

ご契約からお支払いまで

お客様のご要望に沿って正しくご契約いただくための取組み	60
ご契約に関するご案内	62
保険金・給付金等のご請求手続き	64

お客様のご要望に沿って正しくご契約いただくための取組み

商品内容を正しくご理解いただくための取組み

お客様の様々なニーズにお応えするため、当社は幅広い商品ラインナップをご用意しています。保険商品にご加入いただく際には、商品の仕組みや内容を充分にご理解いただくことが大切です。

当社では、お客様に商品に関する詳細な情報をご提供・ご説明し、お客様に商品内容を正しくご理解いただき、ご納得の上、ご契約いただけるよう次のような取組みを行っています。

契約概要

お客様に保険商品の内容をご理解いただくため、必要な情報（商品の仕組み、保障内容、付加できる主な特約やその概要など）を記載した『契約概要』を、保険募集を行う際にお渡ししています。



『契約概要』



『注意喚起情報』

注意喚起情報

ご契約に際して、お客様に特にご注意いただきたい情報（クーリング・オフ制度、告知義務、保険金・給付金等のお支払いや保険料払込免除ができない場合など）を記載した『注意喚起情報』を『ご契約のしおり・約款』とともにお渡ししています。

ご契約のしおり・約款

保険のお申込みの際には、ご契約に関する詳細な内容を記載した『ご契約のしおり・約款』をお渡ししています。

このうち『ご契約のしおり』の部分では、保険金・給付金等のお支払いや保険料のお払込みなどに関する詳しいご説明に加えて、免責事由、告知義務違反によるご契約の解除やクーリング・オフ制度等についてもわかりやすくご説明しています。



『ご契約のしおり・約款』



『保険種類のご案内』

保険種類のご案内

個人保険については、多様な商品の中からお客様のニーズに最も適したプランをお選びいただくため、当社の商品内容を一括して掲載した『保険種類のご案内』を作成し、ご用意しています。

この『保険種類のご案内』では、各種商品の仕組みや特徴などを記載しています。

パンフレット

各種商品の仕組みや特長をわかりやすく記載し、ご契約の募集の際にお渡ししています。



『パンフレット』



デメリット情報のご提供

当社では、生命保険にご加入されるお客様が、商品や制度についてご存知でなかったために、デメリット（不利益）を被ることのないよう、お客様への商品説明の際、「デメリット情報」のご提供やご説明を徹底しています。この「デメリット情報」については、『契約概要』『注意喚起情報』『ご契約のしおり・約款』『パンフレット』に明示しています。

ご提案内容がお客様のご意向に合致していることをご確認いただくための取組み

ご提案させていただいた商品の設計（保険種類、保険金額、保険期間等）が、お客様のご意向（ニーズ）に合致していることをご確認いただく取組みを次のとおり行っています。

前頁『契約概要』『注意喚起情報』（特定保険契約*の場合は『契約概要』と『注意喚起情報』を合本した『契約締結前交付書面』）による重要事項説明に加え、「適合性の原則」に基づき、『意向確認書』を作成し、お客様にお渡ししています。

この取組みでは、

- ①『意向確認書』によって、最終的にお客様のご意向（ニーズ）に合致していることをお客様、代理店／取扱者がお互いに確認しています。
特定保険契約*の場合は、「お客様の知識・経験、財産の状況、加入の目的」に関わる情報も確認しています。
- ②ご意向（ニーズ）を確認いただいた上で、『意向確認書』にお客様（ご契約者）のご署名をいただいています。
- ③『意向確認書』はお客様、当社にて各々保管しています。「適合性の原則」は、従来から当社が掲げている「お客様本位の生命保険販売」に資するものであること

から、当社では、よりお客様に信頼いただくための取組みとして積極的に対応しています。

*あんしんドル終身、あんしんYEN終身、あんしんドル年金およびあんしんYEN年金



『意向確認書』

お客様に告知の重要性をご理解いただくための取組み

生命保険においては、お客様が告知された内容が正しくないと保険契約が解除になり、保険金や給付金をお受け取りになれない場合があります。また、健康状態によっては、新たな保険契約に加入できず、一切の保障を失

