

よくあるご質問

Q 1) 契約者住所を親戚のところに移したいのですが？

住所変更を総合カスタマーセンターにて承っております。契約者ご本人さまもしくは3親等以内のご親族さまからお申し出ください。

Q 2) お金がすぐに必要なため、契約者貸付を利用したいのですが？

総合カスタマーセンターに契約者ご本人さまもしくは3親等以内のご親族さまからお申し出ください。保険料振替口座への送金であれば、電話のみの手続きで送金可能です。

Q 3) 保険料の支払いが困難です。払込を一旦、止めたいのですが？

最長6か月間、保険料払込の猶予ができます。猶予中の保険料は、払込猶予期間の満了（通常、6か月後の末日）までに、一括でお支払いいただくことになります。総合カスタマーセンターに契約者ご本人さまもしくは3親等以内のご親族さまからお申し出ください。

Q 4) 約款には、地震、噴火または津波の場合、支払対象外となると記載されていますが、本当ですか。

今回、災害関係の保険金・給付金を全額お支払することといたしました。
※災害関係の保険金・給付金について、約款上、地震、噴火または津波によるご請求の場合は、原則として「お支払いしない」と規定し、一定条件のもと「全額または一部を削減してお支払いする」場合を定めておりますが、今回は全額お支払することといたしました。

Q 5) 交通手段が遮断されているため、保険金・給付金請求に必要な書類の取付ができません。この場合請求はできないのでしょうか。

被災された請求者ご本人さまからの直接のご連絡であれば必要書類の一部を省略してご請求いただくことが可能です。

Q 6) 津波により、保険証券を紛失しました。請求は可能でしょうか。

当社にご契約いただければご請求は可能です。同時に保険証券の再発行をいたします。また、代理店、営業課支社でも本人確認書をご提出いただくことで手続きができます。詳細は総合カスタマーセンターにお問合せください。

Q 7) 解約の書類を避難場所に送って欲しいのですが？

ご本人の手元に確実にお届けすることができるのであれば、避難先にお送りすることができます。

Q 8) 「特別措置適用申請書（保険料払込猶予期間の延長）」には印鑑欄がありますが、手元に印鑑がありません。

捺印に代えてご契約者さまのご署名(フルネーム)で結構です。また、総合カスタマーセンターでは電話での受付・手続きを行っております。

Q 9) 保険料払込猶予期間の延長が最長6か月とありますが、当初3か月と設定していた場合のその後の延長は可能でしょうか？

当初延長開始から起算して6か月までは延長が可能です。

Q 10) 保険料払込猶予期間までに保険料の払込ができなかった場合、契約はどうなりますか。

払込猶予期間延長終了時までには保険料を払込いただけない場合は、払込猶予期間前に遡って失効もしくは自動振替貸付（利息の付利も含む）の適用を行います。

Q 11) 「契約者貸付請求の電話受付」の送金先が保険料振替口座に限定されていますが、保険料振替口座に送金できない場合は特別措置が適用されないのですか。

お客様のご事情ならびにご本人確認等により、契約者ご本人さまの別口座への送金等対応いたします。ご契約者さまもしくは3親等以内のご親族さまから総合カスタマーセンターにご連絡ください。

以上