

リストアの保険金のお支払い手続きについて

1. 保険金のご請求手続きの流れ

	<お客様（被保険者）>	<日本震災パートナーズ>
地震発生	避難・ご家族の安否確認	お客様の安否確認
地震発生から 数日後 ～ 2週間程度	① 地震による被害発生のご連絡 (ご自宅・勤務先・避難所・親戚宅等)	② お手続きのご案内 ③ 保険金請求書類の送付
地震発生から 数日後 ～ 1ヶ月程度 (※1)	④ かり災証明書・住民票の取得 (市・区役所で交付) ⑤ 建物登記簿謄本の取得(※2) (法務局等で交付) ⑥ 保険金請求書類の返送 (④および⑤を含みます)	⑤' 建物登記簿謄本の取得 (お客様から依頼された場合) ⑦ 保険金請求書類の確認
地震発生から 10日～ 2ヶ月程度 (※1)	⑨ 保険金の受け取り	⑧ 保険金のお支払い

※1 地震の規模や地方地自体によって、「かり災証明書」の交付に要する日数は異なります。(石川県能登半島沖地震で3日程度、新潟県中越沖地震で1ヶ月程度)

※2 建物登記簿謄本は、日本震災パートナーズがお客様に代わって取得することもできます。この場合、別途、手数料実費(1,000円)をご負担いただきます。

2. 日本震災パートナーズの事故受付体制

(1) 本社お客様サービスセンターでの受付(東京都)

通常の安否確認および事故受付業務は、東京都内の日本震災パートナーズ本社(お客様サービスセンター)が行います。

(2) 災害対策本部での受付(被災地)

大規模な被害が予想される場合には、必要に応じて、被災地近くに弊社の災害対策本部を設置し、現地においても、お客様の安否確認および事故受付業務を実施できる体制を整えます。

(3) スタンバイセンターでの受付(熊本県)

日本震災パートナーズの本社が被災し、業務に支障が生じた場合には、熊本県内の委託先スタンバイセンターが稼働し、本社に代わって同一のフリーダイヤル番号で事故のご連絡をお受けいたします。

リストの保険金のお支払いに関するQ&A

Q1. どんな災害なら保険金が支払われるの？

A1. 地震・噴火・津波を原因とする火災、倒壊、埋没または流失による損害を対象としております。放火や火の不始末、台風または洪水など、地震と関係のない災害の場合は対象になりませんのでご注意ください。

Q2. 家財が壊れたけど、保険金は支払われるの？

A2. 損害が「家財」だけに発生し、お住まいの「建物」に損害がない場合には、保険金をお支払いできませんので、ご注意ください。

Q3. どのくらいの被害だったら保険金が支払われるの？

A3. お住まいの「建物」に半壊（地震が原因による火災の半焼や津波による被害を含みます。）以上の損害が生じたときに、保険金をお支払いします。ガラスの破損やドアの建て付けが悪くなったなどの一部損（半壊に至らない軽微な損害）の場合には、保険金をお支払いできませんので、ご注意ください。

Q4. 大地震が起きたとき、どうやって日本震災パートナーズに連絡すればいいの？

A4. 日本震災パートナーズでは、保険金の支払い漏れを防止するため、震度 6 弱以上の大地震が発生した場合、能動的に被災地域の被保険者の安否を確認し、保険金の請求手続きをご案内いたします。しかしながら、弊社から連絡が取れない場合も想定されますので、地震で被災された場合には、以下のフリーダイヤルにご連絡ください。

日本震災パートナーズ株式会社	
お客様サービスセンター	（受付時間：土日祝日を除く 9 時から 18 時）
フリーダイヤル	0120-431-909
代表電話番号	03-6229-1075

大規模な被害が予想される場合には、被災地の近くに災害対策本部を設置し、上記のセンターに加え、現地でも被保険者の安否確認および事故の受付を行います。

Q5. 保険金の請求はどうやってすればいいの？

A5. 「地震が原因でお住まいの建物に被害が生じている」とのご連絡を受けた場合、または弊社の現地対策本部の調査によりその確認ができた場合には、被保険者または被保険者の同居の法定相続人の方宛てに保険金請求書類をご案内いたします。

Q6. 保険金を受け取るために必要な書類は？

A6. 以下の書類をご提出いただきます。


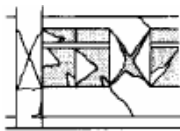
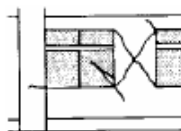



- ① 保険金請求書（弊社所定の用紙）
- ② 被災証明書（お住まいの地域の地方自治体で取得してください）
- ③ 住民票の写し（お住まいの地域の地方自治体で取得してください）
- ④ 登記簿謄本（法務局またはインターネットで取得できます）※

