の省略・代用など可能な限り柔軟に対応いたしますので、弊社カスタマーサービスセンターにご相談下さい。（なおご提出が可能であれば、各公的書類はコピーでも対応いたします）

【印鑑証明書がない場合】

【質問12】

Q. 印鑑が手元にないが、請求書類に押印しないと請求できませんか。

A. 印鑑がお手元にない場合には、「署名（サイン）」または「捺印」にてお手続きが可能です。（なおご提出が可能であれば、各公的書類はコピーでも対応いたします）

【保険証券がない場合】

【質問13】

Q. 保険証券が手元にないが、ないと請求できませんか。

A. 保険証券がない場合でも、ご請求いただけます。

【死亡診断書・死体検案書について】

【質問14】

Q. 死亡診断書・死体検案書が入手できません。

A. 行方不明になられた場合、民法上「事故」による行方不明は「特別失踪」として1年、事故以外の場合「普通失踪」として7年間経過後死亡認定されます。今回震災にて行方不明になり、消息不明が継続した方については、行政方針により、震災より3ヶ月経過後ご家族のお申し出により、死亡認定される見通しです。行政方針が決定し取り扱いが確定しましたら、改めてご案内いたします。

【質問15】

Q. 死体の埋葬許可証があります。

A. 死亡診断書・死体検案書の代用としてお手続きが可能です。

【入院等証明書について】

【質問16】

Q. 入院証明書の発行に時間がかかると聞きました。何か別の書類で給付金請求できませんか。

A. 一定の条件により、当社所定の申出書（入院状況報告書）と、医療機関が発行する領収書等のコピーにてご請求いただけますので、弊社カスタマーサービスセンターにご相談下さい。

【事故状況報告書について】

【質問17】

Q. 地震によるけがで入院しました。

A. 保険金・給付金ともに事故状況報告書の提出は不要です。（震災後、個別の事情でけがをされた場合はご相談下さい）

【請求書類が揃わない場合】

【質問18】

Q. 請求する際の書類がそろわないと請求できませんか。

A. お客様固有の事情により、個別に対応いたします。書類の省略・代用など可能な限り柔軟に対応いたしますので、弊社カスタマーサービスセンターにご相談下さい。（なおご提出が可能であれば、各公的書類はコピーでも対応いたします）

その他

【質問19】

Q. 今回の震災対応として、ネクスティア生命から契約者に連絡は来ないのでしょうか。

A. 現在、被災地域のお客様に対し、電話、メール等にてご連絡をさせていただいております。給付金請求、保険証券再発行、住所変更等のご用件がございましたら、ご遠慮なくお申し出下さい。なお、生保協会より提供されております情報にて、今回の震災にてお亡くなりになられた方々につきまして、順次ご連絡を差し上げております。その際、お手続き等、お困りのこと、ご不明な点がございましたらご遠慮なくお申し出下さい。可能な限り柔軟な対応をいたします。

【質問20】

Q. 上記以外の簡易的な取り扱いは、できないのでしょうか。

A. 現在、お客様の個別の事情が異なっていると思われるため、QA表には代表的な質問を記載しております。様々なご事情について、可能な限り柔軟に対応いたしますので、弊社カスタマーサービスセンターにご相談下さい。

*上記取り扱いにつきましては、行政方針または生保協会方針の内容に応じ、追加・修正をいたします。予めご了承下さい。

*お問い合わせ先 ネクスティア生命 カスタマーサービスセンター ☎：0120-953-831
（受付時間 月～金 9:00～22:00 土日祝日 9:00～18:00 *年末年始の当社休業日を除く）