



SOMPOひまわり生命

あなたが健康だと、だれかがうれしい。

不備対応マニュアル (共通)

2023年11月

SOMPOひまわり生命保険株式会社

目次	ページ
1. 本マニュアルについて	2
2. 不備対応の概要	3
3. 不備の照会先	4
4. 不備対応	5～13

1. 本マニュアルについて

代理店用資料
募集時使用不可

2

◆このマニュアルは、代理店さまがひまわりT o D oリスト（以下「T o D oリスト」）を活用して不備対応を行う際に確認いただく内容をまとめたものです。不備対応にあたっては、本マニュアルをご確認のうえご対応ください。

不備対応方法の見方

不備内容

★T o D oリストに表示されている不備内容と連動して、「連絡」「不備項目」「解決方法/提出書類」「内容詳細」「備考」を記載しています。

★「備考」には、不備対応上必要な情報を表示しますが、表示がない場合もあります。このマニュアルでは、「備考」の例を表示しています。

書類記入

★書類提出が必要な不備の場合の書類記入箇所です。

★帳票見本の記入箇所と書類記入箇所の表を参考に、必要書類への記入を案内してください。

タイトル

★タイトルに、①タスク名 ②不備項目 ③内容 を表示しています。

★同一の不備項目でも業務ごと（新契約、収納、保全、保険金）に対応方法が異なる場合があるため、T o D oリストに表示されているタスク名・不備項目・内容を合わせて確認し、マニュアルを参照します。
（例：「口座振替依頼書不備」は、「新契約不備」と「収納不備」がありますが、対応方法が異なります。）

①タスク名

（※対応）新契約不備

◆◆代理店専業人のみ対応◆◆

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 事務改善推進部 事務センター室
【TEL】 0000-0000-0000
【営業時間】 平日 9:00 ~ 19:00（土日祝日は営業していません。）
=====

② 不備通知書.pdf

③ 追加通知書.pdf

証券番号 A1234567890-1

④ リンクがない場合

保険種類 一生のお守り

契約者名 不備 対象

被保険者名 不備 対象

取扱代理店 58V 北東京支店新設支店(70014)

取扱店 58V 北東京支店新設支店(70014)

取扱店 58V 北東京支店新設支店(70014)

取扱店 58V 北東京支店新設支店(70014)

取扱店 58V 北東京支店新設支店(70014)

取扱店 58V 北東京支店新設支店(70014)

取扱店 58V 北東京支店新設支店(70014)

5. 新契約不備 < 2 > 特別条件【特別保険料】

代理店用資料
募集時使用不可

17

連絡	提出
不備項目	特別条件
解決方法/提出書類	画面 上部に添付している特別条件付保険特約承諾書をお手紙へ添付し、簡易回答欄「書類」を送付してください。
内容詳細	特別保険料必要（医療保険引受不可）です。条件、理由は備考欄をご参照下さい。※取扱規定上、健康チェックは対象外になります。
備考	●●により、■■です。新保険料は△△円です。

②不備項目

③内容

POINT!

★保険料の払込が必要な契約の場合は、別途（別の不備タブで）「入金不備」を発信します。

①書類準備 T o D oリストに添付されている「要提出書類」（特別条件承諾書）を印刷します。

②書類記入 お客さまに内容をご説明のうえ、承諾いただける場合は「特別条件承諾書」にご記入いただけます。

③書類送付 送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。

④不備回答入力 T o D oリストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。

※お客さまに承諾いただけない場合は、「回答欄」に「条件不承諾のためキャンセル」と入力し、「後送書類有無」で「なし」を選択し、「回答」ボタンを押してください。（②③は対応不要です。）

①書類記入箇所 ※「★」がついている項目は、記入必須箇所です。

項目	記入方法・注意事項
① 承諾日	★ この書類に記入した日を記入ください。 【個人】契約者が自署してください。 【法人】法人名+代表者役職名+代表者名を記入ください。 ※法人の場合は、ゴム印でも可です。
② 保険契約者	★ 【法人】申込書に押印した法人印と同一の印を押印ください。
③ 法人契約者印	★ 【法人】申込書に押印した法人印と同一の印を押印ください。
④ 親権者・後見人	★ 保険契約者の親権者または後見人が自署してください。
⑤ 被保険者	★ 被保険者が自署してください。※ただし、契約者と被保険者が同一の場合は自署不要です。
⑥ 親権者・後見人	★ 被保険者の親権者または後見人が自署してください。※ただし、契約者が被保険者の親権者または後見人の場合は自署不要です。

