

営業店事務本社集中化 代理店向け事務研修

SOMPOひまわり生命保険株式会社

© 2020 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。日頃、当社業務に格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、当社では、お客さま満足の向上を実現するために、2019年度から2020年度にかけて、順次、新契約等の事務にかかわるお手続きの対応方法を変更させていただきます。

具体的には、これまで当社営業店へご提出いただいていた新契約・収納保全・保険金の各種書類を当社本社へ直接お送りいただくことや、不備発生時のご案内をひまわりオンライン（ToDoリスト）を通じて、代理店の皆さまに直接お知らせし、ご対応いただきます。

お客さまにもっとも近い場所にいる代理店の皆さまに、最新のデジタル技術を使って事務を完結いただくことで、各種手続きのスピードアップを図り、お客さま満足の向上を実現してまいりたいと考えております。

何卒ご高覧くださいますようお願い申し上げます。

末筆ではございますが、代理店の皆さまの益々のご発展を祈念申し上げます。

敬 具

◆営業店事務本社集中化の全体像・10月変更のポイント	・・・P 3
◆新不備対応スキームの流れ～全体像～	・・・P 6
◆新不備対応スキームの開始について ～新契約編～	・・・P 15
◆新不備対応スキームの開始について ～収納・保全・保険金編～	・・・P 24
◆照会窓口について	・・・P 28
◆ひまわりToDoリスト対応～未収納フォロー～	・・・P 32
◆ひまわりToDoリスト対応 ～Insurhealth（健チャレ・認知症）アフターフォロー～	・・・P 41
◆最後に	・・・P 54

営業店事務本社集中化の全体像・10月変更のポイント

ひまわりオンラインの各種機能を活用し、迅速・簡単にお手続き完結し、本社から情報提供するひまわりToDoリストでタイムリーかつ適切なお客さまフォローを実行し、お客さまから選ばれる代理店を目指します。

お客さま



代理店



ひまわりオンライン

迅速な
対応

タイムリーで
適切なフォロー

正確な
手続き

お客さま対応

新契約
申込手続き

成立連絡

不備連絡

アフターフォロー

保全手続き

契約内容案内

ペーパーレス申込

新契約申込手続き

成立状況照会

成立確認

不備

ひまわりToDoリスト

未収納・失効などの
アフターフォロー

請求書発送依頼

保全機能

試算・書類作成

契約照会

契約確認

ひまわり掲示板

情報・帳票類

営業
サポート

ひまわり生命 営業店



ひまわり生命 本社

保険



書類直送

手続き依頼

不備照会

手続き書類送付

手続き書類送付

ひまわり生命本社から代理店の皆さまのToDoリストにタスク登録することで直接不備連絡を行います。代理店の皆さまはToDoリストより不備内容を確認いただき、お客さまへ不備対応をします。またひまわり生命本社へ「不備の本社照会窓口」が新設されます。

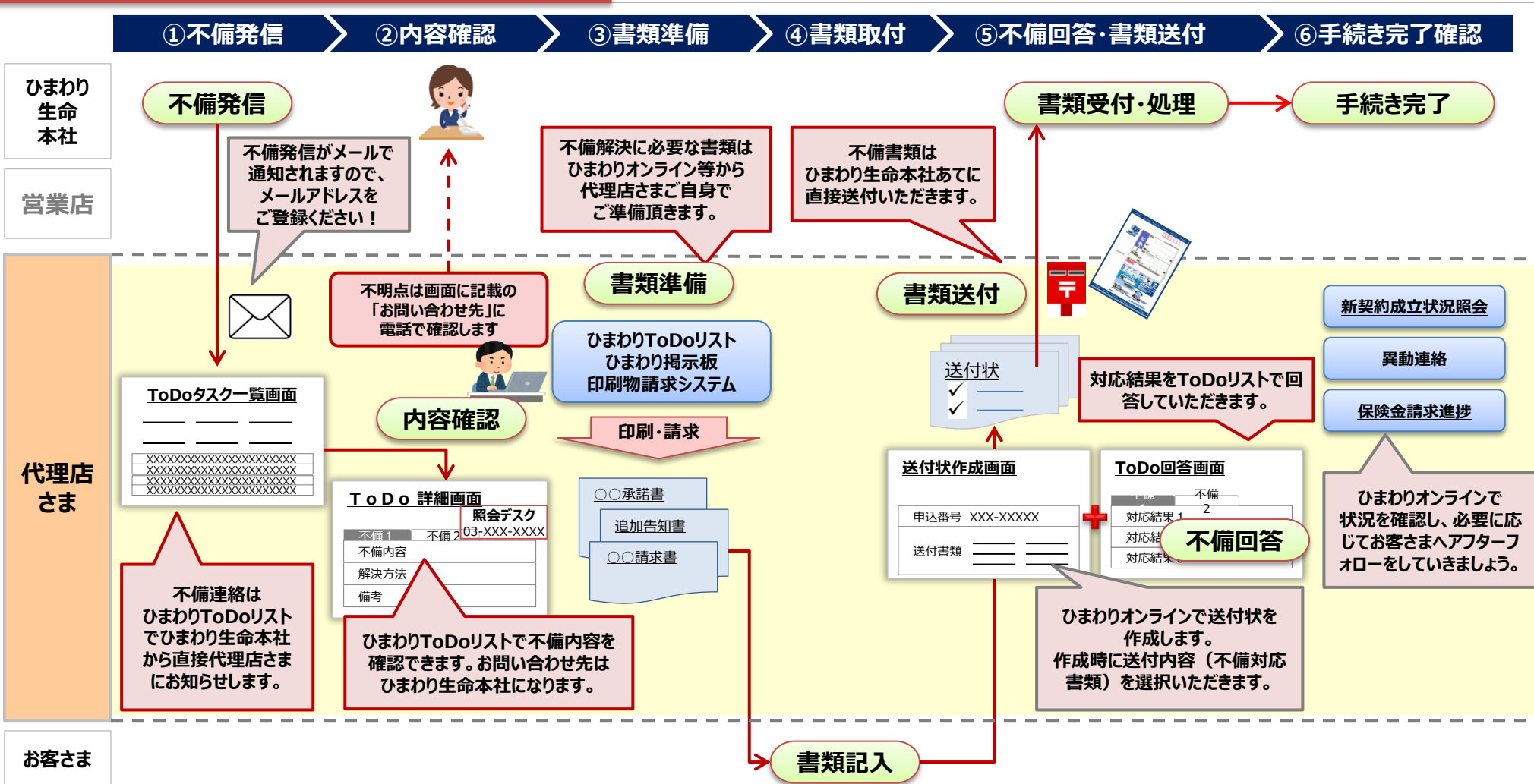
項目	【現状】 10月11日まで	【新体制】 10月12日以降
メールアドレスでのデータ配信	○	○
ToDoリスト閲覧	○	○
不備の本社照会窓口掲載	×	○
不備書類出力	○	○
ToDoの不備回答	×	○
送付状・書類発送	○	○
成立確認	○	○

