



# オンライン解約の概要と注意点

SOMPOひまわり生命保険株式会社  
契約サービス部

# 1. 手続きの概要

お客さま直接入力によるオンライン解約手続きが可能となります。（以下、オンライン解約）

オンライン手続きの範囲を解約手続きにも拡大することにより、遠隔地にいるお客さまも書面の取付が不要となり、不備のない速やかな手続きが可能となります

Webexなどのオンラインツールの画面共有機能を利用して、**お客さま本人が直接入力しながら**手続きを進めていくことでお客さまの利便性・満足度向上を図ります。詳細は以下を確認してください。

## ＜取扱基準／お手続きの流れ等＞

項目	内容
対象となる代理店	ひまわりオンラインが使用可能な募集人 ※金融機関本体代理店は除きます。
対象となる保険種類／契約	対面ペーパーレス解約と同様 ※以下を参照してください。 ひまわりモバイルNavi（ペーパーレス手続き）操作マニュアル>第3編ペーパーレス解約手続き>1.ペーパーレス解約手続きの対象
取扱開始日	2022年2月7日（月）から
手続きの流れ ※詳細は「3.手続きの流れ」を参照してください。	<p>①ひまわりオンラインで解約試算をして、ペーパーレス手続可能な契約か確認する。</p> <p>②解約事前準備画面で、本人確認を実施。</p> <p>契約者に画面越しに「本人確認のための公的書類」をご提示いただき、ペーパーレス解約手続きと同様本人確認を実施します。</p> <p>ペーパーレス解約と同様、契約者の「本人確認のための公的書類」をご準備いただきます。</p> <p>③お客さま宛にメールを送信する。</p> <p>当メールはお客さまがオンライン手続き画面へログインするURLが記載されていますが、<b>使用期限が当日24:00までとなるので注意してください。</b>また、その他URLが無効となることがあります。詳細は「6. URLについての注意事項」を参照してください。</p> <p>④お客さまの端末より、テレビ電話等のオンラインツールの画面共有機能を使用してもらうことで、取扱者はお客さまに対し、画面操作の説明をしながら手続きをする。</p> <p>※画面共有方法については解約手続き前に契約者と確認を行ってください。</p> <p>(注)スマートフォン等を使用する場合、デバイス・テレビ電話アプリによっては画面共有できない場合がありますので、事前にご確認いただくなどご注意ください。</p>

## 2. その他注意事項

・対面時のペーパレス解約と同様の画面仕様、手続きの流れとなりますが、一部解約事前準備画面が変わります。

**対面時のペーパレス手続きと同様、お客さまがお手続きの途中で中断等した場合、それまでの入力内容は保存されません。**

解約手続き用のURLを再度発行し、解約手続きをやり直す必要があります。ご注意ください。

・**解約同時新契約で、オンライン募集を行った場合でも、解約手続き用のURLはオンライン募集手続き用のURLと異なります。**

**オンライン募集での取扱者報告完了後に、解約事前準備画面で解約手続き用のURLをあらためて発行する必要があります。**

・物理的な対面と同等のレベルで重要事項の説明等をおこなってください。

・契約者の本人確認の実施や自署についてもテレビ電話を通して取扱者の面前で行うなど適切に対応してください。

・情報セキュリティリスク（顧客情報漏洩等）の観点から使用するシステムごとに必ず以下を遵守するよう徹底してください。

■ A・B 共通：ビデオ通話の録画（スマートフォンやパソコン、クラウド上への保存）はしないこと。

■ B：ミーティングスペースにパスワードを設定する等、意図しない者の通話参加を防止すること。

**お客さま直接入力によるオンラインペーパレス解約手続きの場合、お客さまによるオンラインツールの画面共有を使用していただき、共有された画面を取扱者は確認しながら手続きを進めてください。**

（注）スマートフォン等を使用する場合、デバイス・テレビ電話アプリによっては画面共有できない場合がありますので、事前にご確認いただくなどご注意ください。

A : FaceTime、GoogleDuo、Skype、LINE通話のように対象となる顧客を一意に識別（電話番号、L I N E I D等）し、連絡をとるタイプのシステム