凡例

★備考の内容を「●●」等で表示している場合は、「●●」等の部分に表示される内容やその例を記載しています。

POINT

★不備対応のポイントです。

対応方法

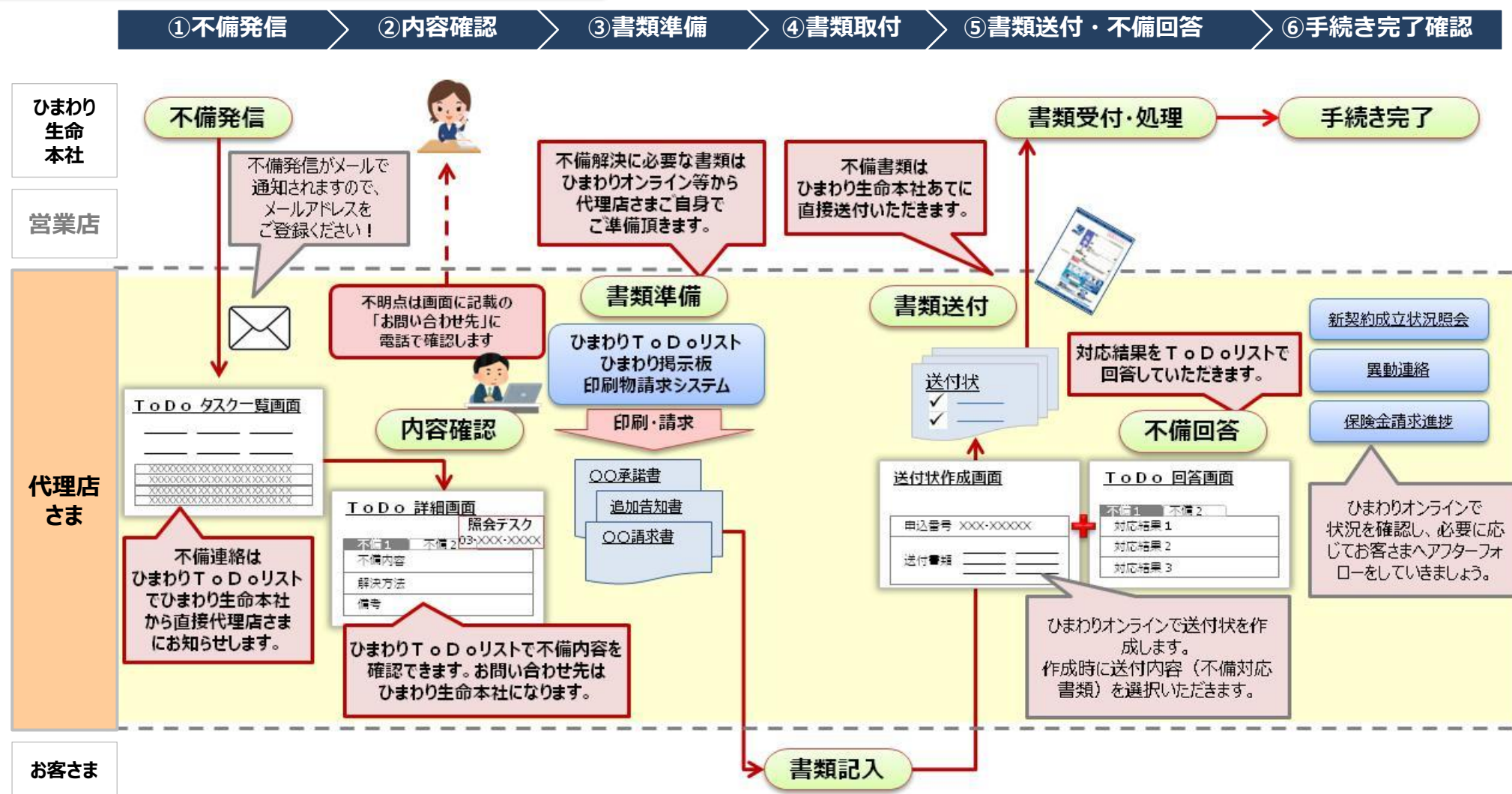
★不備の対応方法です。手順に沿って対応してください。

2. 不備対応の概要

- ◆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T o D o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、5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T o D o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。



3. 不備の照会先

- ◆不備の内容や対応方法に関するお問い合わせは、対象業務により以下の「お問い合わせ先」までご連絡ください。
- ◆「お問い合わせ先」は、ひまわりT o D oリスト詳細画面に記載します。また、予めT o D oリストで連絡先登録をしている場合はメールでも案内します。

不備に関するお問い合わせ

対象業務	お問い合わせ先	電話番号	選択番号	受付時間	書類送付先
新契約不備	新契約 不備チーム	0120-730-650	1	＜平日＞ 9:00～ 18:00	S O M P O ひまわり生命保険株式会社 代理店書類受付窓口 [住所] 〒163-8626 東京都新宿区西新宿6-13-1 新宿セントラルパークビル
収納・保全不備	収納・保全 不備チーム		2		
保険金不備	保険金 不備チーム		3	＜土日祝＞ 休み	

■ T o D oリスト 詳細画面

(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> ==

S O M P O 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。)

不備連絡票.pdf 追加添付書類.pdf

証券番号 A1234567890-1 ● リンクが繋がらない場合

契約者名 不備連 対象

取扱代理店 5BV 北東京支店新宿支社(70014)

実代理店 5BV 北東京支店新宿支社(70014)

分扱代理店 あり

詳細項目

回答入力

不備1 不備2 不備3 不備4 不備5

不備の問い合わせ先は、
不備内容画面やメールに
記載のお問い合わせ先
までお願いします。

■ メール通知 (T o D oリストで連絡先登録をしている場合)

<タイトル>
【S O M P O 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T o D o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> ==

S O M P O 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。

4. 不備対応（①不備発信）

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

- ◆ひまわり生命本社から代理店の皆さまのT o D o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。
- ◆ひまわりT o D oリストで連絡先登録済みの場合は、不備発信時にメールで通知します。（メールイメージは4ページ参照）

不備連絡の種類

- 不備の種類は、「要対応」「要確認」「連絡」の3種類あります。タスク名に「要対応」と記載のある不備が、代理店での対応が必要な不備ですので、タスク一覧のタスク名から、対応要否を確認します。
- 下表のタスク名の「○○」部分には、「新契約」「収納」「保全」「保険金」など、対象業務名が入ります。

タスク名	内容	不備対応要否
(要対応)○○不備のお知らせ	本社から不備内容と解決方法／提出書類を連携します。	○ 代理店はお客さまに連絡をし、不備解決をします。 不備対応後、不備回答入力をします。
(要確認)○○不備のお知らせ	本社から代理店へ情報連携をします。	○ 代理店は内容を確認し、必要に応じてお客さま対応をします。 内容確認後、確認ボタンを押します。
(連絡)○○不備のお知らせ	本社や営業店で対応中の不備の内容を連携します。	× 代理店での対応は不要です。

連絡先登録の手順

- 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1 I D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。

【メールアドレス登録手順】

- ①T o D oリストの一覧画面右上の「連絡先登録」ボタンを押してください。
 - ②連絡先登録画面でメールアドレス入力後「テストメールを送信する」を押してください。
 - ③テストメール受信後は「登録」ボタンを押してください。
- ※「登録」ボタンを押さないまま画面を閉じてしまうと、メールアドレスは登録されませんのでご注意ください。

The screenshot illustrates the three-step process for registering a contact email address. Step 1 shows the '連絡先登録' button in the top right of the task list. Step 2 shows the 'メールアドレス入力' (Email Address Input) field where the user enters their email. Step 3 shows the '登録' (Register) button at the bottom right of the registration form.

4. 不備対応 (②内容確認)

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

◆不備の内容は、T o D oリストで詳細を確認します。

不備内容検索



POINT!

★1週間以内の新たなタスクがあると「New!」と表示されます。

ご注意ください!

- ★ひまわりT o D oリストの操作方法詳細は、別途操作マニュアルでご確認ください。
- ★不備内容には個人情報・センシティブ情報が含まれる場合がありますので取扱には十分注意してください。
- ★「未対応」タスクに対する書類がひまわり生命本社に到着した場合等、処理を進めるためにひまわり生命本社で回答入力をする場合があります。
- ※その場合は該当不備のステータスが「完了」へ変更となり、代理店での回答入力ができなくなります。「完了」となった理由は表示されないため、書類到着確認が必要な場合はレターバック管理番号で追跡確認してください。
- ★利用可能時間帯はひまわりオンラインと同じです。
(平日・土曜日・日祝日 6:00~24:00)
※上記稼働時間帯に関わらず、システム・メンテナンスなどに伴う臨時停止があります。

検索条件

①「未対応または対応中」を選択

ステータス: 未対応 または 対応中

②必要に応じて募集人コードを入力

募集人コード: 0001

③「不備連絡（新契約）」または「不備連絡（既契約）」を選択

タスク種類: 不備連絡（新契約）

④検索ボタンを押す

検索

タスク一覧 および 検索結果

全件数: 154件 [5/8]

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! 2020/08/13	未対応	新契約 (要対応)	新契約不備のお知らせ	***-X1234567	藤川 **	藤川 **	12345-0001	鈴木 **	2020/09/08
New! 2020/08/13	未対応	新契約 (要対応)	新契約不備のお知らせ	***-X1234567	佐々木 **	佐々木 **	12345-0002	渡邊 **	2020/09/04