新不備対応スキームの流れ～全体像～

- ◆不備対応の概要は以下の図をご確認ください。
- ◆不備連絡は、ひまわりオンラインの「ひまわりToDoリスト」で行います。
- ◆「①不備発信」から「⑥手続き完了確認」の詳細については、8ページ以降でご確認ください。

不備対応の流れ（新契約・収納・保全・保険金）

※ひまわり生命から代理店さまあてにToDoリストを使わずに電話等でご連絡する場合や、ひまわり生命からお客さまへ直接ご連絡する場合があります。



①不備発信

②内容確認

③書類準備

④書類取付

⑤不備回答・書類送付

⑥手続き完了確認

メールアドレス登録をしておくと、各種データが配信された際に事前に登録したメールアドレスに案内メールを送信します。ひまわりオンライン1IDにつき、メールアドレスを3つまで登録することができます。

メールのイメージ

■ ひまわりToDoリストで連絡先登録をしている場合は、不備発信時にメールで通知が届きます。

<タイトル>

【SOMPOひまわり生命】（要対応）新契約不備のお知らせ

<本文>

いつもお世話になっております。
この度は弊社商品をお取扱いいただきまして、ありがとうございました。
お取り扱いいただきましたお申込に不備がありますので、
「ひまわりToDoリスト」に登録しました。
代理店さまのご対応がありますので、よろしくお願い申し上げます。
詳細はひまわりオンラインでご確認ください。
== <当不備内容のお問い合わせ先> ==
SOMPOひまわり生命保険株式会社 XXXXグループ
【TEL】 XXXX-XXXX-XXXX
【営業時間】 平日9:00～18:00（土日祝休み）
=====

※メールはイメージです。不備内容により文面は異なります。

不備発信のイメージ

■ ひまわり生命本社から不備発信されたらひまわりToDoリストを確認します。

ひまわりToDoリスト

検索条件を選択して「検索」をクリック

検索条件

ステータス 種類 期限

代理店コード 募集人コード

証券番号/申込番号 契約者名・被保険者名 タスク種類

証券番号/申込番号 契約者名・被保険者名 タスク名

検索

タスク一覧 および 検索結果

一覧出力

登録日 ステータス 種類 タスク名 証券番号/申込番号 契約者名 被保険者名 代理店コード 募集人コード 取扱者 期限

2019/10/07 未対応 123456789 10111111 損保次郎 損保次郎 12345-0001 向日葵 太郎 2019/12/31

2019/10/07 未対応 123456789 10111111 女花子 乙女一子 12345-0001 向日葵 太郎 2019/12/31

2019/10/07 未対応 123456789 10111111 女花子 川谷 聖子 12345-0001 向日葵 太郎 2019/12/31

2019/10/15 未対応 取納 9月27日振替 未取納契約 44444-555 早坂 池面 早坂 池面 12345-0001 向日葵 太郎 2019/12/31

対象契約を選択

不備発信と同時にメールで通知します。

不備内容をチェック！



①不備発信

②内容確認

③書類準備

④書類取付

⑤不備回答・書類送付

⑥手続き完了確認

ひまわりToDoリストの詳細画面から、**不備内容・解決方法・必要書類を確認します。**
不備内容によって、不備解決に必要な書類が添付されています。

（要対応）新契約不備

◆◆ 代理店募集人のご対応です ◆◆

以下の契約につき、不備内容をご確認のうえ、ご対応いただきますようお願いいたします。
ご対応後には対応内容を入力いただき、必要に応じて、書類を送付ください。

== < 当不備内容のお問い合わせ先 > ==
SOMPO ひまわり生命保険株式会社 事務改革推進部 事務センター室
【TEL】 XXXX-XXXX-XXXX
【営業時間】 平日 9:00 ~ 18:00（土日 祝日は営業していません。）

不備通知書.pdf

追加告知書.pdf

証券番号 Z1234567890-1 リンクが聞かない場合
契約者名 不備 対象
取扱代理店 SBV 北東京支店新宿支社(70014)
実代理店 SBV 北東京支店新宿支社(70014)
分担代理店 あり

保険種類 一生のお守り
被保険者名 不備 対象
取扱募集人 藤田 誠(0027)
実募集人 藤田 誠(0027)

詳細項目

回答入力

不備1 不備2 不備3 不備4 不備5

連絡 提出
不備項目 告知書不備
内容詳細 不足項目について追加告知が必要です。
解決方法/提出書類 別紙の告知専用帳票を提出してください。

回答状況 必須 未回答

懸念回答 選択してください

回答欄 必須

回答者 必須 担当者1

後送書類有無 必須 選択してください

戻る

一時保存

回答

1 不備種類

収納の場合は「収納不備」、
保険金の場合は「保険金不備」と表示

2 お問い合わせ先

不備内容や対応方法についての不明点や
確認事項がある場合はこちらへ連絡ください

3 要提出書類

「追加告知書」や「特別条件承諾書」など、不備対応に必要な
書類が添付されています。「要提出書類」をクリックして
書類を印刷し、お客さまにご記入いただってください。

