保険金等のお支払いまでの流れ

この「お手続きサポートBOOK」には、お客さまに保険金等をもれなくご請求いただくため、保険契約ごとにご請求いただける保険金等やご請求時の必要書類について、わかりやすく記載していますので、以下を参考に、それぞれのページをご確認ください。

手順1 ご確認

契約内容・保障内容等をご確認ください。

- 「保険証券（保険証書）」や「ご契約内容のお知らせ」をご準備いただき、ご加入の契約内容・保障内容等をご確認ください。
- 担当者、お近くの郵便局、かんぽ生命の支店、かんぽコールセンター、ご高齢のお客さま専用コールセンターでもご確認いただけます。

▶▶ かんぽコールセンター　0120-552-950（ここにきこう）（通話料無料）

▶▶ ご高齢のお客さま専用コールセンター　0120-744-552（通話料無料）

ご高齢のお客さま専用のコールセンターです。
オペレーターに直接つながり、お問い合わせに対してゆっくりと丁寧に応対します。

受付時間　9:00～21:00 平日／9:00～17:00 土曜日・日曜日・休日　※1月1日～3日を除きます。

- 「マイページ」にご登録いただいている場合は、お使いのパソコン・スマートフォンでご確認いただけます。

≫ 契約内容のご確認方法は、手順1 P.02～P.04 をご確認ください。

手順2 ご準備

必要書類をご準備ください。

- ご請求内容ごとに必要となる書類をご準備ください。
- 受取人本人以外の方にご請求いただく場合、追加で必要となる書類があります。

≫ 必要書類のご確認方法は、手順2 P.05～P.06 をご確認ください。

手順3 ご請求

お近くの郵便局等でご請求ください。

- ご準備いただいた書類をお持ちいただき、お近くの郵便局でご請求ください。
- 郵便局にご来局いただくことが難しい場合は、担当者またはお近くの郵便局にお電話でご相談ください。
  ※郵便局の情報については、郵便局のWebサイトをご覧ください。
- 「マイページ」、保険金請求Webサービス(*)から保険金請求のお手続き等を行うことができます。担当者がご自宅へ訪問することもできますので、お気軽にご相談ください。
  (*)保険金請求Webサービスは、入院保険金・手術保険金・放射線治療保険金のご請求について、受取人、親権者または受取人から請求を依頼された方がお手続き等を行うことができます。

≫ ご請求もれがないかのご確認方法は、手順3 P.07 をご確認ください。

手順4 お受け取り

お支払内容をご確認ください。

- ご請求の内容を確認させていただいた後、お支払いします。
  ※ご請求の内容によってはお支払いまでにお時間をいただくものがあります。
- お支払い完了後、お支払金額等の明細を郵送しますので、内容をご確認ください。

手順1 契約内容のご確認方法

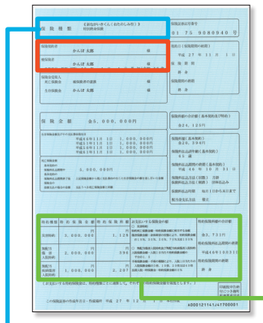
1 保険証券（保険証書）または ご契約内容のお知らせ に記載の被保険者・保険契約者、保険種類、特約種類 をご確認ください。

保険証券（保険証書）

保険契約に加入された際に保険契約者にお届けしています。

ご契約内容のお知らせ

年1回、保険契約者にお届けしています。ご確認の際は直近にお届けしている書面をご覧ください。



赤枠：保険契約者・被保険者
青枠：保険種類
緑枠：特約種類

保険証券上の 保険種類 は「普通終身保険（低解約）（60歳払込済定額型）」となっているから、「終身保険」に読み替えるのね。

特約種類 は「無配当総合医療特約Ⅰ」となっているから、「無配当総合医療特約」に読み替えるのね。

保険証券（保険証書）やご契約内容のお知らせに記載されている 保険種類 および 特約種類 は、次の表で読み替えてください。本お手続きサポートBOOKにおいては、読み替え後の名称で各種ご案内を記載しています。