⑤対象契約を選択

ステータス	内容
未対応	回答入力されていないタスク
対応中	回答入力画面で「一時保存」した対応中のタスク
対応済	代理店で回答入力を完了したタスク。完了後は代理店での回答入力できません。 (この時点では、ひまわり生命本社の回答内容確認は未完了です。)
本社確認中	回答入力の内容をひまわり生命本社で確認中のタスク
完了	代理店の回答入力が完了し、本社確認まで完了しているタスク
連絡	ひまわり生命本社から情報連携する不備連絡に関するタスク（代理店での回答は不要）
H L 対応中	ひまわり生命の本社または営業店で不備対応を進めているタスク（代理店での回答は不要）

⑥ 手続き完了確認

- 必要書類がある場合は、書類名のあとに「（印刷物○○○○○）」や、「（掲示板○○○○○）」など、書類名称と帳票番号を記載しています。
「掲示板」と記載がある場合は、ひまわり掲示板に格納されています。
「印刷物」と記載がある場合は、在庫が無い場合は、印刷物請求システムよりご請求ください。

4. 不備対応 (③書類準備)

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

- ◆必要書類がある場合は、不備の「解決方法/提出書類」「内容詳細」欄に、書類名称と帳票番号を記載しています。(7ページ参照)
- ◆不備対応書類は、代理店さまご自身で「ひまわりT o D oリスト」「ひまわり掲示板」「印刷物請求システム」のいずれかを使って必要書類を準備します。

ひまわりT o D oリスト

■ひまわりT o D oリストに添付されている書類を使用する(書類イメージは9ページ参照)

- ・ひまわりオンラインのトップメニューで「ひまわりT o D oリスト」を選択します。
- ・タスクを開いた画面の上部にある「要提出書類」をクリックします。

「要提出書類」をクリック

【ひまわりT o D oリスト添付対象帳票】

- ・追加告知書
- ・特別条件承諾書※
- ・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

■ひまわり掲示板で帳票を出力する

- ・ひまわりオンラインのトップメニューで「ひまわり掲示板」を選択します。
- ・「帳票ライブラリー」を選択し、「新契約」「保全・収納・生存満期」「保険金・給付金」の中から対応する業務を選択します。
- ・検索バーで「帳票名」や「印刷物番号」等を入力し、検索することもできます。

不備種類にあわせて
いずれかを選択

いずれかの方法で
対応してください!

検索バーに帳票名または
帳票番号を入力

帳票ライブラリー

帳票ライブラリー以外のチェックを外して検索

印刷物請求システム

■印刷物請求システムで取り寄せた帳票を使用する

- ・ひまわりオンラインのトップメニューで「印刷物請求システム」を選択し、必要な帳票を請求します。

印刷物請求システム

※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。

(19030120) [843812] 0606 収納(19.10)改廃ト

⑥ 手続き完了確認

★「申込内容訂正請求書」は、特約削除・健康体率変更の査定結果に応じた保障内容・合計保険料が予め印字されますが、同時に通算オーバーがある場合などで内容が印字されない（ブランクの帳票が添付される）ケースもあります。その場合は訂正事項欄、訂正後の内容欄等必要箇所の記入が必要となります。

4. 不備対応 (④書類取付)

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

- ◆お客さまに必要書類の記入などを依頼し、書類を取り付けます。
- ◆書類の取り付けにあたっては、不備詳細画面の「解決方法/提出書類」「内容詳細」「備考」欄を確認のうえご対応ください。

書類取付

- 準備した書類の記入箇所をお客さまにご案内し、書類を取り付けます。
- 書類の記入箇所は不備内容確認画面で確認してください。

回答入力

不備1	不備2	不備3	不備4	不備5
連絡 不備項目	提出 特別条件			
解決方法/提出書類	画面上部に添付している特別条件付保険特約条項承諾書を本社へ送付し、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	特定高度障害不担保法を適用します。理由は備考欄をご参照下さい。※取扱規定上、健康チャレンジは対象外になります。			
備考	現在治療中・経過観察中のご病気・お怪我によります。			

回答状況 **必須** 未回答

簡易回答

回答欄 **必須**

回答者 **必須** 鈴木 **

後送書類有無 **必須** 選択してください

複数不備がある場合は、タブが分かれています。
すべての不備タブをクリックし、不備内容を確認します。

「解決方法/提出書類」・「内容詳細」・「備考」を確認します。
複数不備がある場合は、タブが分かれています。



POINT!

- ★必要書類がある場合は、書類名のあとに、「（掲示板〇〇〇〇〇）」や、「（印刷物〇〇〇〇〇）」など、記載があります。
「〇〇〇〇〇」部分には帳票番号を表示しています。
「掲示板」「印刷物」の表示については、以下のとおりですので、書類を準備する際の参考にしてください。
- ・「掲示板」…ひまわり掲示板に格納されています。
- ・「印刷物」…在庫が無い場合は、印刷物請求システムよりご請求ください。



ご注意ください!

- ★「回答入力」以下の表示にお時間をいただく場合がございます。（特に初回の検索時にお時間をいただく場合があります。）表示されない場合でも、「×」で閉じたり、「戻る」ボタンを押さずに、そのまましばらくお待ちいただくようお願いいたします。

4. 不備対応 (⑤書類送付・不備回答)

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

- ◆対応結果をT o D oリストで回答します。
- ◆ひまわりオンラインで送付状を作成し、ひまわり生命本社へ必要書類を送付します。

不備回答方法

■不備回答欄を入力します。

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	特別条件
解決方法/提出書類	画面上部に添付している特別条件付保険特約条項承諾書を本社へ送付し、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	特定高度障害不担保法を適用します。理由は備考欄をご参照下さい。※取扱規定上、健康チャレンジは対象外になります。
備考	現在治療中・経過観察中のご病気・お怪我によります。

回答状況

必須

未回答

▼

簡易回答

必須

選択してください

▼

回答者

必須

鈴木 **

後送書類有無

必須

選択してください

▼

一時保存

回答

戻る



ご注意ください!

★「回答」ボタンを押すと、回答内容の修正はできなくなりますので、不備対応中の場合は「一時保存」ボタンを押してください。

【不備タブ】複数不備がある場合は、すべての不備タブで回答入力を行います。

【回答状況】回答入力後、「回答済み」に変更します。

【回答欄】回答を入力します。
「簡易回答」から回答を選択することも可能です。
不備の「解決方法」に、『簡易回答欄「書類を送付します。」を選択入力して下さい。』等の記載がある場合は、簡易回答から選択入力します。



ご注意ください!

