

《 保険金請求についてよくあるご質問 》 ※ 併せて最新の重要事項説明書をHPにてご参照ください。

Q1	保険金請求方法について教えてください。
A1	「保険金請求書」と「診療領収明細書（原本）」を当社までご郵送ください。 ※詳しくは弊社HPの「ご請求の流れ」をご確認ください。
Q2	保険金請求書がありません。
A2	弊社HPより保険金請求書をダウンロードしてください。 また、当社にお電話をしていただければ、保険金請求書等のご請求関係の書類一式を送付いたします。 ※保険金請求書はコピーしてご使用いただけます。
Q3	診療領収明細書とは何ですか？
A3	動物病院発行の、下記内容が含まれている領収書です。 レシートでも下記項目が記載されていればご提出いただけます。 〔必要項目〕 ① 動物病院名・所在地・電話番号 ② 診療の日付 ③ 被保険者様名・ペット名 ④ 診療項目（検査名・薬名等）とそれぞれの料金 ※記入のない項目は動物病院の補記（手書き可）・捺印があればご提出いただけます。
Q4	診療領収明細書に必要な項目の記載がありません。
A4	診療領収明細書の余白に、動物病院で補記していただくか、当社指定の「診療項目別診療明細書」をご提出ください。 ※「診療項目別診療明細書」は、弊社ホームページからダウンロードしていただくか郵送にてご対応しております。複数枚必要な場合は、コピーしてご使用ください。
Q5	保険金請求書に記入する「①保険金請求者」は誰でもいいのでしょうか？
A5	保険金請求書①にご記入いただく保険金請求者は、(1)保険証券に記載された被保険者様、 (2)被保険者様の配偶者様、(1・2)と生計を共にする同居の親族の方のみです。 ※ご契約者様と被保険者様が異なる場合はご注意ください。
Q6	診療領収明細書の宛名と、保険金払込金融機関の銀行口座が被保険者以外です。 そのまま提出できますか？
A6	診療領収明細書の宛名は、保険金を請求できる範囲の方のみです。（Q5をご覧ください） 請求者様以外の方が宛名になっている場合は、動物病院にてご訂正いただく必要がございます。 払込口座においても同様に保険金を請求できる範囲の方のご名義のみご指定いただけます。
Q7	治療が長くなりそうですが、病気が完治してから請求するのでしょうか？ 1年前の治療費は請求できますか？
A7	治療の途中でもご請求いただけます。 数回分、まとめてご請求いただくこともできますので、ご都合の良いタイミングでご請求ください。 保険金の請求期限は保険金の支払事由が発生した日（治療日）から3年間でございます。 3年を経過した場合、保険金の請求権は時効によって消滅します。 ※治療中のご請求は、保険金請求書に継続治療中であることをご記入ください。
Q8	領収書は必要ですか？
A8	診療領収明細書でお支払いの確認ができましたら、領収書のご提出は不要です。 ※明細書でお支払いが確認できない場合は、診療明細書と領収書（レシート）をご提出ください。
Q9	明細書はコピーでもいいのでしょうか？
A9	原本をご提出ください。コピーは受付できません。 返却をご希望される場合は、審査完了後に手配いたしますので請求書面に一筆お知らせいただくか、 カスタマーセンターまでお申し出ください。

Q10	<b>病院から領収書しかもらっていません。</b>
A10	領収書に、「A3」の必要項目が記載されておりましたら、そのままご提出ください。記載されていない場合、「診療項目別診療明細書」と「領収書」をご提出ください。※「診療項目別診療明細書」は、弊社ホームページからダウンロードしていただくか郵送にてご対応しております。複数枚必要な場合は、コピーをしてご使用ください。
Q11	<b>2カ所の病院に行きました。1つの病院の請求しかできないのでしょうか？</b>
A11	複数の動物病院で治療された場合でも、すべてご請求いただけます。
Q12	<b>検査だけでも請求できますか？</b>
A12	「いぬとねこの保険」は、治療費用を補償する保険です。検査のみで治療（投薬・注射等）がない場合は補償対象外でございます。
Q13	<b>数回通院しました。保険金請求書は、通院（明細書）ごとに記入するのでしょうか？</b>
A13	保険金請求書は、1つの傷病ごとに1枚ご記入ください。※セカンドオピニオンなど、同じ傷病で複数の病院で治療を受けた場合でも、同じ傷病であれば保険金請求書は1枚となります。
Q14	<b>保険金は、どれくらいで支払われますか？</b>
A14	原則、お支払いがある場合は当社に請求書類が到着してから30日以内に、ご指定の口座に保険金をお振込します。※書類に不備があった場合は不備が解消された日から30日となります。動物病院に確認が必要な場合、他社でご契約されている方は延長になる場合がございます。
Q15	<b>補償対象外の病気はありますか？</b>
A15	弊社HP「ペット保険補償内容」、または約款・重要事項説明書をご確認ください。
Q16	<b>病気の発症日時と診断名がわかりません。</b>
A16	発症日は、症状に気付いた日・最初に通院した日をご記入ください。診断名が不明の場合は病院に行くことになった症状・経緯を、お分かりになる範囲でご記入ください。
Q17	<b>保険金請求書類を発送する封筒はありますか？</b>
A17	弊社HPより、請求用封筒（A4折りたたみ式）をダウンロードしてご利用いただけます。
Q18	<b>歯周病・歯肉炎で手術をすることになりました。保険金請求はできますか？</b>
A18	歯周病・歯肉炎は補償対象外ではございません。ただし、約款で「歯牙に関する処置・歯石取り」は対象外の項目となっております。したがって、治療目的であっても抜歯・歯石取りに関する手術代金、手術のための検査・麻酔等は補償対象外となります。
Q19	<b>待機期間とは何ですか？</b>
A19	責任開始日から一定期間、保険金をお支払いしない期間です。新規契約の1年目は、契約が成立した責任開始日から30日間、ガンに関しては60日間を待機期間としています。待機期間は、ご契約前にかかっていた病気が発病する期間を考慮して、設けさせていただいています。なお、ケガについては責任開始日から、補償の対象となります。
Q20	<b>治療の際、対象外の「爪切り」「予防接種」をしました。明細は別に作成してもらわなくてははいけませんか？</b>
A20	対象外の項目は除いて審査いたしますので、そのままお送りください。