4 契約概要

申込番号・契約者名・保険種類・募集人等
「+」を押すと、契約内容の詳細を表示します。

5 不備内容

最大で不備1～不備5まで表示

6 不備回答入力欄

ひまわりToDoリスト

【要対応】新契約の不備

◆◆代理店専集人のご対応です◆◆

以下の契約につき、不備内容をご確認のうえ、ご対応いただきますようお願いします。
ご対応には対応内容を入力いただき、必要に応じて、書類を送付ください。

== <当不備内容のお問い合わせ先> ==
SOMPO ひまわり生命保険株式会社 事務
【TEL】 ××××-××××-××××
【営業時間】 平日 9:00 ~ 18:00 ()

=====

③ [不備通知結果.pdf](#) ④ [差控出書](#)

証券番号 [A1234567890-1](#) リンクが繋がらない場合 保険種類 一生のお守り

【ひまわりToDoリスト添付対象帳票】

- ・追加告知書
- ・特別条件承諾書【医療保険(MI-01)用】※
- ・特別条件付保険特約条項承諾書※

※新契約のみ（保全除く）



ひまわり掲示板

印刷物請求システム

[illegible]

※請求日の翌営業日または翌々営業日
発送となります。当日15時30分までに
請求した印刷物は翌営業日に出荷されます。
(発送作業は平日のみです。)

帳票番号は、各帳票
の右下あたりにある
四角で囲われた6ケ
タの数字です。

⑥ 手続き完了確認

新不備対応スキームの流れ～全体像～（⑤不備回答・書類送付）

①不備発信

②内容確認

③書類準備

④書類取付

⑤不備回答・書類送付

⑥手続き完了確認

不備の対応結果をToDoリストで回答します。

後送書類がある場合は、書類取り付け後回答入力を行って下さい。

回答入力

The screenshot shows the 'Answer Input' screen with the following elements:

- Tab Bar:** 不備1, 不備2, 不備3, 不備4, 不備5. A red dashed box highlights these tabs with a callout: "不備が複数ある場合は、タブをクリックし、不備タブごとに回答入力をして下さい".
- Header Information:**
 - 連絡: 提出
 - 不備項目: 告知書不備
 - 内容詳細: 不足項目について追加告知が必要です。
 - 解決方法/提出書類: 別紙の告知専用帳票を提出してください。
 - 備考: -
- Form Fields:**
 - 1 回答状況: 必須 未回答
 - 2 簡易回答: 選択してください
 - 3 回答欄: 必須
 - 4 回答者: 必須 担当者1
 - 5 後送書類有無: 必須 選択してください
- Buttons:** 戻る, 一時保存, 回答. A red dashed box highlights the bottom buttons with a callout: "不備回答入力完了したら「回答」ボタンを押してください。「一時保存」をするとステータスは「対応中」になります。".

＜不備回答入力欄＞

- 1 回答状況：回答入力完了したら「回答済み」に変更
- 2 簡易回答：選択すると「回答欄」に反映します（※）
- 3 回答欄：不備に対する回答を入力
- 4 回答者：取扱者以外が回答する場合は変更
- 5 後送書類有無：提出書類がある場合は「あり」を選択

※③の回答欄へ入力いただく場合は②の入力は不要です。

新不備対応スキームの流れ～全体像～ (⑤不備回答・書類送付)

①不備発信

②内容確認

③書類準備

④書類取付

⑤不備回答・書類送付

⑥手続き完了確認

不備回答入力後、後送書類がある場合は、送付状を作成し、不備書類に送付状を添付のうえ、ひまわり生命本社あてにレターパックで送付します。

書類送付方法

■送付状は、ひまわりオンラインの「送付状作成・印刷」メニューで作成します。

※「不備連絡票」の提出は不要です。

「送付状作成・印刷」をクリック

送付状作成画面

業務選択

※ ペーパーレス申込の関連書類は、「新契約」を選択してください。
(口座振替依頼書など)

送付種類

新契約

内容

(2) 不備対応書類

画面に沿って
必要項目を入力

送付状を印刷

⚠️ ご注意ください!

★不備対応の後送書類は、必ず代理店さまからひまわり生命本社あてに送付状添付のうえ送付いただきますようお願いします。

(保険金不備の一部は、本社とお客様まで直接書類のやりとりをする場合があります。その場合は不備内容欄にその旨を記載します。)

★お客様さまから直接ひまわり生命に送付されますと、不備と書類の付け合わせが出来ず処理が遅れてしまいます。

「送付種類」は、「新契約・収納保全・保険金・生存満期年金」のいずれかを選択、保全同時新契約の場合は「新契約」を選択

内容は、「(2)不備対応書類」を選択
※同時に提出する不備対応以外の書類がある場合は「(1)(2)混在」を選択



POINT!

★「書類・記録媒体 授受証 兼 送付状」(印刷物番号890630)を使用いただくことも可能です。

★「送付種類」は「不備対応種類」にチェックします。

※ひまわり掲示板>帳票ライブラリ>お客様さまフォローにも格納しています。

新不備対応スキームの流れ～全体像～ (⑥手続き完了確認)