回答欄は全角文字で入力ください。(半角文字入力不可)

【代表的な入力不可文字】

* ①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊀㊁㊂㊃㊄㊅㊆㊇㊈㊉㊐㊑㊒㊓㊔㊕㊖㊗㊘㊙㊚㊛㊜㊝㊞㊟㊠㊡㊢㊣㊤㊥㊦㊧㊨㊩㊪㊫㊬㊭㊮㊯㊰㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺㊻㊼㊽㊾㊿㏀㏁㏂㏃㏄㏅㏆㏇㏈㏉㏐㏑㏒㏓㏔㏕㏖㏗㏘㏙㏚㏛㏜㏝㏞㏟㏠㏡㏢㏣㏤㏥㏦㏧㏨㏩㏪㏫㏬㏭㏮㏯㏰㏱㏲㏳㏴㏵㏶㏷㏸㏹㏺㏻㏼㏽㏾㏿㐀㐁㐂㐃㐄㐅㐆㐇㐈㐉㐐㐑㐒㐓㐔㐕㐖㐗㐘㐙㐚㐛㐜㐝㐞㐟㐠㐡㐢㐣㐤㐥㐦㐧㐨㐩㐪㐫㐬㐭㐮㐯㐰㐱㐲㐳㐴㐵㐶㐷㐸㐹㐺㐻㐼㐽㐾㐿㑀㑁㑂㑃㑄㑅㑆㑇㑈㑉㑐㑑㑒㑓㑔㑕㑖㑗㑘㑙㑚㑛㑜㑝㑞㑟㑠㑡㑢㑣㑤㑥㑦㑧㑨㑩㑪㑫㑬㑭㑮㑯㑰㑱㑲㑳㑴㑵㑶㑷㑸㑹㑺㑻㑼㑽㑾㑿㒀㒁㒂㒃㒄㒅㒆㒇㒈㒉㒐㒑㒒㒓㒔㒕㒖㒗㒘㒙㒚㒛㒜㒝㒞㒟㒠㒡㒢㒣㒤㒥㒦㒧㒨㒩㒪㒫㒬㒭㒮㒯㒰㒱㒲㒳㒴㒵㒶㒷㒸㒹㒺㒻㒼㒽㒾㒿㓀㓁㓂㓃㓄㓅㓆㓇㓈㓉㓐㓑㓒㓓㓔㓕㓖㓗㓘㓙㓚㓛㓜㓝㓞㓟㓠㓡㓢㓣㓤㓥㓦㓧㓨㓩㓪㓫㓬㓭㓮㓯㓰㓱㓲㓳㓴㓵㓶㓷㓸㓹㓺㓻㓼㓽㓾㓿㔀㔁㔂㔃㔄㔅㔆㔇㔈㔉㔐㔑㔒㔓㔔㔕㔖㔗㔘㔙㔚㔛㔜㔝㔞㔟㔠㔡㔢㔣㔤㔥㔦㔧㔨㔩㔪㔫㔬㔭㔮㔯㔰㔱㔲㔳㔴㔵㔶㔷㔸㔹㔺㔻㔼㔽㔾㔿㕀㕁㕂㕃㕄㕅㕆㕇㕈㕉㕐㕑㕒㕓㕔㕕㕖㕗㕘㕙㕚㕛㕜㕝㕞㕟㕠㕡㕢㕣㕤㕥㕦㕧㕨㕩㕪㕫㕬㕭㕮㕯㕰㕱㕲㕳㕴㕵㕶㕷㕸㕹㕺㕻㕼㕽㕾㕿㖀㖁㖂㖃㖄㖅㖆㖇㖈㖉㖐㖑㖒㖓㖔㖕㖖㖗㖘㖙㖚㖛㖜㖝㖞㖟㖠㖡㖢㖣㖤㖥㖦㖧㖨㖩㖪㖫㖬㖭㖮㖯㖰㖱㖲㖳㖴㖵㖶㖷㖸㖹㖺㖻㖼㖽㖾㖿㗀㗁㗂㗃㗄㗅㗆㗇㗈㗉㗐㗑㗒㗓㗔㗕㗖㗗㗘㗙㗚㗛㗜㗝㗞㗟㗠㗡㗢㗣㗤㗥㗦㗧㗨㗩㗪㗫㗬㗭㗮㗯㗰㗱㗲㗳㗴㗵㗶㗷㗸㗹㗺㗻㗼㗽㗾㗿㘀㘁㘂㘃㘄㘅㘆㘇㘈㘉㘐㘑㘒㘓㘔㘕㘖㘗㘘㘙㘚㘛㘜㘝㘞㘟㘠㘡㘢㘣㘤㘥㘦㘧㘨㘩㘪㘫㘬㘭㘮㘯㘰㘱㘲㘳㘴㘵㘶㘷㘸㘹㘺㘻㘼㘽㘾㘿㙀㙁㙂㙃㙄㙅㙆㙇㙈㙉㙐㙑㙒㙓㙔㙕㙖㙗㙘㙙㙚㙛㙜㙝㙞㙟㙠㙡㙢㙣㙤㙥㙦㙧㙨㙩㙪㙫㙬㙭㙮㙯㙰㙱㙲㙳㙴㙵㙶㙷㙸㙹㙺㙻㙼㙽㙾㙿㚀㚁㚂㚃㚄㚅㚆㚇㚈㚉㚐㚑㚒㚓㚔㚕㚖㚗㚘㚙㚚㚛㚜㚝㚞㚟㚠㚡㚢㚣㚤㚥㚦㚧㚨㚩㚪㚫㚬㚭㚮㚯㚰㚱㚲㚳㚴㚵㚶㚷㚸㚹㚺㚻㚼㚽㚾㚿㜀㜁㜂㜃㜄㜅㜆㜇㜈㜉㜐㜑㜒㜓㜔㜕㜖㜗㜘㜙㜚㜛㜜㜝㜞㜟㜠㜡㜢㜣㜤㜥㜦㜧㜨㜩㜪㜫㜬㜭㜮㜯㜰㜱㜲㜳㜴㜵㜶㜷㜸㜹㜺㜻㜼㜽㜾㜿㝀㝁㝂㝃㝄㝅㝆㝇㝈㝉㝐㝑㝒㝓㝔㝕㝖㝗㝘㝙㝚