

保険金・給付金等の

お手続きガイドブック

このガイドブックは保険金・給付金等をもれなくご請求いただくために、
ご確認が必要な項目やお支払いに関する代表的な事例をまとめたものです。
お手続きの際にご一読ください。

例えば

重い病気の診断を受けたとき



入院したとき



お亡くなりになったとき



目次

- | | | | |
|---------------------------|-----|--|------|
| 1 ご請求の流れ..... | P.1 | 5 お支払いできる場合・お支払いできない
場合の代表的な事例..... | P.7 |
| 2 当社へのご連絡の際にお伺いすること | P.2 | 6 もれなくご請求いただくために | P.11 |
| 3 受取人について | P.3 | 7 Q&A | P.12 |
| 4 ご提出書類について | P.5 | | |



お電話での
お問い合わせ

お客様サービスセンター（コールセンター）

0120-08-7716

ご高齢のお客様
専用ダイヤル

0120-38-7716

受付時間 | 月～金 9:00～17:00 土 9:00～12:00 / 13:00～17:00 ※祝日、年末年始を除く

ご請求の流れ

はじめに



お客様

当社へのご連絡

お電話でのご連絡

保険証券をご用意のうえ、受取人ご本人様より、お客様サービスセンターまたは担当代理店へご連絡ください。

お客様サービスセンター（コールセンター）

0120-08-7716

受付時間

月～金 9:00～17:00
土 9:00～12:00 / 13:00～17:00
※祝日、年末年始を除く

なないろ生命

傷病名・受傷状況等をお伺いし、必要書類をお送りします。

WEBでのご請求

なないろ生命ホームページからお手続きいただけます（ご請求内容によってはご利用いただけない場合があります）。

<https://www.nanairolife.co.jp/customer/claim/web-procedure/>

なないろ生命ホームページ > ご契約者様はこちら >
保険金・給付金のご請求 > WEB 請求手続きはこちら



お客様

ご請求に関する必要事項を入力いただきます。

つぎに



お客様

必要書類のご提出

郵送でのご請求

請求書等に必要事項をご記入のうえ、必要書類をご準備いただき、返信用封筒でご返送ください。

WEBでのご請求

医療機関発行の書類（領収書や診療明細書等）の画像をアップロードください。

なないろ生命

お支払い手続き

当社で必要書類を受領してから、お支払い手続きを開始します。

お支払いまでのスケジュールについては、14 ページ（7 Q8）をご参照ください。

※お支払いに際し、ご請求内容等の確認をさせていただく場合があります（詳細は 14 ページ（7 Q9）をご参照ください）。

さいごに



お客様

お支払い内容のご確認

お支払い手続き完了後、「お支払手続き完了のお知らせ」をお送りします。
ご指定口座への着金をご確認ください。

当社へのご連絡の際に お伺いすること

ご連絡をいただいた際に、以下の事項についてお伺いしますので、事前にご確認ください。
また、以下の事項以外も、必要に応じて追加でお伺いする場合があります。

入院・手術等をした場合

- ☒ 証券番号*（ご契約が複数ある場合は全件ご確認ください）
- ☒ 入院日・退院日・手術日・手術名
- ☒ ケガをした日（ケガによるご請求の場合）
- ☒ 入院等の原因（傷病名・受傷状況）



被保険者が亡くなった場合

- ☒ 証券番号*（ご契約が複数ある場合は全件ご確認ください）
- ☒ 亡くなった日
- ☒ 亡くなった原因（傷病名・受傷状況）
- ☒ 亡くなる前の入院・手術・通院等の有無



* 証券番号は、「保険証券」または年に一度、当社からお送りする「ご契約内容のお知らせ」でご確認ください。

3 受取人について

受取人について

受取人のご請求内容によって異なります。
ご請求の際は受取人ご本人様がお手続きください。

入院給付金等のお手続き

入院給付金受取人

※契約者が個人のお客様の場合、入院給付金受取人は被保険者が指定されています。

死亡保険金・給付金のお手続き

死亡給付金受取人

入院給付金受取人（被保険者）によるご請求が困難なとき

● 指定代理請求人によるご請求の場合

入院給付金受取人である被保険者が以下のいずれかの事情により給付金等をご請求できないとき、指定代理請求人が被保険者に代わってご請求いただけます。

- ・ 傷害または疾病により、給付金等をご請求する意思表示ができない場合
- ・ 治療上の都合により、傷病名または余命の告知を受けていない場合
- ・ その他上記に準じる事情がある場合