①不備発信

②内容確認

③書類準備

④書類取付

⑤書類送付・不備回答

⑥手続き完了確認

ひまわりオンラインの新契約成立状況照会・異動連絡・保険金請求進捗などで手続きが完了したことを確認してください。

【新契約】成立状況

■新契約の成立状況を確認できます。



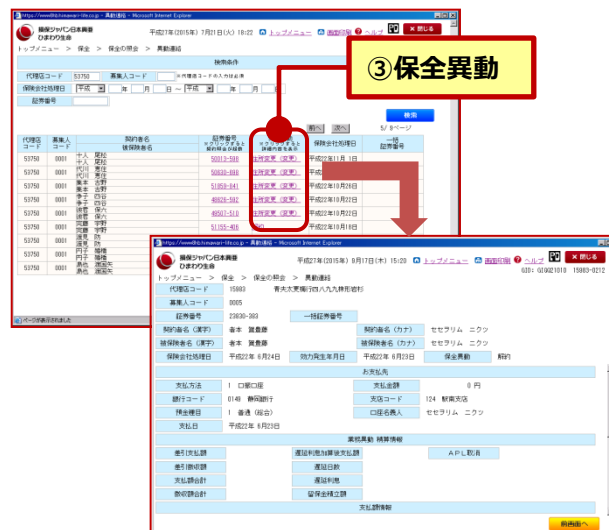
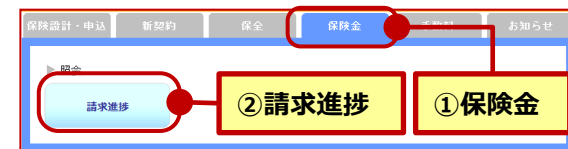
【保全】異動連絡

■保全処理が完了した契約を確認できます。



【保険金】請求進捗

■保険金・給付金請求状況の進捗確認ができます。



※手続き完了後に組み戻しなどで再不備となる場合があります。

新不備対応スキームの開始について～新契約編～

新契約における不備で対応することは以下の2種類です。



① “報告のみ”（ToDoリストから回答入力）

② “書類取付要（本社送付要） + 報告”

① “報告のみ”の不備（ToDoリストから回答入力）

主な不備の事例 ※下記不備が全てではありません

	不備種類	具体例	回答方法
1	取扱者の報告書	職業欄の記入もれ	具体的な職業名を回答
		面接日の記入もれ	面接日を回答
		「意向把握の状況欄」の記入もれ	意向把握実施済の回答
2	申込書	申込日の記入もれ	正当な申込日を回答
		契約者住所の記入もれ	正当な契約者住所を回答
		続柄もれ	正当な続柄を回答
3	診査報状	医師扱の診査報状が未着	診査実施後、診査日を回答
4	入金	保険料未入金	振込日や振込予定日を回答
		クレカ払のオーソリ未了	オーソリ手続き完了後に手續完了の旨を回答
5	クレカ金額変更	条件付契約による保険料変更	契約者へ金額が変更となる旨、案内し、「契約者了承済み」と回答

② “書類取付要（本社送付要）＋報告”の不備

主な不備の事例 ※下記不備が全てではありません

	代表例	具体例	必要書類
1	追加告知	既往歴〇年〇月 ▲▲病院 入院歴について記入もれ 「血圧」や「コレステロール」の数値記入もれ	告知書もしくは追加告知書
2	特定部位・ 指定疾病不担保法	医療保険で部位不担保NO38（異常妊娠・異常分娩。 帝王切開含む）3年不担保となった。	特別条件承諾書 [医療保険（MI-01用）]
3	特別保険料領収法	保険料が割増となった。	特別条件付保険特約条項承諾書
4	保険金削減支払法	保険金削減となった（1年間）	特別条件付保険特約条項承諾書
5	特約・特則引受不可	告知内容より、▲▲特約は引受不可となった。	申込内容訂正請求書（掲示板803373）
6	料率変更	非喫煙健康体⇒非喫煙標準体となった。	申込内容訂正請求書（掲示板803373）
7	口座振替依頼書	口座番号記入もれ、記入誤り、訂正印もれ	口座振替依頼書
8	書類未着	口座振替依頼書や健康診断結果通知書写し 未提出	該当書類の送付
9	書類共通	自署もれ（契約者・被保険者）	該当書類の再取付

具体的な不備対応の流れを確認しましょう！ 報告不備の場合・・・

1 不備発信

メール配信とToDo
リストに不備配信。



ToDo タスク一覧画面

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

2 不備内容確認

不備 1

連絡	報告
不備項目	申込書面不備
解決方法/提出書類	備考欄に記載の内容について回答欄へ入力して下さい。
内容詳細	備考欄を確認のうえ、回答欄へ入力して下さい。
備考	記載いただいた郵便番号と住所が不一致でした。住所から検索しますと郵便番号「721-0915」が正當かと思われます。正しい内容をご確認の上、回答欄に入力してください。

