

ご質問にお答えします

～東日本大震災に関するお問い合わせについて～

(2013年7月31日現在)

保険金・給付金のご請求に関するご質問

質問1. 地震や津波の時は保険金や給付金が支払われないと聞きましたが本当ですか？

【お答え】

災害関係特約等については、約款では免責条項となっておりますが、この度の震災については免責を適用せず全額お支払いいたします。

質問2. 保険金を請求したいのですが、保険証券や印鑑を紛失して提出できません。どうしたらいいでしょうか？

【お答え】

保険証券のご提出がなくても対応させていただきます。また、印鑑がお手元にない場合は、署名でもお手続きいただけます。

質問3. 被保険者が亡くなり保険金を請求したいのですが、死亡診断書等の公的な書類が取り寄せできません。どうしたらいいでしょうか？

【お答え】

新聞・ニュースで死亡が公表されている場合、証明書の提出なしでお取り扱いいたします。新聞・ニュースで被災による死亡として氏名が公表されていらっしゃる方につきましては、埋葬許可証等により死亡が確認できる場合、当該書類にて代用が可能としております。

質問4. 入院給付金を請求したいのですが、診断書を提出することができません。どうしたらいいでしょうか？

【お答え】

診断書のお取り寄せが困難な場合は、一定の条件により、病院または診療所の発行した領収証等をご提出いただくことで代用が可能ですので、取扱者またはコールセンターまでご連絡ください。

質問 5. 震災によりケガをしましたが、すぐに入院できませんでした。入院するまでの期間の入院給付金は請求できないのでしょうか？

【お答え】

病院事情により被災後直ちに入院することができず、かつ、臨時施設等で医師の治療を受けられ、その後入院された場合は、被災日から入院を開始したものとして入院給付金をお支払いいたします。

質問 6. 病院事情により強制的に予定より早く退院をして、自宅で療養しました。この場合の入院給付金の取り扱いはどうなりますか？

【お答え】

病院事情により、やむをえず早期退院となり自宅や臨時施設等で治療を受けられた場合、その期間についても医師の証明書等に基づき入院給付金をお支払いいたします。

質問 7. 保険金の受取口座を指定しましたが、印鑑証明書を揃えることができません。どうしたらいいのでしょうか？

【お答え】

受取人名義口座を振込先にご指定いただく場合は、金額によらず印鑑証明書の提出は不要です。また、請求書の印鑑は署名でも結構です。

質問 8. 保険金や給付金の請求に期限はありますか？

【お答え】

約款に保険金・給付金等の支払いを請求する権利は、3年間請求がない場合には消滅すると定めていますが、今回の震災によるお支払いにつきましては、この時効を適用せずに対応させていただきます。

その他のご質問

質問 9. 契約者貸付制度を利用したいのですが必要書類が用意できません。どうしたらいいのでしょうか？

【お答え】

貸付可能な保険種類にご加入で、かつ所定の条件を満たしている場合に、お電話のみで契約者貸付を受付いたします。ただし、ご契約 1 件につき貸付希望金額が 10 万円以下の場合とし、送金先は保険料の引落口座、またはご契約者様名義の口座のいずれかとなります。詳しくはお電話にてお問い合わせください。

質問10. どの保険会社に入っているかわからないのですが、どうしたらいいのでしょうか？

【お答え】

生命保険協会に加盟の全ての生命保険会社に対してご契約の有無を調査する「災害地域生保契約照会制度」をご利用ください。生命保険協会内に設置された「災害地域生保契約照会センター」が窓口となり、生命保険協会加盟会社に生命保険契約の有無に関する調査依頼を行います。詳しくは生命保険協会のホームページ (<http://www.seiho.or.jp/>) をご覧ください。

メットライフ生命 お問い合わせ先フリーダイヤル

電話番号 0120-881-796

受付時間：月～金 9:00-20:00 / 土 9:00-18:00（日・祝日・年末年始休み）