入院給付金受取人（被保険者）が亡くなっているとき

以下の1名を代表者としてご請求いただきます。

- ① 死亡給付金受取人
- ② 死亡給付金受取人が指定されていないときは、保険契約者
- ③ 死亡給付金受取人が指定されておらず、被保険者と保険契約者が同一のときは、被保険者の戸籍上の配偶者または子（戸籍上の配偶者または子がないときは、法定相続人の協議により定めた代表者1名）

なお、ご契約およびご加入時期により、上記と異なることがあります。
詳細はお客様サービスセンターまでお問い合わせください。

法定相続人

	配偶者がいる場合	配偶者がいない場合
子がいる場合	配偶者と子	子
子がない場合	配偶者と父母	父母
子も父母もない場合	配偶者と兄弟姉妹	兄弟姉妹

ご提出書類について

ご提出いただく書類は、ご契約内容やご請求内容によって異なります。
以下は代表的な例です。



1. ご請求に必要な書類

●入院給付金等のお手続き

以下の書類をご提出いただきます

当社所定の書類

- 支払請求書
- 入院・手術・通院等証明書（診断書）*
- 受傷事情書 ※ケガによるご請求の場合

*入院・手術・通院等証明書（診断書）について

- 医療機関に記入を依頼してください
- 原則、当社所定の入院・手術・通院等証明書（診断書）をご提出ください

※診断書の発行にかかる費用はお客様の負担となります。当社に診断書原本を提出したにもかかわらず、査定の結果、お支払いができなかった場合は、診断書取得費用相当額を返金します（告知義務違反による解除等、返金できないケースがあります）。

※医療機関の書式（コピー）、または他の保険会社の書式（コピー）でも代用いただけることがあります。当社の査定に必要な項目が不足している場合は、改めて当社所定診断書のご提出をお願いすることがあります。

簡易請求について

簡易請求とは

「入院・手術・通院等証明書（診断書）」の代わりに、お客様にご記入いただく申告書（入院・手術・通院状況報告書）と医療機関発行の領収書等のコピーをご提出いただく方法です。

お取扱条件はお申出の際にご案内させていただきます。

当社所定の書類

- 支払請求書
- 入院・手術・通院状況報告書
- 受傷事情書 ※ケガによるご請求の場合

お客様にご準備いただく書類

- 医療費の領収書コピー（医療機関発行）
- 診療明細書コピー（医療機関発行）

●死亡保険金・給付金のお手続き

以下の書類をご提出いただきます

当社所定の書類

- 支払請求書

お客様にご準備いただく書類

- 死亡診断書（死体検案書）コピー
- 受取人の本人確認書類コピー



2. 入院給付金受取人(被保険者)によるご請求が困難なとき

● 指定代理請求人によるご請求の場合

「1. ご請求に必要な書類」に加え、以下の書類をご提出いただきます

当社所定の書類

- 登記に関する確認書

お客様にご準備いただく書類

- 被保険者と指定代理請求人の続柄が確認できる戸籍謄本または全部事項証明書（コピー可）
(被保険者と指定代理請求人の続柄が確認できる住民票の写しも可)
- 指定代理請求人の本人確認書類コピー



3. 入院給付金受取人(被保険者)が亡くなっているとき

● 配偶者または子によるご請求の場合

「1. ご請求に必要な書類」に加え、以下の書類をご提出いただきます

お客様にご準備いただく書類

- 被保険者死亡の事実および被保険者の配偶者または子であることが確認できる戸籍謄本または全部事項証明書（コピー可）
- ご請求いただく方（配偶者または子）の本人確認書類コピー