3 お客さま

お客さまに住所について
確認。

お客さま



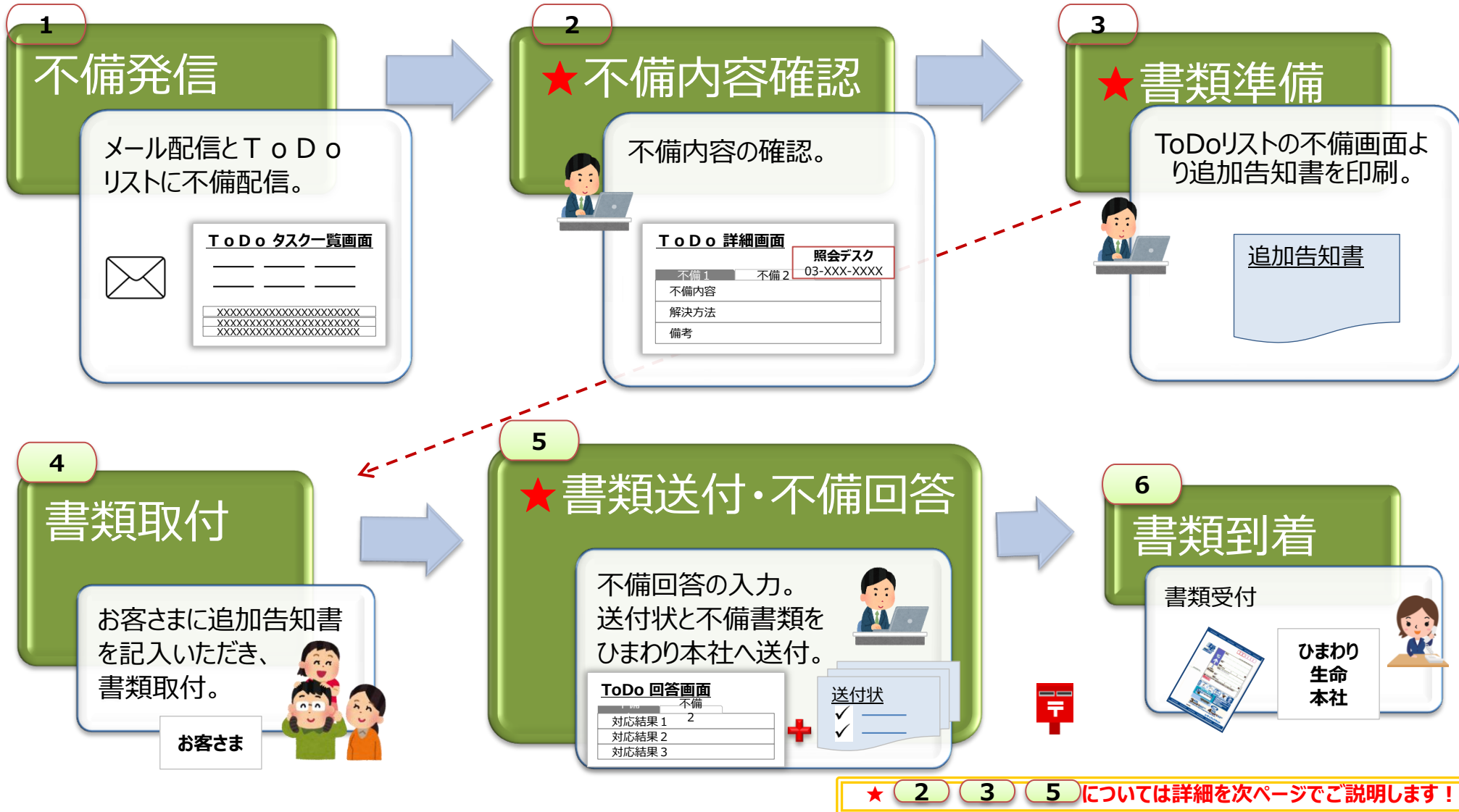
4 不備回答

確認結果を不備回答入力。

不備回答方法は
動画をご覧ください！



具体的な不備対応の流れを確認しましょう！追加告知の場合・・・



具体的な不備対応の流れを確認しましょう！追加告知の場合・・・

2

不備内容確認

不備文言は右記のとおり

不備 1

連絡	提出
不備項目	告知書不備（追加告知書）
解決方法/提出書類	画面上部に添付している追加告知書を本社へ送付し、簡易回答欄「書類を送付します。」を選択入力して下さい。
内容詳細	不足項目または告知内容について確認が必要なため、追加告知が必要です。詳細は追加告知書を参照して下さい。
備考	※不備以外、医的には問題ありません。

3

書類準備

ToDoリストの不備画面より追加告知書を印刷

この書面に記入した事項は告知書と一体となり、告知すべき事項を正しく追加・訂正・補足されたものであることを確認します。

赤枠内がお客様ご記入箇所です。

確認日	年 月 日
被保険者 氏名	（目書） 親権者・ 後見人氏名
被保険者 との続柄	親権者 後見人

No.	質問事項	回答
1	告知書第8項ご記入漏れのため、以下の項目を回答欄にご記入ください。 ・現在、以下1～5の日常動作のいずれかにおいて、他の方の介助または補助を必要としますか？ 1 歩行、2 衣服の着替え、3 入浴、4 食事、5 排せつ	『 はい ・ いいえ 』 * いずれかに○をご記入ください。

5

書類送付・不備回答

- ・不備回答の入力
- ・送付状と不備書類を送付

動画をご覧ください！



新契約における不備対応での注意点は以下のとおりです。

不備回答のタイミングについて

○ひまわり生命への書類送付と同時に不備回答をしてください。

※誤った回答例：「○月○日（未来日付）に書類を発送予定です」

不備書類送付について

○不備書類は、送付状を添付の上お送りください。

記入もれに注意

○自署もれ（契約者、被保険者、取扱者） その他 軽微な記入もれ

**新契約不備に関してご不明な点がございましたら本社照会窓口
「新契約事務センター室」へお問い合わせください。**

戻る

登録日 2020

(要対応) 新契約不備のお知らせ

◆◆ 代理店募集人のご対応です ◆◆

以下の契約につき、不備内容をご確認のうえ、ご対応いただきますようお願いいたします。
ご対応後は対応内容を回答入力いただき、必要に応じて、書類をご送付ください。

不備回答期限日は「次回の不備本社締切日」を一律で表示していますので、
各申込書類の有効期限をご確認のうえ、不備対応をお願いします。

また、申込有効期限は申込書と告知書のみの有効期限を表示していますので、
その他書類（健康診断結果通知書等）の有効期限は別途ご確認ください。

== <当不備内容のお問い合わせ先> ==

SOMPOひまわり生命保険株式会社 新契約 事務センター室

[TEL] 0120-021-925

[営業時間] 平日9:00～18:00（土日祝休み）

=====

不備連絡票-K202007143070.pdf

申込番号 [REDACTED]

契約者名 [REDACTED]

取扱代理店 [REDACTED]

実代理店 -

分担代理店 なし

詳細項目

保険種類 無解約保額2年平準

被保険者名 [REDACTED]

取扱募集人 [REDACTED]