うことにもつながりかねません。

そこで一生涯を通じてお客様に「あんしん」をご提供するために、正しい告知の重要性についてご説明し、十分にご理解いただくための取組みを次のとおり行っています。

【取組内容】

- 1.お客様に告知の重要性および告知制度について正しくご理解いただくために、お客様向けご説明ちらし『告知の大切さに関するご案内』をご用意しています。
- 2.お客様がご契約時に告知いただいた内容を、後日ご確認いただくことができるよう、告知書を複写化し、告知書ご記入後にお客様控を必ず交付する態勢をとっています。
- 3.代理店／取扱者に告知内容を知られたくないために正しい告知がなされないケースを防ぐ目的で、『告知プライバシー保護用シール』を作成し、お客様がご希望の場合にはこれをご使用いただけるようにしています。

『告知の大切さに関するご案内』



ご契約内容をご確認いただくための取組み

実際にご契約された内容がお客様のお申込内容どおりのものとなっていることをご確認いただくため、次のような取組みを行っています。

●申込書・意向確認書・告知書等のお客様控をお渡ししています。

●保険証券を送付しています。

●保険証券同封アンケート

今後のご案内方法の改善につなげていくことを目的として、新たにご契約いただいたお客様にお送りする保険証券にアンケートを同封しています。

また、本アンケートにおいて、保険証券の記載内容に誤りがないかをお伺いし、お申込内容と一致しているかについても、ご確認いただいています。

クーリング・オフ制度について

お申込者またはご契約者は、「ご契約のお申込日」または「第1回保険料相当額の領収日」のいずれか遅い日から（責任開始期に関する特約）を付加した場合はご契約のお申込日から）、その日を含めて8日以内であれば、書面によりお申込みの撤回またはご契約の解除（クーリング・オフ）をすることができます。この場合、お払い込みいただいた金額をお返します。

なお、当社が指定する医師による診査終了など、クーリング・オフできない場合があります。

また、保険種類によってお取扱いが異なる場合があります。

詳しくは、「ご契約のしおり（ご契約に際して）」「3. クーリング・オフ制度（お申込みの撤回またはご契約の解除）」をご覧ください。

ご契約に関するご案内

ご契約内容に関するお手続きについて

●お電話での受付

総合カスタマーセンターでは、全国のご契約者様からの各種お手続きやご相談をフリーダイヤルで承っています。

既契約者様専用窓口



0120-560-834

【受付時間】 平日 9:00～18:00 土曜 9:00～17:00 (日曜・祝日・年末年始を除きます。)

※上記の受付時間以外は自動音声で一部のサービスをご利用いただけます。

フリーダイヤルをご利用いただき、音声案内にしたがってご利用の窓口をお選びください。

(お願い)

- ・ 保険証券をお手元にご用意の上、「契約者ご本人様」からお電話くださいますよう、お願いします。
- ・ 月曜日や祝日明けはお電話が大変混み合うため、つながりにくい場合がございますので、あらかじめご了承ください。

お手続きやご相談の例

- ・ 契約の内容について確認したい。
- ・ 住所を変更したい。
- ・ 保険料の振替口座を変更したい。
- ・ 契約者貸付を受けたい。
- ・ 保険金や給付金を請求したい。



●インターネットでの受付

ホームページでは、契約概要のご確認や住所変更の受付、保険金・給付金請求受付のお手続き等が可能です。また、お客様への各種情報やサービスをご提供しています。



■主なコンテンツ

保険をお考えの お客様	商品、保険料試算 資料請求 あんしん生命のコンサルティング 保険を選ぶコツ 通販で加入したい
ご契約者様	各種お手続き案内 保険金・給付金請求の受付 契約内容変更手続き書類のご請求 契約者さま専用ページ※
お客様をお守り するために	お客様をお守りするサービス お客様をがんからお守りする運動 の取組み
あんしん生命に ついて	会社情報 業績 (ディスクロージャー資料) 採用情報 CSR 東京海上グループについて