お支払いできる場合・お支払いできない場合の代表的な事例

以下はなないろメディカル礎に関する代表的な事例です。

支払事由・免責事由はご契約内容により異なります。詳細は「ご契約のしおりー約款」をご確認ください。

事例 1

責任開始期前の発病



入院給付金をお支払いします

ご加入後に発病した腰椎椎間板ヘルニアにより入院したとき、入院給付金をお支払いします。

加入前の
治療歴なし



腰椎椎間板ヘルニア
による入院



責任開始日



入院給付金をお支払いできません

ご加入前より治療を受けていた腰椎椎間板ヘルニアが、ご加入後に悪化して入院したとき、入院給付金をお支払いできません。

加入前
腰椎椎間板ヘルニア
の治療で通院



治療を受けていた
腰椎椎間板ヘルニア
による入院



責任開始日

解説

入院給付金は、ご契約の責任開始期以後に発病した疾病、または発生した不慮の事故による傷害を原因とする場合を支払対象としています。そのため責任開始期前に発病した疾病や、責任開始期前の不慮の事故を原因とする場合には、お支払いできません。なお、ご契約により、以下のような場合、責任開始期以後の疾病によるものとみなすお取扱いがあります。

〈例：入院給付金や手術給付金〉

- 責任開始日からその日を含めて2年を経過した後の入院や手術
- 告知等により、なないろ生命が知っていたその原因に関する事実に基づいて承諾したとき（事実の一部について告知をいただいていないこと等により、その原因に関する事実をなないろ生命が正確に知ることができなかった場合を除きます）
- 病院での受診歴や健康診断等による異常の指摘がなく、症状について被保険者等による認識・自覚もなかったとき

事例 2

1回の入院でのお支払いについて（入院給付金と入院一時金）

肺炎で 50 日間入院し、退院日から 50 日後に虫垂炎で 20 日間入院した事例
（契約内容：【入院給付金の型】60 日型を選択）

○ 入院給付金をお支払いします

この事例において、肺炎による入院 50 日分および虫垂炎による入院 10 日分をお支払いします。

○ 入院一時金をお支払いします

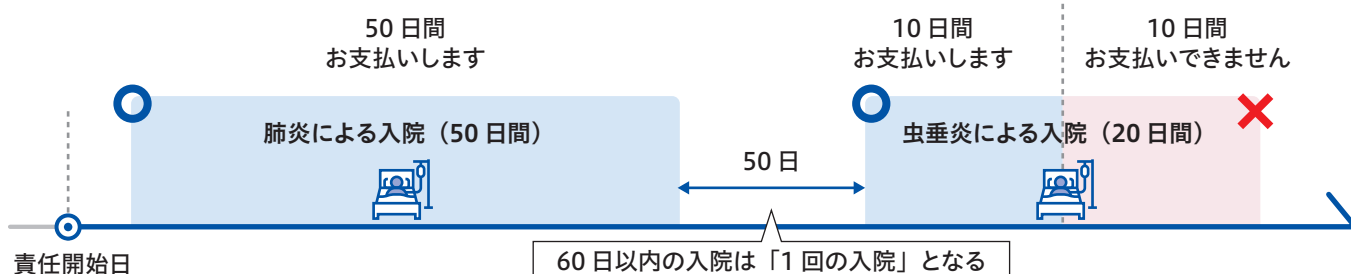
この事例において、肺炎による入院を開始したとき、入院一時金をお支払いします。

✕ 入院給付金をお支払いできません

この事例において、虫垂炎による 11 日目からの入院は、肺炎による入院 50 日分に虫垂炎による入院 10 日分が加わり「**1回の入院 60日**」に達するため、お支払いできません。

✕ 入院一時金をお支払いできません

この事例において、虫垂炎による入院を開始したとき、入院一時金をお支払いできません。



解説

直近の「疾病による入院給付金が支払われる入院」の退院日の翌日からその日を含めて 60 日以内に開始した入院が、「疾病による入院給付金の支払われる入院」である場合には、これらの入院は「1 回の入院」となります。

本件事例のケースについて、「肺炎による入院」と「虫垂炎による入院」は「1 回の入院」として取り扱います。したがって、「肺炎による入院」を開始したときは入院一時金をお支払いしますが、一方で「虫垂炎による入院」を開始したときには、入院一時金をお支払いできません。