㝛㝜㝝㝞㝟㝠㝡㝢㝣㝤㝥㝦㝧㝨㝩㝪㝫㝬㝭㝮㝯㝰㝱㝲㝳㝴㝵㝶㝷㝸㝹㝺㝻㝼㝽㝾㝿㞀㞁㞂㞃㞄㞅㞆㞇㞈㞉㞐㞑㞒㞓㞔㞕㞖㞗㞘㞙㞚㞛㞜㞝㞞㞟㞠㞡㞢㞣㞤㞥㞦㞧㞨㞩㞪㞫㞬㞭㞮㞯㞰㞱㞲㞳㞴㞵㞶㞷㞸㞹㞺㞻㞼㞽㞾㞿㟀㟁㟂㟃㟄㟅㟆㟇㟈㟉㟐㟑㟒㟓㟔㟕㟖㟗㟘㟙㟚㟛㟜㟝㟞㟟㟠㟡㟢㟣㟤㟥㟦㟧㟨㟩㟪㟫㟬㟭㟮㟯㟰㟱㟲㟳㟴㟵㟶㟷㟸㟹㟺㟻㟼㟽㟾㟿㠀㠁㠂㠃㠄㠅㠆㠇㠈㠉㠐㠑㠒㠓㠔㠕㠖㠗㠘㠙㠚㠛㠜㠝㠞㠟㠠㠡㠢㠣㠤㠥㠦㠧㠨㠩㠪㠫㠬㠭㠮㠯㠰㠱㠲㠳㠴㠵㠶㠷㠸㠹㠺㠻㠼㠽㠾㠿㡀㡁㡂㡃㡄㡅㡆㡇㡈㡉㡐㡑㡒㡓㡔㡕㡖㡗㡘㡙㡚㡛㡜㡝㡞㡟㡠㡡㡢㡣㡤㡥㡦㡧㡨㡩㡪㡫㡬㡭㡮㡯㡰㡱㡲㡳㡴㡵㡶㡷㡸㡹㡺㡻㡼㡽㡾㡿㢀㢁㢂㢃㢄㢅㢆㢇㢈㢉㢐㢑㢒㢓㢔㢕㢖㢗㢘㢙㢚㢛㢜㢝㢞㢟㢠㢡㢢㢣㢤㢥㢦㢧㢨㢩㢪㢫㢬㢭㢮㢯㢰㢱㢲㢳㢴㢵㢶㢷㢸㢹㢺㢻㢼㢽㢾㢿㣀㣁㣂㣃㣄㣅㣆㣇㣈㣉㣐㣑㣒㣓㣔㣕㣖㣗㣘㣙㣚㣛㣜㣝㣞㣟㣠㣡㣢㣣㣤㣥㣦㣧㣨㣩㣪㣫㣬㣭㣮㣯㣰㣱㣲㣳㣴㣵㣶㣷㣸㣹㣺㣻㣼㣽㣾㣿㤀㤁㤂㤃㤄㤅㤆㤇㤈㤉㤐㤑㤒㤓㤔㤕㤖㤗㤘㤙㤚㤛㤜㤝㤞㤟㤠㤡㤢㤣㤤㤥㤦㤧㤨㤩㤪㤫㤬㤭㤮㤯㤰㤱㤲㤳㤴㤵㤶㤷㤸㤹㤺㤻㤼㤽㤾㤿㥀㥁㥂㥃㥄㥅㥆㥇㥈㥉㥐㥑㥒㥓㥔㥕㥖㥗㥘㥙㥚㥛㥜㥝㥞㥟㥠㥡㥢㥣㥤㥥㥦㥧㥨㥩㥪㥫㥬㥭㥮㥯㥰㥱㥲㥳㥴㥵㥶㥷㥸㥹㥺㥻㥼㥽㥾㥿㦀㦁㦂㦃㦄㦅㦆㦇㦈㦉㦐㦑㦒㦓㦔㦕㦖㦗㦘㦙㦚㦛㦜㦝㦞㦟㦠㦡㦢㦣㦤㦥㦦㦧㦨㦩㦪㦫㦬㦭㦮㦯㦰㦱㦲㦳㦴㦵㦶㦷㦸㦹㦺㦻㦼㦽㦾㦿㧀㧁㧂㧃㧄㧅㧆㧇㧈㧉㧐㧑㧒㧓㧔㧕㧖㧗㧘㧙㧚㧛㧜㧝㧞㧟㧠㧡㧢㧣㧤㧥㧦㧧㧨㧩㧪㧫㧬㧭㧮㧯㧰㧱㧲㧳㧴㧵㧶㧷㧸㧹㧺㧻㧼㧽㧾㧿㨀㨁㨂㨃㨄㨅㨆㨇㨈㨉㨐㨑㨒㨓㨔㨕㨖㨗㨘㨙㨚㨛㨜㨝㨞㨟㨠㨡㨢㨣㨤㨥㨦㨧㨨㨩㨪㨫㨬㨭㨮㨯㨰㨱㨲㨳㨴㨵㨶㨷㨸㨹㨺㨻㨼㨽㨾㨿㩀㩁㩂㩃㩄㩅㩆㩇㩈㩉㩐㩑㩒㩓㩔㩕㩖㩗㩘㩙㩚㩛㩜㩝㩞㩟㩠㩡㩢㩣㩤㩥㩦㩧㩨㩩㩪㩫㩬㩭㩮㩯㩰㩱㩲㩳㩴㩵㩶㩷㩸㩹㩺㩻㩼㩽㩾㩿㪀㪁㪂㪃㪄㪅㪆㪇㪈㪉㪐㪑㪒㪓㪔㪕㪖㪗㪘㪙㪚㪛㪜㪝㪞㪟㪠㪡㪢㪣㪤㪥㪦㪧㪨㪩㪪㪫㪬㪭㪮㪯㪰㪱㪲㪳㪴㪵㪶㪷㪸㪹㪺㪻㪼㪽㪾㪿㫀㫁㫂㫃㫄㫅㫆㫇㫈㫉㫐㫑㫒㫓㫔㫕㫖㫗㫘㫙㫚㫛㫜㫝㫞㫟㫠㫡㫢㫣㫤㫥㫦㫧㫨㫩㫪㫫㫬㫭㫮㫯㫰㫱㫲㫳㫴㫵㫶㫷㫸㫹㫺㫻㫼㫽㫾㫿㬀㬁㬂㬃㬄㬅㬆㬇㬈㬉㬐㬑㬒㬓㬔㬕㬖㬗㬘㬙㬚㬛㬜㬝㬞㬟㬠㬡㬢㬣㬤㬥㬦㬧㬨㬩㬪㬫㬬㬭㬮㬯㬰㬱㬲㬳㬴㬵㬶㬷㬸㬹㬺㬻㬼㬽㬾㬿㭀㭁㭂㭃㭄㭅㭆㭇㭈㭉㭐㭑㭒㭓㭔㭕㭖㭗㭘㭙㭚㭛㭜㭝㭞㭟㭠㭡㭢㭣㭤㭥㭦㭧㭨㭩㭪㭫㭬㭭㭮㭯㭰㭱㭲㭳㭴㭵㭶㭷㭸㭹㭺㭻㭼㭽㭾㭿㮀㮁㮂㮃㮄㮅㮆㮇㮈㮉㮐