保険種類 の読み替え表

保険証券（保険証書）ご契約内容のお知らせ	お手続きサポートBOOK
一時払終身保険	一時払終身保険
介護保険金付終身保険	介護保険金付終身保険
上記以外の○○終身保険（○○）	終身保険
○○養老保険（○○）	養老保険
○○育英年金付学資保険（○○）	育英年金付学資保険
○○学資保険（○○）（契約日が平成26年4月2日以降の保険契約）	学資保険（はじめのかんぽ）
上記以外の○○学資保険（○○）	学資保険
○○成人保険（○○）	
○○夫婦保険（○○）	夫婦保険
○○家族保険（○○）	
○○親子保険（○○）	
特別夫婦年金保険	特別夫婦年金保険
介護割増年金付終身年金保険	介護割増年金付終身年金保険
上記以外の○○年金保険（○○）	年金保険
長寿支援保険（○○）	
○○定期保険（○○）	定期保険
職域保険	職域保険
財形積立貯蓄保険	財形積立貯蓄保険
財形住宅貯蓄保険	財形住宅貯蓄保険

特約種類 の読み替え表

保険証券（保険証書）ご契約内容のお知らせ	お手続きサポートBOOK
無配当総合医療特約（○○）Ⅰ	無配当総合医療特約(*)
無配当総合医療特約（○○）Ⅱ	
引受基準緩和型無配当総合医療特約（○○）Ⅰ	
引受基準緩和型無配当総合医療特約（○○）Ⅱ	
無配当総合医療特約（R04）（○○）	
引受基準緩和型無配当総合医療特約（R04）（○○）	
無配当傷害医療特約（○○）Ⅰ	無配当傷害医療特約
無配当傷害医療特約（○○）Ⅱ	
無配当傷害医療特約（R04）（○○）	
無配当疾病傷害入院特約（○○）	無配当疾病傷害入院特約
無配当傷害入院特約（○○）	無配当傷害入院特約
疾病傷害入院特約	疾病傷害入院特約
健康祝金付疾病傷害入院特約	
疾病入院特約	疾病入院特約
健康祝金付疾病入院特約	
傷害入院特約	傷害入院特約
無配当先進医療特約（無解返型）	無配当先進医療特約
第1種疾病傷害特約	第1種疾病傷害特約
疾病傷害特約	
第2種疾病傷害特約	第2種疾病傷害特約
傷害特約	傷害特約
無配当災害特約（○○）	無配当災害特約
災害特約（○○）	災害特約
介護特約	介護特約

(*)引受基準緩和型の特約のみを示す場合は、本お手続きサポートBOOKにおいて、引受基準緩和型無配当総合医療特約と記載しています。

「マイページ」

マイページならお使いのパソコン・スマートフォンで、いつでも・どこでも・かんたんに、ご契約内容の確認ができます。ぜひご利用ください。

パソコンから

かんぽ生命 マイページとは　検索

スマートフォンから

ご利用にあたってはこちら

手順1 契約内容　のご確認方法

2 「第1章 お支払いの要件」の表 P.09〜P.12 をご確認ください。

≫ **1** で確認した 保険種類 を使用して 表 保険種類ごとの保障内容 P.09〜P.10 を、
特約種類 を使用して 表 特約種類ごとの保障内容 P.11〜P.12 を、それぞれご確認ください。