※ 登記簿謄本は弊社でも取得可能です。（別途、手数料がかかります）

注）被保険者の方が亡くなられた場合もしくは世帯人数、建築年、構造等が確認できない場合には、別途、確認書類のご提出をお願いすることがあります。

Q7. 全壊・大規模半壊・半壊ってどんな被害のこと？

A7. 下表の①または②の基準にしたがって判定されます。②の基準の詳細は、内閣府が公表する「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」をご覧ください。

		全壊	大規模半壊	半壊
① 損壊基準	焼失・流失	述べ床面積に占める損壊・焼失・流失部分の面積割合が70%以上	述べ床面積に占める損壊・焼失・流失部分の面積割合が50%以上 70%未満	述べ床面積に占める損壊・焼失・流失部分の面積割合が20%以上 50%未満
② 被害基準	経済的被害	住家全体に占める屋根・柱・壁・基礎等の主要な構成要素の経済的被害の割合が50%以上	住家全体に占める屋根・柱・壁・基礎等の主要な構成要素の経済的被害の割合が40%以上 50%未満	住家全体に占める屋根・柱・壁・基礎等の主要な構成要素の経済的被害の割合が20%以上 40%未満
② 参考イメージ(例)	非木造			
	木造			
	木造の場合の該当事例(参考)	外観はつぶれることなく建っているが、1.2メートルの長さのひもに重りをつけて1階の外壁からぶら下げたときに、下の重りの部分が外壁から2cm以上離れる程度の住宅の傾きが見られ、柱と梁の接合部が著しくずれ、柱と外壁に大きなひび割れが生じているなどの損害がある場合。	外観はつぶれることなく建っているが、1.2メートルの長さのひもに重りをつけて1階の外壁からぶら下げたときに、下の重りの部分が壁から2cm以上離れる程度の住宅の傾きが見られ、複数の柱と梁の接合部がずれ、柱と外壁にひび割れが生じているなどの損害がある場合。	外観はつぶれることなく建っており、住宅の傾きも見られないが、柱と梁の接合部がずれ、梁が若干たわみ、複数の柱と外壁にひび割れが生じているなどの損害がある場合。

Q8. 全壊・大規模半壊・半壊の被害認定は、だれが、どういう基準で行うの？

A8. 下表のとおりです。

原則	例外
地方自治体の職員が、内閣府が定める「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」に基づき、損害(り災)程度を認定します。	「り災証明書」の発行が遅れている場合には、弊社または委託先調査会社が、内閣府が定める「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」に基づき、損害(り災)程度を調査します。

Q9. り災証明書はどれくらいの日数で発行されるの？

A9. 地震の規模や地方自治体により異なりますが、地震発生後、数日から1ヶ月程度で発行されます。

Q10. 保険金はいつごろ、どうやって受け取れるの？

A10. 下表のとおりです。

原則	例外
<p>保険金請求に必要な書類のご提出が完了した日(「請求完了日」といいます)の翌営業日(遅くとも30日以内)にお客様ご指定の金融機関口座にお振込みいたします。</p> <p>ご提出いただいた書類では、世帯人数、建築年、構造などが確認できない場合には、それらを確認するために、その他の必要書類のご提出をお願いすることがあります。(この場合、その他必要書類のご提出が完了した日を請求完了日とします。)</p>	<p>(原則よりも早い場合)</p> <p>「り災証明書」の発行が遅れている場合には、ご本人確認や建物の所有・居住関係、被害状況等を弊社にて確認でき次第、り災証明書のご提出前に、保険金の一部をお振込みすることがあります。この場合、後日、「り災証明書」をご提出いただきます。</p> <p>(原則よりも遅い場合)</p> <p>請求完了日から30日を超えてお支払いする場合は、利息を付して、お客様ご指定の金融機関口座にお振込みいたします。</p> <p>(振込以外のお支払い方法)</p> <p>システム障害等により金融機関からのお引き出しができないなどの場合には、保険金の一部を現金や小切手等によりお支払いすることがあります。</p>

Q11. 巨大地震の場合、保険金が削減して支払われることがあるの？

A.11. 関東大震災クラスの大震災(500年に1回程度の大震災)が年に2回発生した場合でも、保険金を満額お支払いすることができるよう、十分な再保険を手配しておりますが、関東大震災クラスの地震が年に3回あるいは、関東大震災の規模をはるかに超える巨大地震が発生した場合には、保険金を減額してお支払いすることがあります。

ご不明な点、ご相談、苦情、事故のご連絡など、お気軽にお問合せください。

お客様サービスセンター

0120-431-909

(受付時間 土日祝日を除く 9:00-18:00)



日本震災パートナーズ株式会社

東京都港区六本木 1-9-9 六本木ファーストビル 18F