実募集人 -

新契約不備

== <当不備内容のお問い合わせ先> ==

SOMPOひまわり生命保険株式会社 新契約 事務センター室

[TEL] 0120-021-925

[営業時間] 平日9:00～18:00（土日祝休み）

=====

新不備対応スキームの開始について～収納・保全・保険金編～

収納・※保全・保険金における新不備対応スキームでの対応することは先ほどこ説明した新契約における対応と同じです。

※保全：解約や住所変更などの保険金・給付金支払業務を除いた契約サービス業務を指します。

不備は大きく二種類に分けられます

①“報告のみ”の不備（ToDoリストから回答入力）

②“書類取付要（本社送付要）＋報告”の不備

①“報告のみ”の不備の事例

主な不備の事例 ※下記不備が全てではありません

《収納》

・クレジットカード返金

・入金対象不明《金額相違等》

《保全》

・支払先口座不備

・取扱者受付日不明

《保険金》

・振込口座不備

②：“書類取付要（本社送付要）＋報告”の不備

主な不備の事例 ※下記不備が全てではありません

《収納》

・口座振替依頼書
不備

・復活手続き書類未
着不備

《保全》

・証券未着

《保険金》

・書類未着不備

照会窓口について

収納・保全不備 お問い合わせ先

戻る

(要対応) 【再不備】 保全不備のお知らせ

◆◆ 代理店募集人のご対応です ◆◆

以下の契約につき、不備内容をご確認のうえ、ご対応ください。
ご対応後は対応内容を回答入力いただき、必要に応じて

== <当不備内容のお問い合わせ先> ==

S O M P O ひまわり生命保険株式会社 収納・保全 不備チーム

[TEL] 0120-307-122

[営業時間] 平日9:00~18:00 (土日祝休み)

=====

不備連絡票-K202006086611.pdf

証券番号 [REDACTED] [? リンクが開かない場合](#)

契約者名 [REDACTED]

取扱代理店 [REDACTED]

実代理店 -

分担代理店 なし

詳細項目

保険種類 医療保険(08)B型60日型

被保険者名 [REDACTED]

取扱募集人 [REDACTED]

実募集人 -

+ -

保険金不備 お問い合わせ先

戻る

(要対応) 保険金不備のお知らせ

◆◆ 代理店募集人のご対応です ◆◆

以下の契約につき、不備内容をご確認のうえ、ご対応ください。ご対応後は対応内容を回答入力いただき、必要に応じて

== <当不備内容のお問い合わせ先> ==

SOMPOひまわり生命保険株式会社 保険金 不備

[TEL] 0120-367-766

[営業時間] 平日9:00~18:00 (土日祝休み)

=====

不備連絡票-K202007147670.pdf

証券番号		リンクが開かない場合	保険種類	新終身医療保険(01)I型
契約者名			被保険者名	
取扱代理店			取扱募集人	
実代理店	-		実募集人	-
分担代理店	なし			

詳細項目
+
-

保険金不備

== <当不備内容のお問い合わせ先> ==

SOMPOひまわり生命保険株式会社 保険金 不備チーム

[TEL] 0120-367-766

[営業時間] 平日9:00~18:00 (土日祝休み)

=====

不備 お問い合わせ先一覧

SOMPOひまわり生命

代理店さま専用ダイヤル 不備に関するお問い合わせ

10/12より受付開始

■新契約 関連不備 事務センター室

☎ 0120-021-925

■収納・保全 関連不備 収納・保全
不備チーム

☎ 0120-307-122

■保険金 関連不備 保険金不備チーム

☎ 0120-367-766

★携帯電話・PHSも利用可能

10月12日（予定）よりスタートする、
TODリストで不備をご連絡した内容につ
いて、代理店さまからのお問い合わせに
対応する不備専用の照会窓口です。

不備種類によってそれぞれの本社専門部署に
つながりますので、不備の詳細状況や
不備解決方法について具体的にお答えします。

※対応外業務については、担当支社にご連絡いただ
くようご案内させていただくこともありますので、ご了承
いただきますようお願いいたします。

＜受付開始後のご利用可能時間＞
平日（月～金）9：00～18：00

★照会窓口は本社専門部署に直接確認できますので効率的です！



※不備以外の一般的なお問い合わせについては、
引き続き営業サポートセンターをご利用ください。

SOMPOひまわり生命

不備以外（一般的な）お問い合わせ先一覧



SOMPOひまわり生命

ESC 2019.10

代理店さま専用お問い合わせ先一覧

＜一般的なお問い合わせ＞

営業サポートセンター（ESC）

■新契約関連のお問い合わせ

☎ 0120-050-611

＜選択番号＞

- [1] 医的な引受のめやす
- [2] その他の新契約関連

■既契約のお手続き全般

☎ 0120-310-614

＜選択番号＞

- [0] 控除証明書再発行
※10月～3月のみ開設
- [1] 保険金・給付金
- [2] 住所（電話番号）変更のみ
- [3] 口座変更、名義変更
- [4] 解約
- [5] その他の既契約関連

代理店さまからの
既契約のお手続き・
新契約に関するお問い合わせ全般

※ESCでの対応外業務（規定外やマニュアルに
記載のない質問など）についてご連絡をいただ
いた場合には、内容によって担当支社にご連絡いただ
くよう案内させていただくこともありますので、ご了承
ください。

ご利用可能時間

平日（月～金） 9：00～18：00
土曜日 10：00～18：00
日・祝日 新契約のみ 10：00～18：00

※12/31～1/3はご利用いただけません。

SJ-NET ユーザーデスク

☎ 0120-115-565

※携帯電話からは087-883-8351

お問い合わせメニュー③生保を選択

★FAXでも受付OK
FAX：042-526-8452

代理店システムの操作に関するお問い合わせ

＜SJ-NET＞
＜ひまわりオンライン＞
＜コンサルティングソフトSAPRI＞

ご利用可能時間

平日（月～金） 9：00～19：00
土曜日 9：00～17：00

※日・祝日、12/31～1/3はご利用いただけません。



SOMPOひまわり生命

ひまわりToDoリスト対応 ～未収納フォロー～

①ひまわりToDoリスト確認方法

②お客さま対応をする

③対応結果を入力する

①ひまわりToDoリスト確認方法



1

ひまわりToDoリストを開く



ひまわりオンラインのトップメニュー
リンクメニューの「ひまわりToDoリスト」をクリックします

2

検索条件を入力して検索

検索条件

ステータス: 未対応 または 対応中

種類:

期限:

募集人コード: 0001

タスク種類: 未収納契約（第2回目以降）

検索

①「ステータス」で「未対応または対応中」を選択

②募集人コード（4ケタ）を入力

③「タスク種類」で「未収納契約（第2回目以降）」を選択

④「検索」ボタンを押す

タスク一覧 および 検索結果

一覧出力

12 次へ

全件数: 25件 [1/2]