STEP①

お客さまがご加入されている 保険種類 または 特約種類 が記載された行をご確認ください。

STEP②

被保険者・保険契約者が 被 契 の状況に該当するかご確認ください。
※保障内容の詳細がご確認いただけるページは 被 契 の状況の下に記載しています。

表 保険種類ごとの保障内容

保険種類ごとの保障内容は、以 ≫ 表 の見方は P.02〜P.04

被 契 の状況	1 基本契約の保険金等														
	1 被 が亡くなった場合	2 被 が亡くなった場合	3 被 が感染症で亡くなった場合	4 被 が重度障がいの状態になった場合	5 契 が亡くなった／重度障がいの状態になった場合	6 被 が特定要介護状態になった場合	7 被 が特定要介護状態になった場合	8 被 が亡くなった／重度障がいの状態になった場合	9 被 がケガ／症で亡くなった／重度障がいの状態になった場合	1 被 が重度障がいの状態になった場合	2 被 が身体障がいの状態になった場合	3 なった場合	7 配偶者である 被 が重度障がい／身体障がいの状態になった場合	8 被 が身体障がいの状態になった場合	9 被 が満10歳未満のときに 契 が亡くなった／重度障がいの状態になった場合
	死亡保険金	死亡給付金	保険金の倍額支払	重度障がいによる保険金	育英年金	介護保険金	介護割増年金	特別夫婦年金保険の年金／保険料の払込不要	財形保険の保険金						
	P.13	P.13	P.13	P.14	P.14	P.15	P.15	P.16	P.16	P.17	P.17	P.	P.19	P.20	P.20
保険種類	ご案内番号														
終身保険	K01	—	K03	K04 (*2)	—	—	—	—	—	K20 (*2)	K21	—	—	—	—
一時払終身保険	K01	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	K27	—
介護保険金付終身保険	K01	—	K03	—	—	K06	—	—	—	K20	K21	K22		—	—
養老保険	K01	—	K03 (*1)	K04 (*2)	—	—	—	—	—	K20 (*1)(*2)	K21 (*1)	—		—	K28 (*5)
学資保険	K01	—	K03	K04	—	—	—	—	—	K20	K21	—		—	—
学資保険（はじめのかんぽ）	—	K02	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		K27	—
育英年金付学資保険	K01	—	K03	K04	K05	—	—	—	—	K20	K21	—		—	—
夫婦保険	K01	—	K03	K04	—	—	—	—	—	—	—	—	(*4)	—	—
特別夫婦年金保険	—	—	—	—	—	—	—	K08	—	—	—	—		K27	—
定期保険	K01	—	—	K04	—	—	—	—	—	K20	K21	—		—	—
職域保険	K01	—	—	K04	—	—	—	—	—	K20	K21	—		—	—

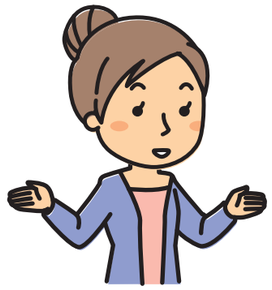
表 特約種類ごとの保障内容

凡例 保障の対象となる方

特約種類ごとの保障内容は、以 P.02〜P.04 をご確認ください。

被 の状況	3 特約保険金									
	1 被 が病気で入院した場合	1 被 がケガで入院した場合	2 被 が入院中に手術を受けた場合	3 被 が外来で手術を受けた場合	4 被 が放射線治療を受けた場合 (*1)	5 被 が病気／ケガで入院した場合	6 被 が120日以上入院した場合	7 被 が60日以上継続して入院した場合	11 被 が身体障がいの状態になった場合	12 被 が特定要介護状態になった場合
	入院保険金	入院保険金	手術保険金	手術保険金	放射線治療保険金	入院初期保険金	長期入院一時保険金	通院療養給付金	傷害保険金	特約介護保険金
	P.21	P.21	P.22	P.22	P.23	P.23	P.23	P.24	P.26	P.26
特約種類	ご案内番号									
無配当総合医療特約	T01	T01	T09	T10	T11	T12 (*2)	—	—	—	—
無配当傷害医療特約	—	T02	T09	T10	T11	T12	—	—	—	—
無配当疾病傷害入院特約	T03	T03	T09	—	—	—	T13	—	—	—
無配当傷害入院特約	—	T04	T09	—	—	—	T13	—	—	—
疾病傷害入院特約	T05	T05	T09	—	—	—	—	T14	—	—
疾病入院特約	T06	—	T09	—	—	—	—	T14	—	—
傷害入院特約	—	T07	T09	—	—	—	—	T14	—	—
無配当先進医療特約	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
第1種疾病傷害特約（効力発生日：昭和62年8月31日以前）	T08	T08	T09 (*7)	—	—	—	—	—	T22	—
第1種疾病傷害特約（効力発生日：昭和62年9月1日以降）	T05	T05	T09	—	—	—	—	—	T22	—
第2種疾病傷害特約	T05	T05	T09	—	—	—	—	—	T22	T23
傷害特約（効力発生日：昭和62年8月31日以前）	—	T07	—	—	—	—	—	—	T22	—

K01 、T01 などは、保険金等の詳細な内容や必要書類を説明するページを参照するための番号です。
本お手続きサポートBOOKにおいては、ご案内番号と記載しています。



「終身保険」の行と「無配当総合医療特約」の行を見ればいいのね。
被 契 の状況は「被 が病気で入院した場合」が該当するから、
ご案内番号は T01 T12 ね。

入院保険金の詳細はご案内番号 T01 、
入院初期保険金の詳細はご案内番号 T12 のページを見ればいいのね。

3 保障内容の詳細は、**2** の STEP② でご確認いただいたページと ご案内番号 をもとにご確認ください。

ご案内番号 K01

1 死亡保険金

被保険者が保険期間中に亡くなったときにお支払いする保険金です。

受取人	死亡保険金受取人	≫ 指定されていない場合や被保険者より先に亡くなっている場合は、「用語の解説」P.91 の「遺族」をご確認ください。
お支払いできる事例とできない事例	ご案内番号 J01 P.57	ご案内番号 J02 P.58
ご請求時の必要書類	ご案内番号 H01 P.31	