㮑㮒㮓㮔㮕㮖㮗㮘㮙㮚㮛㮜㮝㮞㮟㮠㮡㮢㮣㮤㮥㮦㮧㮨㮩㮪㮫㮬㮭㮮㮯㮰㮱㮲㮳㮴㮵㮶㮷㮸㮹㮺㮻㮼㮽㮾㮿㯀㯁㯂㯃㯄㯅㯆㯇㯈㯉㯐㯑㯒㯓㯔㯕㯖㯗㯘㯙㯚㯛㯜㯝㯞㯟㯠㯡㯢㯣㯤㯥㯦㯧㯨㯩㯪㯫㯬㯭㯮㯯㯰㯱㯲㯳㯴㯵㯶㯷㯸㯹㯺㯻㯼㯽㯾㯿㰀㰁㰂㰃㰄㰅㰆㰇㰈㰉㰐㰑㰒㰓㰔㰕㰖㰗㰘㰙㰚㰛㰜㰝㰞㰟㰠㰡㰢㰣㰤㰥㰦㰧㰨㰩㰪㰫㰬㰭㰮㰯㰰㰱㰲㰳㰴㰵㰶㰷㰸㰹㰺㰻㰼㰽㰾㰿㱀㱁㱂㱃㱄㱅㱆㱇㱈㱉㱐㱑㱒㱓㱔㱕㱖㱗㱘㱙㱚㱛㱜㱝㱞㱟㱠㱡㱢㱣㱤㱥㱦㱧㱨㱩㱪㱫㱬㱭㱮㱯㱰㱱㱲㱳㱴㱵㱶㱷㱸㱹㱺㱻㱼㱽㱾㱿㲀㲁㲂㲃㲄㲅㲆㲇㲈㲉㲐㲑㲒㲓㲔㲕㲖㲗㲘㲙㲚㲛㲜㲝㲞㲟㲠㲡㲢㲣㲤㲥㲦㲧㲨㲩㲪㲫㲬㲭㲮㲯㲰㲱㲲㲳㲴㲵㲶㲷㲸㲹㲺㲻㲼㲽㲾㲿㳀㳁㳂㳃㳄㳅㳆㳇㳈㳉㳐㳑㳒㳓㳔㳕㳖㳗㳘㳙㳚㳛㳜㳝㳞㳟㳠㳡㳢㳣㳤㳥㳦㳧㳨㳩㳪㳫㳬㳭㳮㳯㳰㳱㳲㳳㳴㳵㳶㳷㳸㳹㳺㳻㳼㳽㳾㳿㴀㴁㴂㴃㴄㴅㴆㴇㴈㴉㴐㴑㴒㴓㴔㴕㴖㴗㴘㴙㴚㴛㴜㴝㴞㴟㴠㴡㴢㴣㴤㴥㴦㴧㴨㴩㴪㴫㴬㴭㴮㴯㴰㴱㴲㴳㴴㴵㴶㴷㴸㴹㴺㴻㴼㴽㴾㴿㵀㵁㵂㵃㵄㵅㵆㵇㵈㵉㵐㵑㵒㵓㵔㵕㵖㵗㵘㵙㵚㵛㵜㵝㵞㵟㵠㵡㵢㵣㵤㵥㵦㵧㵨㵩㵪㵫㵬㵭㵮㵯㵰㵱㵲㵳㵴㵵㵶㵷㵸㵹㵺㵻㵼㵽㵾㵿㶀㶁㶂㶃㶄㶅㶆㶇㶈㶉㶐㶑㶒㶓㶔㶕㶖㶗㶘㶙㶚㶛㶜㶝㶞㶟㶠㶡㶢㶣㶤㶥㶦㶧㶨㶩㶪㶫㶬㶭㶮㶯㶰㶱㶲㶳㶴㶵㶶㶷㶸㶹㶺㶻㶼㶽㶾㶿㷀㷁㷂㷃㷄㷅㷆㷇㷈㷉㷐㷑㷒㷓㷔㷕㷖㷗㷘㷙㷚㷛㷜㷝㷞㷟㷠㷡㷢㷣㷤㷥㷦㷧㷨㷩㷪㷫㷬㷭㷮㷯㷰㷱㷲㷳㷴㷵㷶㷷㷸㷹㷺㷻㷼㷽㷾㷿㸀㸁㸂㸃㸄㸅㸆㸇㸈㸉㸐㸑㸒㸓㸔㸕㸖㸗㸘㸙㸚㸛㸜㸝㸞㸟㸠㸡㸢㸣㸤㸥㸦㸧㸨㸩㸪㸫㸬㸭㸮㸯㸰㸱㸲㸳㸴㸵㸶㸷㸸㸹㸺㸻㸼㸽㸾㸿㹀㹁㹂㹃㹄㹅㹆㹇㹈㹉㹐㹑㹒㹓㹔㹕㹖㹗㹘㹙㹚㹛㹜㹝㹞㹟㹠㹡㹢㹣㹤㹥㹦㹧㹨㹩㹪㹫㹬㹭㹮㹯㹰㹱㹲㹳㹴㹵㹶㹷㹸㹹㹺㹻㹼㹽㹾㹿㺀㺁㺂㺃㺄㺅㺆㺇㺈㺉㺐㺑㺒㺓㺔㺕㺖㺗㺘㺙㺚㺛㺜㺝㺞㺟㺠㺡㺢㺣㺤㺥㺦㺧㺨㺩㺪㺫㺬㺭㺮㺯㺰㺱㺲㺳㺴㺵㺶㺷㺸㺹㺺㺻㺼㺽㺾㺿㻀㻁㻂㻃㻄㻅㻆㻇㻈㻉㻐㻑㻒㻓㻔㻕㻖㻗㻘㻙㻚㻛㻜㻝㻞㻟㻠㻡㻢㻣㻤㻥㻦㻧㻨㻩㻪㻫㻬㻭㻮㻯㻰㻱㻲㻳㻴㻵㻶㻷㻸㻹㻺㻻㻼㻽㻾㻿㼀㼁㼂㼃㼄㼅㼆㼇㼈㼉㼐㼑㼒㼓㼔㼕㼖㼗㼘㼙㼚㼛㼜㼝㼞㼟㼠㼡㼢㼣㼤㼥㼦㼧㼨㼩㼪㼫㼬㼭㼮㼯㼰㼱㼲㼳㼴㼵㼶㼷㼸㼹㼺㼻㼼㼽㼾㼿㽀㽁㽂㽃㽄㽅㽆㽇㽈㽉㽐㽑㽒㽓㽔㽕㽖㽗㽘㽙㽚㽛㽜㽝㽞㽟㽠㽡㽢㽣㽤㽥㽦㽧㽨㽩㽪㽫㽬㽭㽮㽯㽰㽱㽲㽳㽴㽵㽶㽷㽸㽹㽺㽻㽼㽽㽾㽿㿀㿁㿂㿃㿄㿅㿆㿇㿈㿉㿐㿑㿒㿓㿔㿕㿖㿗㿘㿙㿚㿛㿜㿝㿞㿟㿠㿡㿢㿣㿤㿥㿦㿧㿨㿩㿪㿫㿬㿭㿮㿯㿰㿱㿲㿳㿴㿵㿶㿷㿸㿹㿺㿻㿼㿽㿾㿿