※ 契約概要の確認、住所変更の受付等

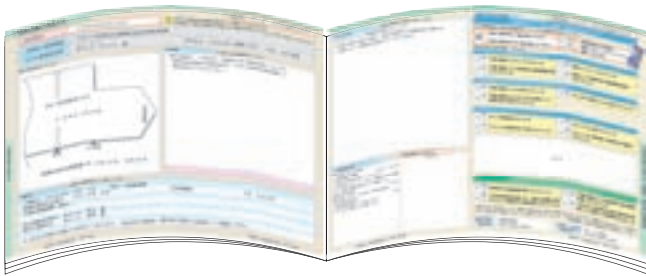


ホームページの各コンテンツ・サービスの内容は予告なく、変更・中止となる場合があります。

URL

<http://www.tmn-anshin.co.jp/>

郵送でのご案内

ご契約加入後も、ご契約内容に関する様々なご案内をお届けし、ご契約内容を正しくご理解いただけるよう努めています。

<p>総合的なご案内</p>	<p>○ご契約内容のお知らせ 毎年1回、ご契約者様に、現在ご加入のご契約内容や配当金の状況・各種お手続きの方法・便利な制度・ご利用いただけるサービス等についてご案内しています。</p> <p style="text-align: center;">【ご契約内容のお知らせ】</p>  <p style="text-align: right;">【あんしんサポートブック】</p> 	
<p>保険料のお払込みについて</p>	<p>口座振替できなかった場合に当社からお送りするもの</p>	<p>○生命保険料再請求のお知らせ ○生命保険料お払込みのご依頼 など</p>
<p>契約者貸付について</p>	<p>お手続きが完了した場合に当社からお送りするもの</p>	<p>○お支払のご案内（契約者貸付金） ○〈契約者貸付〉利息繰入のご案内 など</p>
<p>保険金・給付金などのお支払いについて</p>	<p>お支払期日の到来前に当社からお送りするもの</p>	<p>○満期に伴う返戻金のご案内 ○生存給付金のご案内 ○祝金のご案内 ○年金受取開始のご案内 など</p>
<p>その他</p>	<p>○生命保険料控除証明書（毎年1回） ○保険期間満了のお知らせ ○前納・一括払適用期間終了のご案内 ○保険期間満了のお礼と契約更新（継続）のご案内 ○生命保険手続完了通知 など</p> <p style="text-align: right;">【生命保険料控除証明書】</p> 	

保険金・給付金等のご請求手続き

保険金・給付金ご請求手続き

以下の方法で、保険金・給付金をお受け取りいただけます。

お客様

STEP 1 ご連絡

下記の3つから連絡方法をお選びいただき、ご請求の内容をお伝えください。

ご請求の内容とは入院・手術などをされた方のお名前・証券番号・治療の状況などです。

■ インターネット

当社ホームページから下記の順序でお進みください。

お手続きの
ご案内

保険金・給付金の
ご請求手続き

お手続きの
流れ

インターネット
でのご連絡へ

<http://www.tmn-anshin.co.jp/>

■ 総合カスタマーセンターへお電話ください。

 **0120-536-338**

受付時間：平日9:00～18:00 土曜9:00～17:00（日曜・祝日・年末年始を除きます。）

■ 担当の代理店もしくはライフパートナーへご連絡ください。



当 社

STEP 2 ご案内

お手続きの詳しいご案内と必要な書類をお送りします。

診断書・戸籍書類など、ご請求に必要な書類にかかる費用はお客様のご負担になります。

お客様

STEP 3 ご提出

必要書類をご記入いただき書類の不足がないかご確認の上、ご提出ください。

必要書類（請求書・診断書など）は当社で受付後、内容を確認させていただきます。

●書類の不足や証明書の内容に不明な点がある場合は、当社より確認のためのご連絡を差し上げます。

●ご提出いただいた書類の内容によっては当社より直接医療機関等へ確認させていただく場合もあります。この場合は、事前にご連絡を差し上げます。



【保険金・給付金等請求書】

当 社

STEP 4 お支払い

保険金・給付金をお支払いします。「お支払のご案内」をお送りしますのでご確認ください。

保険金・給付金は、ご指定いただいた口座へお支払いします。

●ご契約の約款の規定により、保険金・給付金をお支払いできない場合もあります。その場合、お支払いできない理由を書面等でご説明します。

※「満期保険金、生存給付金、健康給付金、祝金、年金」については、ご請求方法が異なります。お支払期日の到来前に当社からご案内をお送りし、詳細をお知らせしています。