保険金等をお支払いする要件と受取人として保険金等をご請求いただける方を記載しています。

ご請求時の必要書類をご確認いただけるご案内番号およびページを記載しています。

表 に記載された ご案内番号 と対応しています。

≫ 必要書類のご確認方法は、手順2 P.05〜P.06 をご確認ください。

手順2 必要書類　のご確認方法

1 「第2章 ご請求時の必要書類」の表 P.31〜P.34 をご確認ください。

表 被保険者の入院・身体障がい等の場合

受取人本人にご請求いただく際の必要書類は、以下のとおりです。

≫ 受取人本人以外の方にご請求いただく場合には、以下の書類に加えて提出していただく書類があります。詳しくは P.39〜P.42 をご確認ください。

ご請求内容 ＼ 必要書類		ご案内番号 H10 入院・手術保険金等（病気の場合）	ご案内番号 H11 入院・手術保険金等（ケガの場合）	ご案内番号 H12 傷害保険金	ご案内番号 H12 被保険者の身体障がいによる保険料の払込免除
	受取人	被（学資保険（はじめのかんぽ）は契）	被（学資保険（はじめのかんぽ）は契）	被（学資保険（はじめのかんぽ）は契）	契
保険証券（保険証書）記号番号が分かるもの		●	●	●	●
受取人の預貯金通帳またはキャッシュカード		●	●	●	●
かんぽ生命所定の入院・手術事情書	かんぽ生命のWebサイトからダウンロードできます。また、お近くの郵便局にも備え付けています。 次の内容について記入等をしていただく必要があります。 ・治療を受けた病気やケガの名称（＊1） ・手術日 病気やケガの名称が不明の場合は、医療機関にご確認ください。	●	●	—	—
かんぽ生命所定の障害診断書兼入院・手術証明書（＊2）	かんぽ生命のWebサイトからダウンロードできます。また、お近くの郵便局にも備え付けています。	—	—	●	●
被保険者の生年月日を確認できる書類	書類例 ・マイナンバーカード ・運転免許証　等	●	●	●	●
保険契約者の生年月日を確認できる書類	書類例 ・マイナンバーカード ・運転免許証　等	▲（＊3）	▲（＊3）	▲（＊3）	▲（＊3）
受取人本人であることを確認できる書類	書類例 ・マイナンバーカード ・運転免許証　等	●	●	●	●
続柄証明書		▲（＊4）	▲（＊4）	▲（＊4）	▲（＊4）

（＊1）ケガでご請求の場合は、会社所定の事故報告書も必要になります。事故報告書には、ケガの原因となった事故の詳細と事故日を記載していただきます。
（＊2）郵便局等で証明書用封筒をお受け取りになられている場合、郵便ポストに投函しないようご注意ください。
（＊3）学資保険（学資保険（はじめのかんぽ）（保険料払込免除なし型）を除く）・育英年金付学資保険・成人保険の場合
（＊4）夫婦保険・夫婦年金保険・家族保険の場合、ご夫婦の続柄が記載されているもの（住民票等）が必要です。

所定の基準を満たす場合は「入院・手術事情書」による簡易なお取り扱いが可能です。
詳しくは P.35〜P.38 をご確認ください。

手順1 の 3 でご確認いただいたお支払いの要件に記載されたご請求時の必要書類の ご案内番号 のご請求内容をご確認いただき、●または▲がある書類をご準備ください。
※▲は条件にあてはまる場合にご準備いただく書類です。

受取人として保険金等をご請求いただける方を記載しています。受取人本人以外の方にご請求いただく場合は、追加でご提出いただく書類があります。

入院保険金、入院初期保険金の請求をしたい場合は、手順1 の 3 で確認した「ご請求時の必要書類のご案内番号 H10」の列で必要な書類と受取人を確認するのね。

入院保険金等の請求は、**診断書の提出を省略した簡易なお取り扱い**ができるのね。
詳しくは P.35〜P.38 を確認すれば良いのね。

2 受取人本人以外の方にご請求いただく場合は、「受取人本人以外のご請求」P.39〜P.42 をご確認ください。

受取人本人以外のご請求できる方と追加で必要となる書類について状況別に記載していますので、該当するものをご確認ください。
※いずれにもあてはまらない場合は、担当者、お近くの郵便局、かんぽ生命の支店、かんぽコールセンター、ご高齢のお客さま専用コールセンターにお問い合わせください。