なお、「1 回の入院」は、「傷害による入院」と「疾病による入院」について、それぞれ異なる「1 回の入院」として取り扱います。

お支払いできる場合・お支払いできない場合の代表的な事例

以下はなないうるメディカル礎に関する代表的な事例です。

支払事由・免責事由はご契約内容により異なります。詳細は「ご契約のしおりー約款」をご確認ください。

事例 3

手術給付金をお支払いできない手術

手術給付金のお支払対象となる手術については、「ご契約のしおりー約款」をご確認ください。

手術給付金をお支払いできない手術

- 創傷処理（創傷処理の伴う縫合術を含む）
- 切開術（皮膚、鼓膜）
- デブリードマン
- 骨、軟骨、関節のいずれかに対する整復術、整復固定術、授動術のうち非観血的または徒手的なもの
- 外耳道異物除去術または鼻内異物摘出術
- 鼻焼灼術（鼻粘膜、下甲介粘膜）
- 皮膚腫瘍または皮下腫瘍の摘出術
- 会陰（陰門）切開および縫合術（分娩時）または胎児外回転術
- 抜歯手術
- 処置（持続的胸腔ドレナージ、経皮的エタノール注入療法等）、検査、神経ブロック
- 診断・検査（生検・腹腔鏡検査・臓器穿刺等）のための手術（注）
- 美容整形上の手術
- 不妊を目的とする手術
※卵管結紮術、精管結紮術等の妊娠しないことを目的とする手術
- 正常分娩における手術
- 人工妊娠中絶手術（注）
- 歯科治療に伴う歯科手術（歯肉切除術、インプラント等）（注）
- 屈折異常に対する視力矯正手術（レーシック）

（注）医科診療報酬点数表（手術を受けた時点における医科診療報酬点数表に限ります）で手術料が算定される場合には、手術給付金の支払対象となる手術に該当します。

事例 4 加入時に正しく告知をしなかった

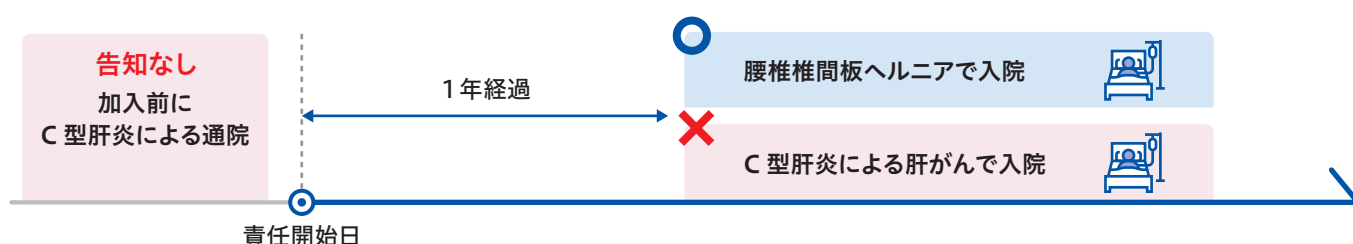
C型肝炎による加入前の通院について、正しく告知をしなかった場合の事例

○ 入院給付金をお支払いします

ご加入前の **C型肝炎**での通院について、告知書で正しく告知せず加入しているものの、ご加入後 **C型肝炎とは因果関係がない腰椎椎間板ヘルニア**で入院したとき、入院給付金はお支払いすることがあります。

✕ 入院給付金をお支払いできません

ご加入前の **C型肝炎**での通院について、告知書で正しく告知せず加入しており、ご加入から 1 年経過して **C型肝炎を原因とする肝がん**で入院したとき、入院給付金はお支払いできません。



解説

ご契約の際には、被保険者の過去の傷病歴、現在の健康状態、身体障がい状態等について正確にもれなく告知いただく必要がありますが、故意または重大な過失によって事実を告知しなかったり、事実と異なることを告知した場合には、ご契約は解除となり、入院給付金はお支払いできません。ただし、告知義務違反の対象となった事実と、ご請求の原因となる傷病との間に、全く因果関係が認められない場合には、入院給付金をお支払いすることがあります。