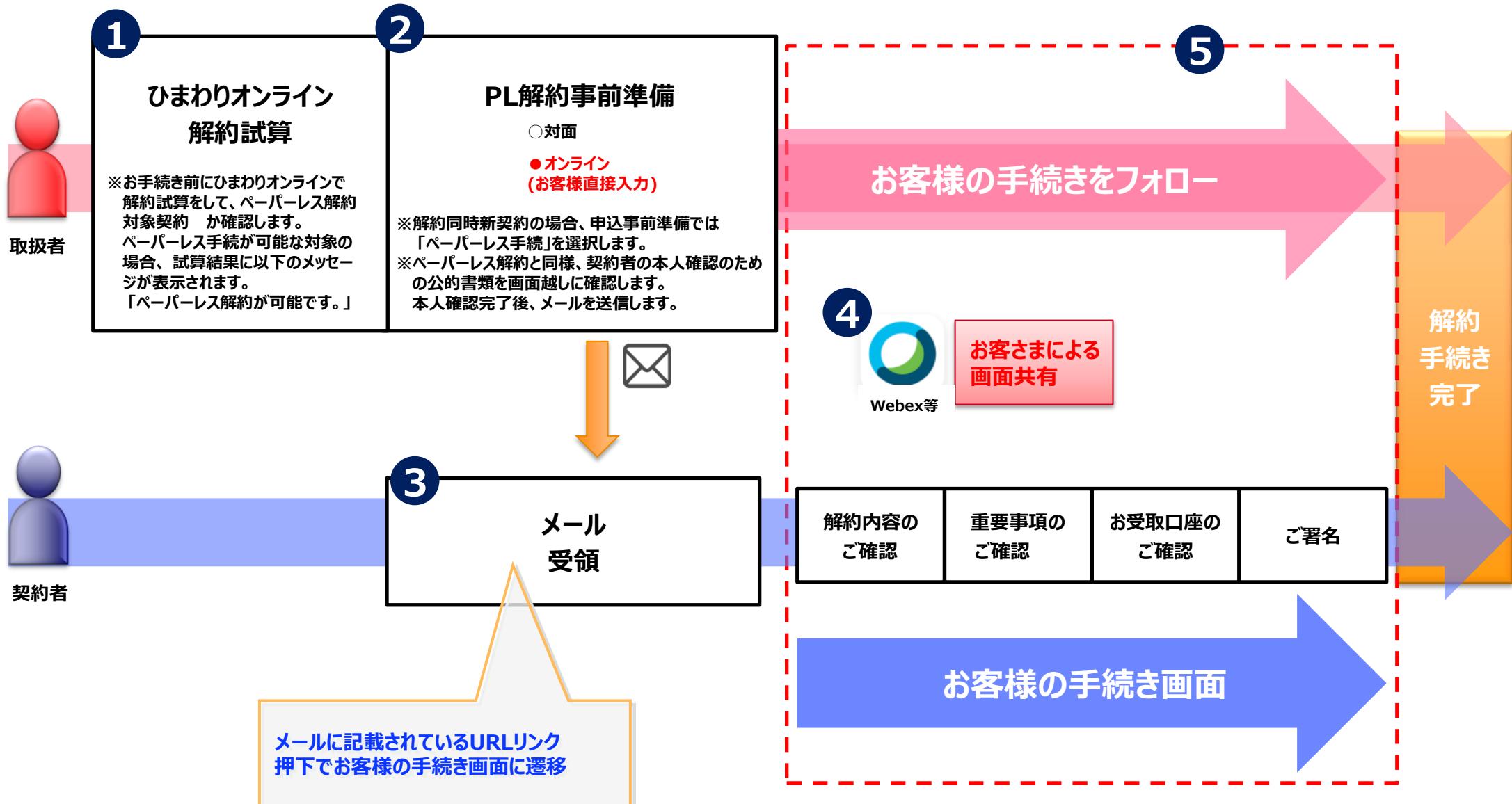
B : Webexなどのようにミーティングスペースを作成し、招待する形式のシステム（Web会議システム）

### 【留意点】

・オンライン解約手続きに伴う、通信費はお客さま・代理店さまの自己負担となりますのであらかじめご了承ください。  
そのため、お客さまとのテレビ電話実施時には必ず事前にWiFi環境を確認するなどご注意ください。

### 3. 手続きの流れ

※次ページとあわせてご確認ください。



# 4. 手続き方法の選択

オンライン解約手続きをする場合、以下のとおり画面で項目を選択してください。

## 【申込事前準備画面】 (解約同時新契約のみ)

解約同時新契約の場合、申込事前準備画面では、「ペーパーレス解約手続き」を選択します。  
※対面によるペーパレス手続き・オンライン解約手続きの場合はともに「ペーパーレス解約手続き」を選択します。

前画面に戻る

申込事前準備

メニュー・ヘルプ

解約の手続き方法を選択してください。  
また、手続き方法「ペーパーレス解約手続き」を選択した場合は、  
解約する既契約の証券番号を入力してください。

手続き方法	<input checked="" type="radio"/> ペーパーレス 解約手続き	<input type="radio"/> 書面での 解約手続き
-------	--	-------------------------------------

※対面またはオンラインでペーパーレス解約手続きをする場合は、  
どちらも「ペーパーレス解約手続き」を選択してください。

保険種類	手続き種類	証券番号
医療保険 (M I - 0 1)	解約新契約	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