≫ ご請求もれがないかのご確認方法は、手順3 P.07 をご確認ください。

手順3 ご請求もれがないかのご確認方法

「第3章 もれのないご請求のために」のチェックシート P.43 で、ご請求もれがないか、今一度ご確認ください。

	確認内容	お支払いできる可能性のある保険金等	確認ページ
1 死亡保険金	特約は付加されていませんか?	入院保険金等	P.44
		特約返戻金(還付金)	P.45
	他に、被保険者が同じ年金保険契約はありませんか?	未払年金・死亡返戻金(還付金)	P.46
		未払年金・継続年金等	P.46
	亡くなった被保険者が保険契約者となっている学資保険等はありませんか?		
		介護保険金・介護割増年金・特約介護保険金	P.53
	60日以上継続して入院をしていませんか?	通院療養給付金	P.54

チェックシートの確認内容の各項目をご確認ください。お支払いできる可能性のある保険金等を記載していますので該当する場合は、「確認ページ」をご確認ください。

事例

「第4章 お支払いできる事例とできない事例」 P.55〜P.85 に具体的な事例を記載しています。お支払いの要件を確認する際の参考としてください。

死亡保険金

事例 1 告知義務違反があった場合　ご案内番号 J01

お支払いできます。

保険契約申込前の「慢性腎炎」での通院治療について

質問表(告知書)(*)に **正しく告知せず加入**

(*)当社所定の端末を使用する方法を含みます。

1年後

「慢性腎炎」とは**まったく関係のない「急性心不全」で亡くなった**場合

お支払いできません。

保険契約申込前の「慢性腎炎」での通院治療について

質問表(告知書)(*)に **正しく告知せず加入**

(*)当社所定の端末を使用する方法を含みます。

1年後

「慢性腎炎」を原因とする**「慢性腎不全」で亡くなった**場合

事例ごとにお支払いできる場合とできない場合を記載しています。

解説

- 保険契約のお申し込みに際しては、健康状態について正確に告知する必要があります。
- 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、事実とは違うことを告知した場合、保険金等の支払事由の発生が保障(責任)開始の日を含めて2年以内であれば、当社は告知義務違反として保険契約を解除することがあります。
  この場合、保険金等のお支払いはできません。
  ただし、保険金等の支払事由が、告知義務違反による保険契約の解除の原因となった事実によらない場合には、保険金等をお支払いします。

≫詳しくは、「ご契約のしおり・約款」をご確認ください。

事例についての詳しい説明を記載しています。

もくじ

保険金等のお支払いまでの流れ …… P.01

第1章 お支払いの要件

- 表 保険種類ごとの保障内容 …… P.09
- 表 特約種類ごとの保障内容 …… P.11
- 1 基本契約の保険金等について …… P.13
- 2 保険料の払込免除について …… P.17
- 3 特約保険金について …… P.21
- 4 傷害保険金等のお支払いの要件に関する注意事項について …… P.27
- 5 保険金等のご請求等がお済みでない場合について …… P.28

障がい状態・特定要介護状態ご確認シート …… P.29

第2章 ご請求時の必要書類

- 表 被保険者・保険契約者の死亡・重度障がい等の場合 …… P.31
- 表 被保険者の入院・身体障がい等の場合 …… P.33

入院・手術事情書による入院保険金等のご請求について(診断書のご提出が不要となる簡易なお取り扱い) …… P.35

領収書や診療明細書のご提出が難しい場合について …… P.38

受取人本人以外のご請求 …… P.39

第3章 もれのないご請求のために

もれのないご請求のためのチェックシート …… P.43

- 1 死亡保険金ご請求時のご確認事項 …… P.44
- 2 入院保険金ご請求時のご確認事項 …… P.48

第4章 お支払いできる事例とできない事例

お支払いできる事例とできない事例の一覧 …… P.55

事例 1 〜 事例 29 …… P.57〜P.85

各書類の準備方法・保険金等のお支払時期等について …… P.87

付帯サービスのご案内 …… P.89

用語の解説 …… P.91

ご案内番号のさくいん …… P.93