



NEWS RELEASE

2016年5月25日

保険金・給付金ご請求手続きの抜本的な見直し ～お客さまにご請求いただきやすい体制へ～

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社（社長：高橋 薫）は、2016年5月2日から、お客さまの利便性向上を目的に、「保険金・給付金お手続きガイド」、「請求書類」の改定と「手術給付金請求時にご提出いただく書類の基準」の緩和をしました。

「保険金・給付金お手続きガイド」については、ご高齢のお客さまや目に障害のあるお客さまに配慮した、ユニバーサルデザイン機構による認証を取得するなどの見直しを行いました。また、「請求書類」をお客さまが記入しやすいレイアウトに変更するとともに、ご請求時に捺印いただく書類を大幅に削減しました。さらに、一部の手術請求において診断書の代わりに、診療明細書の提出によりご請求いただける制度を導入しました。

当社は今後もお客さまサービスの強化に取り組み、お客さまから最も高く評価される生命保険会社を目指してまいります。

詳細につきましては別紙をご参照ください。

以上

別紙

1. 「保険金・給付金お手続きガイド」改定

- ◆「保険金・給付金お手続きガイド」は、保険金・給付金等をご請求いただくお客さまに必要書類のご案内やお支払いできる事例等を説明した冊子です。
- ◆改定のポイントは、下表のとおりです。

項目		詳細
見やすさの向上	デザインの抜本的な見直し	文字サイズや色の使い方など、ご高齢のお客さま等に配慮し、見やすくわかりやすいデザインにしました。【CUD認証※を取得】
	「目次」の変更	「目次」を大幅に変更し、見たいページがすぐわかる表記に変更しました。
分かりやすさの向上	必要書類に特化した内容に変更	必要書類を給付種類（入院・手術など）ごとに記載し、お客さまがご請求される給付金に応じて確認できる表記に変更しました。

※ NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構による認証です。色覚の個人差を問わず、多くの方に情報が伝わりやすく、見やすいよう配慮して作られたものであることを示すものです。

帳票イメージ



2. 請求書類の改定、および手続きの緩和等

◆改定および基準緩和のポイントは、下表のとおりです。

項目		詳細
利便性の向上	お手続きの緩和	請求金額が500万円以下で、かつ受取人が個人の場合に、請求書の押印を不要としました。この対応により当社へのご請求のうち、95%以上のご請求が押印不要となりました。
		受取人が個人の場合に、保険証券紛失時における印鑑証明書の代わりに、免許証や健康保険証等の本人確認書類のコピーの提出で対応することとしました。
	口座の印字	請求書に保険料振替口座をあらかじめ印字することにより、保険金等の受取先として当該口座をご指定される場合、お客さまによる記載が不要となりました（所定の条件を満たす場合に限りです）。
見やすさの向上	文字の拡大	全ての帳票を高齢者の方含むすべてのお客さまにも見やすいフォントへ拡大しました。
分かりやすさの向上	レイアウトの全面見直し	お客さまが記入しやすい帳票とするために、全ての記載表現を見直しました。

3. 手術給付金請求時にご提出いただく書類の基準の緩和

◆手術給付金をご請求いただく際に、これまでは、お客さまに一律、診断書をお取付けいただく必要がありました。今回の改定により、手術種類を限定して、一定の条件を満たす場合に、診断書に代えて医療機関発行の診療明細書でご請求いただけるよう基準を緩和しました。