確認・検索

## 【解約事前準備画面】

解約事前準備画面において、新たに「手続き方法の選択画面」が追加されます。  
「オンライン（お客様直接入力）」を選択してください。

解約事前準備

メニュー・ヘルプ

解約手続きの方法を選択してください。

手続き方法の 選択	<input type="radio"/> 対面	<input checked="" type="radio"/> オンライン (お客様直接入力)	<input type="radio"/> 書面
--------------	--------------------------	---	--------------------------

※・対面：契約者と対面して解約手続きをする場合  
・オンライン（お客様直接入力）：  
オンライン上で契約者が直接入力し解約手続きをする場合  
・書面：ペーパーレス解約手続きをやめて、「書面」での解約手続きを行う場合

選択して次へ

▲ページ上部に戻る

# 5. URLの送信

解約事前準備画面からオンライン解約手続き用のURLをメールで送ります。

前画面に戻る

オンライン（お客様直接入力）用メール送信

メニュー・ヘルプ

お客様お手続きに進むためのメールアドレスを入力ください。

メールアドレス	○○△△××@□□☆☆
再度ご入力ください	○○△△××@□□☆☆

テストメール送信

※リンクは送付した日の24時まで使用可能となります。  
※メール受信/拒否設定をしている場合、「himawari-life.co.jp」からのメールを受信できるよう設定してください。  
※メールアドレスに誤りがあると、第三者に個人情報を含むメールが送信されてしまいますので、  
お間違のないようご注意ください(誤りであった場合に当社は責任を負いません)。  
また、ご本人以外と共に登録されるメールアドレスのご登録にはご注意ください。

メール送信

お客様のメールアドレス入力後、  
テストメール送信をしてください。  
お客様のテストメール受信を確認した後下段の「メール送信」を押下してください。  
※解約同時新契約で、「申込契約者＝解約する契約の契約者」  
かつ「オンライン募集をしている場合」はオンライン申込時に登録した  
メールアドレスがプレ表示されます。(未成年契約等を除く)



SOMPOひまわり生命 オンライン解約手続きのお知らせ

受信トレイ

tetsuzuki@himawari-life.co.jp 11月15日(月) 16:20

To ひまわり

このたびの当社生命保険契約の解約に際しまして、  
以下のURLから、オンライン解約手続きへお進みください。

[https://www8k4c.himawari-life.co.jp/gai-gw/gai-gw/?\\_gid=GAX](https://www8k4c.himawari-life.co.jp/gai-gw/gai-gw/?_gid=GAX)

お手続き可能なオンライン解約内容

- 契約者さまのお名前：ひまわり 太郎様
- お手続き有効期限：02/07 24:00まで

※なお1度URLをクリックした後は、以下の場合についてURLは無効となります。

- お手続きを中断・キャンセル、または書面へのお手続きに変更した場合
- ブラウザの「戻る」ボタンを使用、または画面を閉じた場合

お客様のメールアドレスに解約手続きのURL  
が届きます。

**(注) 手続きの有効期限はメール受信日の  
24:00までです。**

## 6. URLについての注意事項

オンライン解約手続き用のURLの使用期限は当日24時までですが、使用期限切れ以外にもURLが無効となるケースがあります。

次ページ以降ケース詳細を説明します。

なお、無効となった場合「4.解約手続きをキャンセルした場合」を除き、再度解約事前準備から新しいURLを発行してください。

メール送信画面にも、URLが無効になるケースについて、注意事項として表示しています。

あらかじめお客様にお伝えください。

特に、ブラウザの「戻る」ボタンを使用したり、画面を閉じてしまうと意図せずURL無効となってしまうため、ご注意ください。

**また、一度お手続きのご案内のメールのURLを押下すると、URLは無効となります。（詳細は、「7.URLを」のケース参照）**

### 【URLが無効となるケース】

1. URL有効期限切れ
2. オンライン手続きが完了した場合
3. 新たなURLが発行された場合
4. ブラウザの「戻る」ボタンを使用、または画面を閉じた場合
5. 解約手続きを中断した場合
6. 取扱者による中断またはキャンセル処理がされた場合
7. URLを一度クリックした場合

### 【URLが無効となった場合に表示される画面】

以下の理由により解約手続きができません。

- ・オンライン解約手続き有効期限切れ
- ・オンライン解約手続き用の新しいURL発行済み
- ・オンライン解約手続きが中断またはキャンセル済み
- ・オンライン解約手続き完了済み
- ・ブラウザの「戻る」ボタンを使用、または画面を閉じたため
- ・取扱者操作による中断またはキャンセル