登録日	ステータス	種類	タスク名	証券番号 申込番号	契約者名	被保険者名	代理店コード 募集人コード	取扱者	期限
2020/02/05	完了	新契約（要対応）【再不備】新契約不備のお知らせ		763-X1234567	向日葵 花子	向日葵 花子	33333-0001	損保 五郎	2020/02/18
2020/03/27	未対応	保全	健康☆チャレンジ！アフターフォロー（時期到来案…	11111-333	朝顔 夏子	朝顔 夏子	33333-0001	損保 五郎	2020/05/31
2020/03/07	期限切れ	収納	2月27日振替未収納契約	12345-678	朝顔 太郎	朝顔 太郎	33333-0002	損保 三郎	2020/03/31

⑤表示されたタスクをクリックするとタスクごとの内容詳細画面が開きます

②お客さま対応をする





先月27日の口座振替ができていない未収納契約のお客さまに連絡しよう

戻る
×閉じる
登録日 2019/05/01 期限日 2019/07/31 未対応

5月分未収納契約

2019年 5月分未収納契約をお知らせします。内容を確認のうえ、契約者フォローをお願いします。
(フォロー方法は添付ファイルをご覧ください。)
※表示できない項目は、「-」で表示しています。

1
2
3

1 フォロー方法はコチラ

2 証券番号 12345-678 リンクが開かない場合

3 契約者名 口岡田 一輝

取扱代理店 七三三九六五二九九七三三六左形関浦 所夫(56090)

実代理店 -

分担代理店 なし

詳細項目

契約者TEL	161-8371-8296	契約日	2017/10/08
払込方法	年払	請求状況	-
猶予期限	-	振替応当月	2019/10
回数	1	保険料	18,278
未収納事由	残高不足	給付金請求歴	なし
振替不能時の契約状態	失効	団体名	-
入金回数	24	参考情報	0
問い合わせ先	0120-310-614 (ESC)		

1 「フォロー方法はコチラ」を押すと対応方法や、詳細項目の表示内容をご確認いただくことができます

2 証券番号・契約者名・保険種類・募集人などの概要を表示します
証券番号を押すと、契約照会画面に遷移します

3 「未収納事由」や「振替不能時の契約状態」等を確認のうえ、お客さま対応を行ってください

❗ **ご注意ください!**

★ 詳細項目の回数が「2」の場合、別途、失効または自動振替貸付適用のタスク配信をする場合があります

契約照会画面

タスク詳細画面で証券番号を押すと、契約照会画面に遷移しますので、確認する内容のタブをクリックします
契約の最新状態は契約照会画面で確認してください



POINT!

★保険料引き落とし口座を確認する場合
…「口座情報」タブをクリック

★コンビニ払込票での入金状況を確認する場合
…「入金履歴」タブをクリック

ひまわりToDoリストの詳細画面・契約照会画面で確認後、ご契約者様にご連絡しましょう

払込期月翌月15日頃

口座振替日前日まで

払込猶予期限まで

ご契約者様

「保険料口座振替のお知らせ」（ハガキ）が届きます

代理店様

ご契約者様に
口座残高確保依頼の
連絡をします



ご契約者様

保険料引き落とし口座
の残高を確保します

ご契約者様

振替口座から保険料振替が
できなかった場合、
「払込票」またはQRコード
決済で払込みします

③対応結果を入力する





お客さま対応結果を入力しよう

回答入力

フォロー内容
フォロー内容を入力してください。

実施日
※アフターフォローを実施した日を入力してください。

確認対象者
※プルダウンから選択してください。

確認方法
※プルダウンから選択してください。

確認実施者

取扱者使用欄

必須 カレンダーから選択

必須 プルダウンから選択

必須 プルダウンから選択

必須

一時保存 完了

戻る

フォロー内容を入力します。
「確認対象者」は「契約者」を選択してください

入力したら、「完了」ボタンを押します。
一時保存も可能です

ご注意ください!

★期限を過ぎたら入力や修正はできません。
「期限」は、詳細画面の右上に表示されています。

戻る

登録日 2019/05/01 期限日 2019/07/31 未対応

5月分未収納契約

2019年 5月分未収納契約をお知らせします。内容を確認のうえ、契約者フォローをお願いします。
(フォロー方法は添付ファイルをご覧ください。)

POINT!

★フォロー内容が同一の契約には、
コピー・貼り付け機能を利用できます

ひまわりToDoリスト対応 ～Insurhealth（健チャレ・認知症）アフターフォロー～

①アフターフォローの流れ

②健康☆チャレンジ！

アフターフォロー結果入力

③認知症保険

アフターフォロー結果入力

①アフターフォローの流れ



募集人の皆さまにご対応いただきたいこと



お客さまの健康を応援します

健康★チャレンジ！

笑顔をももる 認知症保険

限定告知認知症一時金特約付払込期間中無解約返戻金限定告知骨折治療保険

STEP1

ひまわりToDoリストのタスク確認

STEP2



お客さまへのアフターフォロー



STEP3

ひまわりToDoリストへの回答入力



そもそも お客さまの健康を応援します **健康☆チャレンジ！** とは？

概要

契約日から2年経過後～5年以内に再査定を実施し、健康チャレンジが成功となった場合、
①以降の**適用保険料率を変更**します
②**健康チャレンジ祝金（保険料差額相当額）をお支払**します


健康チャレンジ成功となるパターン

医学的査定結果がそれぞれ以下の結果となった場合、チャレンジ成功となります。（下段以外のパターンは成功となりません）

新契約時 適用保険料率		健康チャレンジ結果 適用保険料率		新契約時 適用保険料率		健康チャレンジ結果 適用保険料率
標準体		喫煙者健康体		喫煙者健康体		非喫煙者健康体
		非喫煙者標準体				
		非喫煙者健康体				