もれなくご請求いただくために

以下のような場合、保険金・給付金をお受け取りいただける可能性があります。
ご不明な点がございましたら、お客様サービスセンターまでお問い合わせください。



入院関連

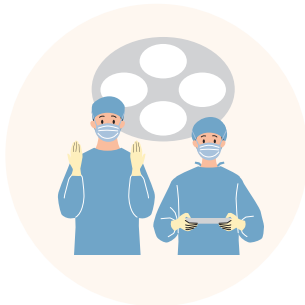
- ☒ 日帰り入院をした
- ☒ 亡くなる前に入院していた



特定の疾病

- ☒ がんと診断された
- ☒ 7大疾病*になった
- ☒ 心疾患、脳血管疾患になった

*悪性新生物・上皮内新生物、急性心筋梗塞・拡張型心筋症、脳卒中・
脳動脈瘤、慢性腎不全、肝硬変、糖尿病、高血圧性疾患



通院、日帰りの手術・治療

- ☒ 日帰りで手術を受けた
- ☒ 退院後、他の病院に通院した
- ☒ 放射線治療を受けた
- ☒ 抗がん剤治療（ホルモン療法含む）を受けた



その他

- ☒ 骨折した
- ☒ 先進医療、患者申出療養を受けた



請求書類をお取り寄せいただいたお客様へ

お手元にご返送いただいていない請求書類はございませんか？
書類を紛失された場合はお客様サービスセンターまでお問い合わせください。

Q1

請求書類を本人以外が記入してもいいですか？

A

原則受取人ご本人様の記入が必要です。お身体の状態（ケガや後遺症等）により受取人ご本人様が記入できない場合は、ご家族の方等に代筆していただくことが可能です。

Q2

検査入院は入院給付金の支払対象となりますか？

A

病気やケガの治療を目的とした検査入院は、支払対象となります。ただし、人間ドックや健康診断等を目的とした入院は支払対象となりません。

Q3

出産のための入院は入院給付金の支払対象となりますか？

A

出産（正常分娩）を目的とした入院は、支払対象となりません。ただし、以下の場合は支払対象となります。

**入院給付金の支払対象
となるケース**

- ・重度のつわりや切迫流産、早産で入院した
- ・妊娠高血圧症候群のため入院した
- ・帝王切開で出産した 等

Q4

海外での入院は請求できますか？

A

ご請求いただけます。ただし、医療法に定める日本国内にある病院または患者を入院させるための施設を有する診療所と同等の医療施設であることが必要です。この場合当社所定診断書（英字版）の提出が必要な場合があります。また、請求書類の送付先は国内住所に限らせていただきます。

Q5

日帰り入院・日帰り手術は請求できますか？

※日帰り入院とは、入院開始日と退院日が同日の入院をいいます。

A

日帰り入院は入院給付金の支払対象となります。診断書や領収書で外来でなく入院扱いとされていることが必要です*。
日帰り手術（外来による手術）でも、約款所定の手術を受けた場合は、手術給付金の支払対象となります。

*医療法に定める日本国内にある病院または患者を入院させるための施設を有する診療所であることが必要です。

Q6

通院は請求できますか？

A

通院保障の特約が付加されており、約款所定の要件を満たした場合、ご請求いただけます。

例 ならないるメディカル礎に通院一時金特約（2022）が付加されている場合
主契約の入院給付金が支払われる入院をし、その入院の退院日の翌日以後 180 日の期間内に、その入院の直接の原因となったケガまたは疾病の治療を直接の目的とする通院を開始したとき、通院一時金をお支払いします（通院一時金のお支払いは、1 回の入院に対する通院に対して 1 回を限度とします）。

Q7

未成年でも請求できますか？

A

受取人が未成年の場合、親権者からお手続きいただきます。

Q8

給付金等を受け取るのにどれぐらいの日数がかかりますか？

A

完備された必要書類が当社に到着した日の翌日からその日を含めて 5 営業日以内にお支払いします。

ただし、給付金等をお支払いするための確認・照会が必要な場合は、完備された書類が当社に到着した日の翌日からその日を含めて 45 日以内にお支払いします。やむを得ず上記期限を超えてお支払いする場合は、所定の利息をつけてお支払いします。

Q9

給付金等をお支払いするための確認・照会が必要な場合とは、どのような場合ですか？

A

以下の場合にお支払いするための確認・照会をさせていただく場合があります。なお、確認・照会にあたりまして、当社が委託した会社の担当者が、契約者、被保険者および医療機関・公的機関等を訪問させていただきます。お客様のプライバシー保護に関し細心の注意をもってお取り扱いさせていただきます。

給付金等をお支払いするための確認等が必要な場合

- (1) 給付金等の支払事由発生の有無の確認が必要な場合
- (2) 給付金等の免責事由に該当する可能性がある場合
- (3) 告知義務違反に該当する可能性がある場合
- (4) 重大事由、詐欺または不法取得目的に該当する可能性がある場合