再度取扱者にご確認をお願いいたします。

## 6. URLについての注意事項

---

### 1. URL有効期限切れ

---

URLの使用期限は、発行当日の24時までです。（オンライン募集と同じ）  
24時にを過ぎるとURLは無効となり手続きができません。

### 2. オンライン解約手続き完了

---

オンライン解約手続きが完了した場合、URLは無効となります。

### 3. 新たなURLが発行された場合

---

新たなURLが発行された場合は、最新のURLのみが有効となり、それ以前のURLは無効です。

### 4. ブラウザの戻るボタンを使用、または画面を閉じた場合

---

ブラウザの「戻る」ボタンを使用すると、手続きが中断しURLは無効となります。  
画面を戻る場合は、必ず手続き画面の「前へ戻る」ボタンを押下してください。

## 6. URLについての注意事項

### 5. 解約手続きを中断した場合（解約同時新契約のみ）



メニューヘルプ画面から、解約手続きを中断した場合、URLは無効となります。  
再度解約事前準備画面で、新しいURLの発行が必要です。  
なお、ペーパーレス解約と同じで解約手続きした内容は保存されないため最初から解約手続きが必要となります。

# 6. URLについての注意事項

## 6. 取扱者操作による中断またはキャンセル処理がされた場合



前画面に戻る ペーパーレス解約手続き一覧 メニュー・ヘルプ

保全同時新契約として、実際にお客さまに解約手続きいただく契約を検索します。

検索条件

被保険者名 ヒマワリ タロウ  
漢字またはカナで検索できます。

検索

絞込条件 ✓ 解約手続き開始待ち ✓ 完了・書面切替・キャンセル

絞込条件：解約手続き開始待ち

選択	手続き状況	新契約 契約者名 被保険者名	申込手続き 募集人名	更新日時
✓	解約手続き 開始待ち	向日葵 太郎	募集 太郎	2022.02.07 14:17

前画面に戻る > 選択して次へ ▲ページ上部に戻る

お客様手続き用のURLが発行されています。  
「確認して次へ」を押して進むと既に発行されたURLは無効となります。  
またお客様がお手続き中の場合、お手続きは中断されます。  
URLを再発行する場合のみ「確認して次へ」を押してください。

> 確認して次へ > 戻る

閉じる

解約手続き用のURLを発行後、お客さまが手続きを完了していない状態で、「解約手続き一覧」から契約を選択すると、発行済みのURLは無効になります。

契約を選択して「次へ」を押すと、右のメッセージが表示されます。

状況により、以下のとおり操作してください。

### 【URLを再発行する必要がある場合】

「確認して次へ」ボタン押下します。

発行済みのURLは無効となり、解約事前準備画面から再度新しいURLを発行します。

※タイミングにより発行済みのURLで手続き画面に入れてしまうこともあります、手続きの途中でURL無効のエラー画面が表示されます。

### 【URLを再発行しない場合】

「戻る」ボタンを押下します。

発行済みのURLは当日中は有効のまま手続きが可能です。

# 6. URLについての注意事項

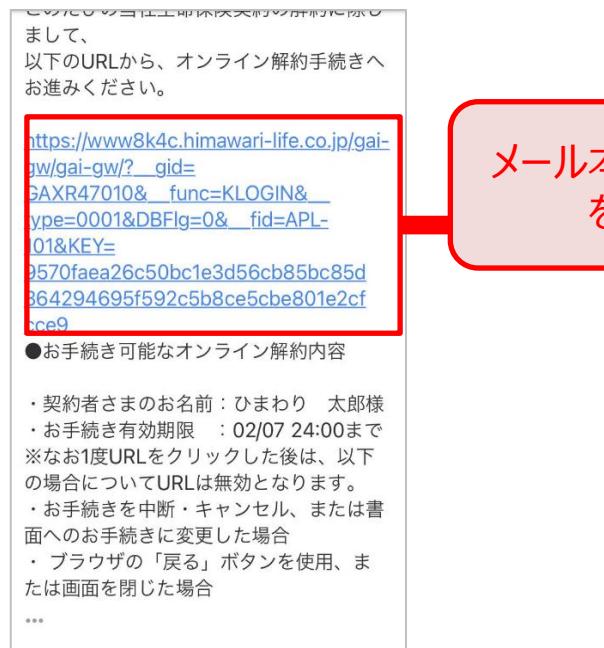
## 7. URLを一度クリックした場合

1～6のケースにかかわらず一度URLをクリックするとURLは無効となります。

※特にiPhoneの場合、URLを長押しした場合に、レビュー表示画面が表示されます。

この場合も、一度URLを押下して画面遷移したものと見なされ、URLが無効となります。  
ご注意ください。

### 【iPhoneで長押しするケース】



メール本文のURL  
を長押し



URLは無効となります。