一時保存も可能です。
一時保存すると、ステータスは「対応中」になります。

【回答者】回答入力者の氏名を入力します。

【後送書類有無】ひまわり生命本社へ送付する書類の有無を選択します。

すべての必要項目入力後、「回答ボタン」を押下します。
すべての不備タブの回答入力がない場合はエラーメッセージが表示されます。

4. 不備対応 (⑤書類送付・不備回答)

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

◆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」(7ページ参照)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いたします。
(保険金不備の一部は、本社とお客さ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。

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。

4. 不備対応 (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。

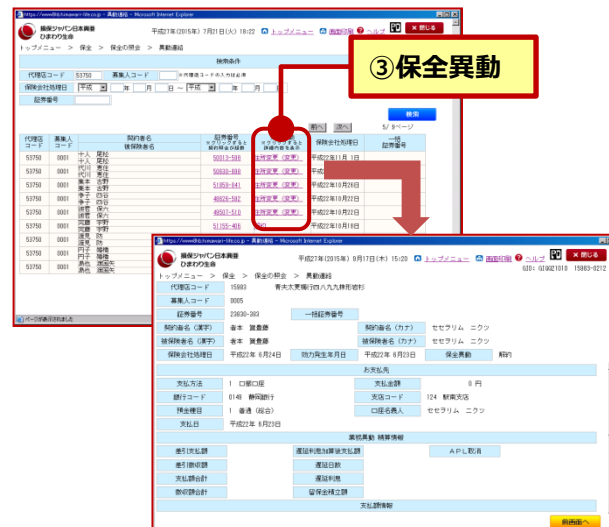
【新契約】成立状況

■新契約の成立状況を確認できます。



【保全】異動連絡

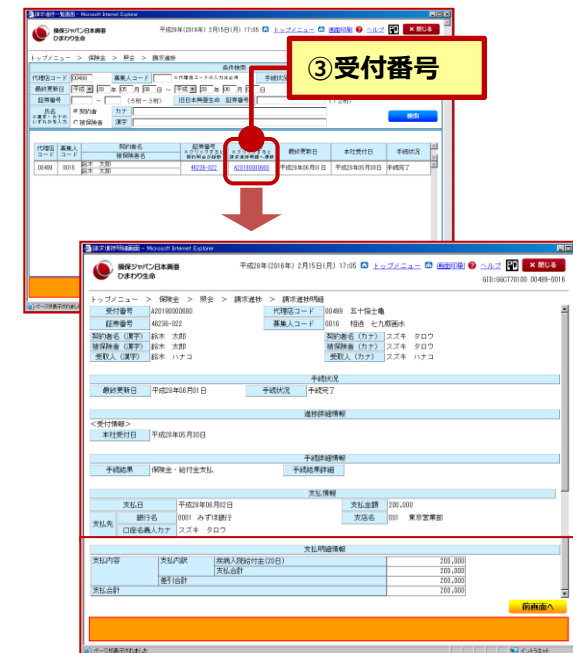
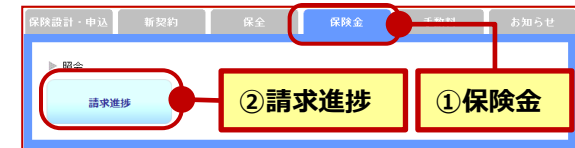
■保全処理が完了した契約を確認できます。



※旧日本興亜生命契約については参照できませんので、代理店あてに送付される「生命保険承認書(控)」を参照してください。

【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。



SOMPOひまわり生命

あなたが健康だと、だれかがうれしい。

不備対応マニュアル (新契約)

2021年4月

SOMPOひまわり生命保険株式会社

目次	ページ
新契約不備の対応方法	2
医務査定結果の種類	3
医務査定結果の理由	4
< 1 > 特別条件 《特定部位指定疾病不担保法》	5
< 2 > 特別条件 《特別保険料》	6
< 3 > 特別条件 《特約・特則引受不可》	7～8
< 4 > 健康体料率特約 《料率変更》	9～10
< 5 > 保険金額過大 《先進医療特約重複》	11～12
< 6 > 延期	13
< 7 > 口座振替依頼書不備 《記入誤り、訂正印もれ 等》	14
< 8 > ペーパーレス不備 《口座振替依頼書未着》	15
< 9 > ネット口振不備 《ネット口振未登録》	16
< 10 > 入金不備 《クレジットカードオーソリゼーション未了》	17
< 11 > 入金不備 《保険料要振込契約：未入金》	18
< 12 > 入金不備 《クレジットカード扱契約：保険料変更》	19
< 13 > 取扱者の報告書不備 《意向把握の状況記入もれ》	20
< 14 > 取扱者の報告書不備 《証券印字の字体確認》	21
< 15 > 申込書面不備 《漢字氏名の確認》	22
< 16 > 申込書面不備 《続柄もれ》	23
< 17 > ペーパーレス不備 《健康診断結果通知書（人間ドック成績表）未着》	24
< 18 > 再保険不備 《査定結果「無条件」の場合》	25
< 19 > 診査報状不備 《診査報状未着》	26～27
< 20 > 診査報状不備 《一部検査未実施、一部追加検査必要》	28
< 21 > コチン検査不備 《コチン検査未着》	29
< 22 > 健康診断結果通知書（人間ドック）必要項目未達	30
< 23 > 詳細は解決方法・提出書類欄 《成立保留》	31
< 24 > 詳細は解決方法・提出書類欄 《承諾保留》	32

新契約不備の対応方法



新契約不備の注意事項

**T o D oリストの
契約内容詳細項目
「申込有効期限日」**

ひまわりT o D oリストの契約内容詳細の項目「申込有効期限日」は、告知日もしくは申込書の有効期限のうち、期限が短いほうを優先して表示しています。

告知書再取付の不備

不備対応で告知書を取り付けする場合は、
不備解決方法等に記載がなくとも
「告知日※」「被保険者氏名」は記入必須です。
※特に指示が無い場合は「新たに記入する日」を
ご記入ください。

**「告知日」「被保険者氏名」
は記入必須です。**

5. 新契約不備（医務査定結果の種類）

◆新契約不備でお知らせする医務査定結果の種類とその内容を確認して下さい。

医務査定結果の種類

医務査定結果		内容
特別条件 (注)1	特別保険料領収法	危険の程度に応じ、当社が定める「特別保険料」を領収することを条件にお引受けする方法です。 MR（死亡指数）とは、死亡リスクの指標であり、特別保険料領収法にもとづいた特別保険料算定の基礎となるものです。 MR（死亡指数）100を標準体とし、MR（死亡指数）の数値が高いほど死亡リスクが高いことを表します。
	保険金削減支払法	当社が定める削減期間内に被保険者が死亡・高度障害状態になった場合、保険金等を削減して支払うことを条件にお引受けする方法です。ただし、その原因が災害または約款に定める感染症の場合を除きます。
	特定高度障害不担保法	被保険者が眼球および眼球付属器に生じた疾病（ただし約款に定める感染症を除く）を原因として約款に定める高度障害状態のうち「両眼の視力を全く永久に失ったとき」に該当しても高度障害保険金等を支払わないことを条件にお引受けする方法です。
特定部位・指定疾病不担保法		当社が指定した特定部位に生じた疾病（不慮の事故または約款に定める感染症を除く）または指定疾病を直接の原因として、当社の定める不担保期間中に給付金等の支払事由に該当したときでも、給付金等をお支払いしないことを条件にお引受けする方法です。 また、医療用特定疾病診断保険料免除特約の保険料の払込免除事由に該当したときでも保険料の払込を免除しないことも条件に含みます。
特約・特則引受不可		申込みのあった特約・特則の一部または全部が、お引受けできないことをいいます。
延期(注)2		現在はお引受けできないが、時間の経過により加入できる可能性があることをいいます。 医的査定によりお引受けができないことをいいます。
見合わせ		環境査定面からお引受けができないことをいいます。
増額制限		医的理由等により、今回の申込みに特別条件はつかないが、今後の追加加入について今回の査定を参照のうえ査定を行うという査定結果のことをいいます。
限度承諾		医的理由等により、今後の追加加入について今回の査定を参照のうえ医的査定を行うことをいいます。

