

# お客様フォロー ハンドブック

## 14 満期保険金・生存給付金・年金

〈2023年5月版〉

SOMPOひまわり生命保険株式会社

# 満期保険金・生存給付金・年金

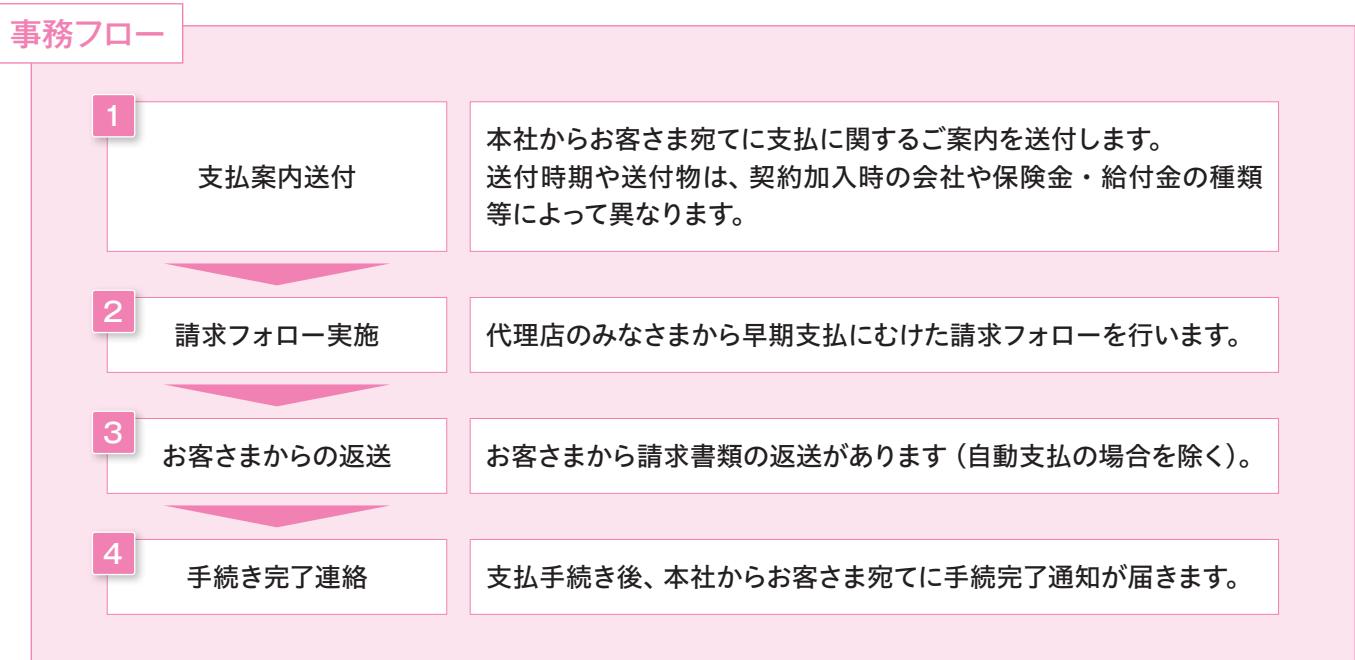
## 概要

- 満期保険金・生存給付金・年金の支払は、本社からお客さま宛てに直接案内します。
- お客さま宛てにご案内が届く時期に請求フォローをしてください。

## 関連資料

【取扱規定】24. 満期保険金・生存給付金・年金

## 1. 満期保険金・生存給付金・年金支払の手順



## ■お客さま宛てのご案内スケジュール

		(N-2) 月	(N-1) 月	N 月 (支払月)
自動支払	HL	案内送付 ▲ 支払月の2か月前の20日頃	請求書返送 ※該当する場合のみ ▲ 返送期限 支払期日の前月6日または支払期日の10営業日前	支払 ▲ 支払期日
請求書にもとづく支払	HL	案内送付 ▲ 支払月の2か月前の20日頃 (生存給付金・成長祝金・年金) ▲ 支払月の2か月前の月初（満期保険金）	請求書返送 ▲ 返送期限 支払期日の10営業日前	支払 ▲ 支払期日
	旧 NKL	案内送付 ▲ 支払月の2か月前の月初	請求書返送 ▲ 返送期限 支払期日の2か月前の月末	支払 ▲ 支払期日