①適用保険料率の変更

健康チャレンジの医学的査定結果を受けて、以降の保険料を、新契約時点の年齢で計算した健康チャレンジ結果適用保険料率の保険料に変更します。

 **ポイント！** 成功しなくても保険料は「そのまま」！

②健康チャレンジ祝金のお支払

契約から3年(36ヶ月)後に「健康☆チャレンジ！」に成功した場合
(40歳男性、65歳満了、年金月額20万円、口振月払)

 **ポイント！**
■保険料差額相当額が戻ってくる！
■さらに以降の保険料も割安に！

新契約時 適用保険料率	健康チャレンジ結果 適用保険料率
標準体 (月払8,080円)	非喫煙者健康体 (月払5,580円)

$$(8,080円 - 5,580円) \times 36ヶ月 = 90,000円$$

アフターフォロー詳細



お客さまの健康を応援します

健康★チャレンジ！

STEP1

ひまわりToDoリストのタスク確認

STEP2

お客さまへのアフターフォロー

- ① 制度説明を実施し、健康チャレンジを実施するか確認する
- ② 実施希望の場合、実施日を決める
※実施方法については新型コロナウイルス対策対応としての特別措置が設けられています。
詳細は営業店担当者へご照会ください。
- ③ 実施希望されないお客さまに当社サービスをご案内する

STEP3

ひまわりToDoリストの回答入力

アフターフォロー詳細



STEP1

ひまわりToDoリストのタスク確認

STEP2

お客さまへのアフターフォロー（確認項目など）

- ① お客さまの周辺症状、保険金・給付金の請求漏れ
- ② 契約内容、家族登録の変更有無
- ③ 認知症に関する情報提供
- ④ 当社のサービスの利用促進案内

※契約者や被保険者だけでなく、将来的にフォローいただくご家族ともつながりをもってください。

STEP3

ひまわりToDoリストの回答入力

②健康☆チャレンジ！ アフターフォロー結果入力



ひまわりオンライントップメニューのリンクメニューで「ひまわりToDoリスト」をクリックします。
タスク一覧画面でタスク名が“健チャレアフターフォロー”と表記されている契約を選択します。



1週間以内の新たなタスクがあると「New!」と表示されます。

タスク種類を“健チャレアフターフォロー”を選択して 検索 をクリック

アフターフォロー入力を行うお客さまを選択します。

タスク一覧 および 検索結果

1 2 3 4 5 次へ>

全件数：99件[1/5]

登録日	ステータス	種類	タスク名	証券番号 申込番号	契約者名	被保険者名	代理店コード 募集人コード	取扱者	期限
New! 2019/05/01	完了	保全	健康☆チャレンジ！アフターフォロー（時期到来案…	イ4251000125	岩中村 健太	岩中村 翼	50696-0000	-	2019/07/...
New! 2019/05/01	完了	保全	健康☆チャレンジ！アフターフォロー（時期到来案…	A0400-075	料金 あこあ	料金 あこあ	50696-0000	-	2019/07/...

タスク名の違い!

- 時期到来案内 : 健康☆チャレンジ！が実施可能となる契約の案内です
- 契約一年後案内 : 契約から一年経過し、一年後の実施に向けたフォローを行う契約の案内です

アフターフォロー詳細

回答入力

フォロー内容

お客さまフォロー実施内容入力してください。

①

実施日

※アフターフォロー実施した日を入力してください。

必須

②

確認対象者

※契約者 ・ 被保険者以外の場合は、
その他を選択し、メモ欄に記載してください。

必須

③

確認方法

※選択するものがない場合は、
その他を選択し、メモ欄に記載してください。

必須

④

確認実施者

必須

⑤

健康☆チャレンジ!希望有無

必須

⑥

メモ（気付いた点等あれば記入してください）

一時保存

完了

戻る

③ 認知症保険

アフターフォロー結果入力



ひまわりオンライントップメニューのリンクメニューで「ひまわりToDoリスト」をクリックします。
タスク一覧画面でタスク名が“認知症アフターフォロー”と表記されている契約を選択します。

ひまわりToDoリスト New!
をクリック

1週間以内の新たなタスクがあると「New!」と表示されます。

タスク種類を“認知症アフターフォロー”を選択して **検索** をクリック

タスク一覧画面が開きます

アフターフォロー入力を行うお客さまを選択します。

タスク一覧 および 検索結果

全件数：98件[1/5]

登録日	ステータス	種類	タスク名	証券番号 申込番号	契約者名	被保険者名	代理店コード 募集人コード	取扱者	期限
New! 2019/05/01	完了	保険	認知症保険 アフターフォ	A0400-075	料金 あこあ 料金 あこあ	あこあ あこあ	50896-0000	-	2019/07/31
New! 2019/05/01	未対応	保険	認知症保険 アフターフォ	A0400-232	料金 あこあ 料金 あこあ	あこあ あこあ	50896-0000	-	2019/07/05
New! 2019/05/01	未対応	収納	6月 自振契約残高契約	イ4251000134	京市川 健太 京市川 翼	50896-0000	-	2019/07/31	
New! 2019/05/01	未対応	収納	7月延長定期契約	A0400-711	料金 あこあ 料金 あこあ	あこあ あこあ	50896-0000	-	2019/08/31
New! 2019/05/01	未対応	収納	7月分自振契約	A0400-554	料金 あこあ 料金 あこあ	あこあ あこあ	50896-0000	-	2019/08/31

アフターフォロー詳細

タスク概要画面 - Internet Explorer

回答入力

フォロー内容 対応履歴1 ⑧

お客さまフォロー実施内容を入力してください。

① 実施日 必須

※アフターフォロー実施した日を入力してください。

② 確認対象者 必須

※原則確認は「契約者」に行ってください。

③ 確認方法 必須

※対面、電話から選択ください

④ 確認実施者 必須

⑤ 笑顔をまもる定期便 必須

⑥ 笑顔倶楽部登録・認知機能チェック 必須

⑦ 取扱者使用欄

一時保存 完了

戻る

最後に

