

本 Q&A は、東日本大震災により被災されたお客様のご請求に関する取扱いについて記載したものです。

【お問い合わせ先】 アフラックコールセンター フリーダイヤル 0120-016-830

No.	Q	A
全般		
1	今回の地震による被災でも保険金は支払われるのか？	地震や津波による免責条項を適用することなく、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。
2	すぐに電話で問い合わせできる状況にないが、大丈夫か？	給付金・保険金のご請求の时效は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。
3	どの保険会社に入っていたかわからないが、どうすればよいか？(アフラック以外の保険会社への加入有無を調べることはできるか？)	生命保険協会にて、全ての生命保険会社(47社)に対してご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。 <生命保険協会：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(祝日を除きます)9:00～17:00
4	自分で連絡できない場合に代わりの方が問い合わせでも対応してもらえるのか？	対応いたします。いただいたご質問の内容によっては、ご本人以外には回答いたしかねることもございますが、可能な限り、柔軟に対応いたします。お問い合わせいただく際、連絡いただいた家族とのご関係や、ご本人が連絡できない事情等をお教えいただければ幸いです。
5	請求する際の手続き書類がそろわないと請求できないのか？	お客様の状況をお伺いし、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、アフラックコールセンターまでご相談ください。  具体的な書類の省略・代用の例につきましては、「別紙：東日本大震災における給付金・保険金の請求に関する特別取扱い」または No.6 以後、「請求手続き関連」の項目をご確認ください。

本 Q&A は、東日本大震災により被災されたお客様のご請求に関する取扱いについて記載したものです。

【お問い合わせ先】 アフラックコールセンター フリーダイヤル 0120-016-830

No.	Q	A
請求手続き関連		
6	<p>役所（役場・市役所等）が被災した場合 役所が発行する書類（ ）の取得が困難であるが、ないと請求できないのか？</p> <p>印鑑証明書・住民票・戸籍謄本・戸籍抄本・死亡証明書 など</p>	<p>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、可能なかぎり柔軟に対応いたしますので、アフラックコールセンターまでご相談ください（ ）。</p> <p>具体的な書類の省略・代用の例につきましては、「別紙：東日本大震災における給付金・保険金の請求に関する特別取扱い」をご確認ください。</p>
7	<p>公的証明書（ ）が手元にないが、ないと請求できないのか？</p> <p>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</p>	<p>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、可能なかぎり柔軟に対応いたしますので、アフラックコールセンターまでご相談ください（ ）。</p> <p>具体的な書類の省略・代用の例につきましては、「別紙：東日本大震災における給付金・保険金の請求に関する特別取扱い」をご確認ください。</p>
8	<p>印鑑が手元にないが、請求書類に押印しないと請求できないのか？</p>	<p>印鑑がお手元にない場合には、「サイン」または「拇印」にてお手続きが可能です。</p>
9	<p>請求書類は自宅以外（ ）にも送付してくれるのか？</p> <p>避難施設、親戚宅など</p>	<p>請求書類は、ご自宅以外でも希望される住所に送付いたします。 ただし、被災された地域におきましては一部郵便物の配達が困難な地域がございますので、予めご理解ください。 詳しくは、アフラックコールセンターまでお問い合わせください。</p>
10	<p>保険証券が手元にないが、ないと請求できないのか？</p>	<p>保険証券がない場合でも、ご請求いただけますのでご安心ください（ ）。</p> <p>ご請求の種類により保険証券のご提出が必要な場合もございますが、紛失された旨をお申し出いただくことにより、省略が可能です。</p>

本 Q&A は、東日本大震災により被災されたお客様のご請求に関する取扱いについて記載したものです。

【お問い合わせ先】 アフラックコールセンター フリーダイヤル 0120-016-830

No.	Q	A
請求手続き関連		
11	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。しかし、被災地の病院事情によりすぐに入院することができず、後日入院した。被災後入院するまでの期間について、入院給付金の請求はできないのか？	ケガによる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直ちに入院することができず、後日入院された場合には、お申出をいただくことにより、ケガをされた日から入院を開始されたものとして入院給付金をお支払いいたします。
12	入院による治療が必要であったが、被災地の病院事情により、やむを得ず予定より早く退院し、自宅（または臨時施設等）で療養していた。このような場合、自宅（または臨時施設等）での療養期間については入院給付金の請求はできないのか？	本来必要とされていた入院期間について、医師の証明書等をご提出いただける場合には、自宅（または臨時施設等）での療養期間についても、入院されたものとして入院給付金をお支払いいたします。

## 別紙 「東日本大震災における給付金・保険金の請求に関する特別取扱」

このたびの地震により被害を受けられた皆様に、心からお見舞い申し上げます。

当資料は、東日本大震災における給付金・保険金の請求に関する特別取扱について記載したものです。

契約時に指定された「指定受取人」よりご請求いただく場合には、下記の取扱にてご請求いただけます。

「指定受取人」からのお手続きが難しい場合、または下記の一覧に該当しない場合でも、お客様の状況をお伺いし、可能な限り柔軟に対応いたしますので、アフラックコールセンターまでご相談ください。

	本来提出をお願いしている書類	特別取扱（書類の省略・代用）について
死亡 保 険 金	死亡証明書（死体検案書）	お手元にあるお亡くなり的事实を確認できる書類をご用意いただき、アフラックコールセンターまでご相談ください。
	給付金等請求書	震災により印鑑がお手元になく押印が困難である場合には、サイン・拇印にてお手続きいただけます。
	受傷事情書	ご提出不要です。
	被保険者の住民票（除票）	死亡証明書原本のご提出がある場合には、ご提出不要です。
	受取人の印鑑証明書	保険料の引去口座、または過去に給付金・保険金のお受け取りをされた方は、その際ご使用された口座への振込であれば、ご提出不要です。
	保険証券	ご提出不要です。
死 亡 払 戻 金	死亡証明書（死体検案書）または住民票（除票）	死亡証明書（死体検案書）コピー、埋葬（火葬）許可証の原本またはコピー、住民票（除票）コピーにて代用いただけます。 なお、以下のすべての条件を満たす場合には、ご提出不要です。 （ア） お亡くなり的事实を証明する書類の提出が困難である。 （イ） 警察庁等公的機関または報道機関が発表する被災に伴う死亡者の資料よりお亡くなり的事实が確認できる。
	給付金等請求書	震災により印鑑がお手元になく押印が困難である場合には、サイン・拇印にてお手続きいただけます。
	受取人の印鑑証明書 または公的証明書コピー	ご提出不要です。ただし、指定受取人名義の口座への振込に限ります。
	保険証券	ご提出不要です。
入 院 給 付 金	入院証明書	他社の証明書コピーにて代用いただけます。 （一定の条件により、当社所定の入院申告書及び医療機関が発行する領収書のコピーにてご請求いただけます。詳しくは、アフラックコールセンターまでご相談ください。）
	給付金等請求書	震災により印鑑がお手元になく押印が困難である場合には、サイン・拇印にてお手続きいただけます。
	受傷事情書	ご提出不要です。
	被保険者の公的証明書コピー	お手元にあるご本人を確認できる書類をご用意いただき、アフラックコールセンターまでご相談ください。
	受取人の公的証明書コピー	保険料の引去口座、または過去に給付金・保険金のお受け取りをされた方は、その際ご使用された口座への振込であれば、ご提出不要です。

以上