(注) HL : SOMPOひまわり生命契約 / 旧 NKL : 旧日本興亜生命契約

## 2. 具体的な手続き

### 1 支払案内送付

本社からお客様宛てに支払に関するご案内を送付します。

代理店宛てには対象契約の一覧を送付しますので、該当契約を確認してください。

#### ■ SOMPOひまわり生命契約

お支払方法は、次の2パターンあります。どちらのお支払方法となるかは、保険金・給付金の種類等によって異なります。

自動支払	請求書類の取り付けを行わず、お受取予定日に自動的にお支払いします。お支払先口座は保険料振替口座または生存給付金・成長祝金の前回支払口座です。 ＊生存給付金・成長祝金のみ
請求書にもとづく支払	お客様からご提出いただいた請求書類をもとに、手続きを行います。

#### 【生存給付金(連生収入保障以外)・成長祝金】

送付先	送付物	送付時期
お客様	・請求書 ・お受取手続きのご案内 ・返信用封筒	
代理店	・満期保険金等お支払応当契約一覧表  記載項目については下記を参照してください。 【支払応当日】 ⇒約款上に定められた支払期日を記載しています。 収納経路がCSS・アプラス・ニコス・全信協の月払契約や支払期日が非営業日の場合は、お支払日が遅くなりますのでご注意ください。 【備考】 ⇒請求書種類を記載しています。 ①請求書送付・・・請求書の返送が必須です。 ②支払予告通知書送付・・・原則請求書の返送は不要です。 ③未送付(失効)・・・失効中のため請求書は発送していません。	お受取予定日が属する月の2か月前の20日頃

#### 【上記以外の満期保険金・年金等】

送付先	送付物	送付時期
お客様	・請求書 ・お受取手続きのご案内 ・マイナンバー制度開始に伴うお願い ・返信用封筒	
代理店	・満期保険金等お支払応当契約一覧表  記載項目については下記を参照してください。 【支払応当日】 ⇒約款上に定められた支払期日を記載しています。 支払期日が非営業日の場合は、お支払日が遅くなりますのでご注意ください。 【備考】 ⇒請求書種類を記載しています。 ①請求書送付・・・請求書の返送が必須です。 ②未送付(失効)・・・失効中のため請求書は発送していません。	【満期保険金】 お受取予定日が属する月の2か月前の月初 【年金】 お受取予定日が属する月の2か月前の20日頃

「自動支払」は、前月分保険料入金確認後自動的に支払いします。



## ■旧日本興亜生命契約

「請求書にもとづく支払」のみで、「自動支払」の取り扱いはありません。

送付先	送付物	送付時期
代理店	<ul style="list-style-type: none"><li>支払予定契約一覧表（年金）</li><li>支払予定契約一覧表（祝金／生存給付金／健康祝金／無事故給付金）</li><li>満期契約一覧表</li></ul>	
お客様	<ul style="list-style-type: none"><li>請求書</li><li>お受取手続きのご案内</li><li>マイナンバー制度開始に伴うお願い ＊満期保険金・年金にのみ同封しています。</li><li>返信用封筒</li></ul>	お受取予定日が属する月の2か月前の月初

## 2

## 請求フォロー実施

代理店宛てに届く対象契約の一覧（「満期保険金等お支払応当契約一覧表」、「支払予定契約一覧表」、「満期契約一覧表」）に載っている契約に対して、請求フォローを行います。

お客様に以下のポイントをお伝えし、お早めにご請求いただくようご案内します。

### 1. 書類の到着確認

満期保険金・生存給付金・年金のお支払い時期が到来したことを伝え、支払案内が届いているか確認します。

⇒具体的な発送日はひまわり生命にご照会ください。

### 2. 請求手続きのお願い

請求書1ページに記載の「お手続き方法」をご確認いただき、お手続きの要否や返送手順・返送期限をご説明します。

⇒帳票の記入方法など、不明な点が無いか確認します。

⇒請求書は、お客様にご返送いただいてから支払手続きを行いますので特に丁寧にフォローします。

⇒自動支払となる契約は請求書の返送は不要です。お受取口座の変更・すえ置き希望・お受取予定日より早く受取を希望の場合のみ返送が必要です。

⇒お客様が請求書類を紛失している場合は再発行しますので、お客様からカスタマーセンターに直接ご連絡いただくようご案内します。

### 3. 支払金額についての注意点

ご案内している金額よりも、実際のお支払い金額が少ない場合があります。

⇒未収納保険料・貸付金（契約者貸付・自動振替貸付）がある場合や、課税対象となる場合は、お支払い金額から差し引きます。

### 3 お客さまからの返送

お客さまから請求書類をご返送いただきます。

### 4 手続き完了連絡

手続き完了後、本社から以下の書類が届きます。

	SOMPOひまわり生命契約	旧日本興亜生命契約
送付時期	着金日の翌営業日に本社から発送します。	着金日当日に本社から発送します。
代理店	—	お支払のご案内
お客さま	手続き完了のお知らせ	