(注) 1：保険種類、保険期間等により適用可否が異なります。

(注) 2：保険種類によっては将来にわたってお引受けができないものもあります。

5. 新契約不備（医務査定結果の理由）

- ◆新契約不備でお知らせする医務査定結果の理由とその内容を確認して下さい。
- ◆提出いただいた告知書や健康診断結果票等より、条件付きや料率変更などとなった場合は、T o D oリストの不備詳細画面の「備考」に原則、下表の通りに医務査定結果の理由を表示します。

医務査定結果の理由

査定結果の理由	内容
告知内容（▲▲）	告知いただいた病気、怪我または定期健康診断指摘によるものです。 「▲▲」には告知複数の場合に詳細内容が表記されます。例：R○年○月の定健指摘、○○系疾患など
過去の告知内容等	過去に申し込んだ際の告知内容や提出いただいた資料（診断書等）によるものです。
保険金等請求歴	保険金請求時に当社で確認した資料（診断書等）によるものです。
血圧	血圧検査結果によるものです。
体格	身長または体重によるものです。
尿所見（●●）	尿検査結果によるものです。「●●」には尿蛋白・尿糖・尿潜血のいずれかが入ります。
コチニン陽性	コチニン検査の結果が陽性によるものです。
検診所見	診査時の医師の触診、聴診等によるものです。
ご提出頂いたデータ（**）	提出いただいた医的資料によるものです。 「**」には具体的な項目名が入ります。例：G O T、中性脂肪 など
妊娠	告知書第7項「現在、妊娠していますか。」の告知によるものです。

5. 新契約不備 < 1 > 特別条件《特定部位・指定疾病不担保法》

代理店用資料
募集時使用不可

不備内容

連絡	提出
不備項目	特別条件
解決方法／提出書類	画面上部に添付している特別条件承諾書「医療保険（M I - 0 1 用）」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	特定部位・指定疾病不担保法を適用します。分類番号、不担保期間、理由は備考を参照して下さい。
備考	●●によりN o . ■■（▲▲）部位不担保です。

- ・・・条件付きとなった理由を表示します
（例：「過去のご病気・お怪我」「現在治療中・経過観察中のご病気・お怪我」など）
- ・・・不担保の対象となる特定部位および指定疾病の分類番号を表示します。
（例：「N O . 3 8」など）
- ▲▲・・・契約日からの不担保期間を表示します。
（例：「5 年間」など）

対応方法

①書類準備	T o D o リストに添付されている「要提出書類」（特別条件承諾書）を印刷します。
②書類記入	お客さまに特別条件の内容を説明のうえ、承諾いただける場合は「特別条件承諾書」に記入いただきます。
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D o リストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。 ※お客さまに承諾いただけなかった場合は、「回答欄」に「条件不承諾のためキャンセル」と入力、「後送書類有無」で「なし」を選択し、「回答」ボタンを押してください。（②③は対応不要です。）

書類記入

< 書類記入箇所 > ※「★」がついている項目は、記入必須箇所です。

	項目	記入方法 ・ 注意事項
①	承諾日 ★	この書類に記入した日を記入ください。
②	保険契約者 ★	【個人】契約者が自署してください。 【法人】法人名 + 代表者役職名 + 代表者名を記入ください。 ※法人の場合は、ゴム印でも可です。
③	法人契約者印	【法人】申込書に押印した法人印と同一の印を押印ください。
④	親権者・後見人	保険契約者の親権者または後見人が自署ください。
⑤	被保険者	被保険者が自署してください。※ただし、契約者と被保険者が同一の場合は自署不要です。
⑥	親権者・後見人	被保険者の親権者または後見人が自署してください。 ※ただし、契約者が被保険者の親権者または後見人の場合は自署不要です。

特別条件の内容（分類番号・期間・特定部位および特定疾病の名称）は、承諾書に印字されています。

5. 新契約不備 <2> 特別条件《特別保険料》

代理店用資料
募集時使用不可

6

不備内容

連絡	提出
不備項目	特別条件
解決方法／提出書類	画面上部に添付している特別条件付保険特約条項承諾書を本社へ送付し、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	特別保険料必要（医療保険引受不可）です。条件、理由は備考欄をご参照下さい。※取扱規定上、健康チャレンジは対象外になります。
備考	●●により、■■です。新保険料は△△円です。

- ・・・条件付きとなった理由を表示します。
（例：「現在治療中・経過観察中のご病気・お怪我」など）
- ・・・特別条件を表示します。（例：「MR200」「削減2年」など）
- △△・・・新保険料を表示します。



POINT!

★保険料の払込が必要な契約やクレジットカード払契約の場合は、別途（別の不備タブで）「入金不備」を発信します。

対応方法

①書類準備	T o D oリストに添付されている「要提出書類」（特別条件承諾書）を印刷します。
②書類記入	お客さまに特別条件の内容を説明のうえ、承諾いただける場合は「特別条件承諾書」に記入いただきます。
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D oリストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。 ※お客さまに承諾いただけなかった場合は、「回答欄」に「条件不承諾のためキャンセル」と入力、「後送書類有無」で「なし」を選択し、「回答」ボタンを押してください。（②③は対応不要です。）

書類記入

特別条件の内容や新保険料は、承諾書に印字されています。

<書類記入箇所> ※「★」がついている項目は、記入必須箇所です。

	項目	記入方法 ・ 注意事項
①	承諾日 ★	この書類に記入した日を記入ください。
②	保険契約者 ★	【個人】契約者が自署してください。 【法人】法人名＋代表者役職名＋代表者名を記入ください。 ※法人の場合は、ゴム印でも可です。
③	法人契約者印	【法人】申込書に押印した法人印と同一の印を押印ください。
④	親権者・後見人	保険契約者の親権者または後見人が自署ください。
⑤	被保険者	被保険者が自署してください。※ただし、契約者と被保険者が同一の場合は自署不要です。
⑥	親権者・後見人	被保険者の親権者または後見人が自署してください。 ※ただし、契約者が被保険者の親権者または後見人の場合は自署不要です。

5. 新契約不備 <3> 特別条件《特約・特則引受不可》

代理店用資料
募集時使用不可

7

不備内容

連絡	提出
不備項目	条件付き（手書き承諾書）
解決方法／提出書類	申込内容訂正請求書（掲示板803373）に必要項目記載のうえお客さまから承諾を取り付け、簡易回答欄「書類を送付します」を選択入力して下さい。不承諾の場合はその旨回答してください。
内容詳細	特約（または特則）引受不可のため、特約・特則の削除が必要です。特約・特則の種類、理由は備考欄を参照して下さい。
備考	●●より、■■特約不可です。※新保険料は、△△円です。

■■・・・査定の結果、引受できない特約・特則の名称を表示します。（例：「無解約返戻金型就労不能保障特約」「特定疾病診断保険料免除特約」など）
●●・・・条件付きとなった理由を表示します（例：「過去のご病気・お怪我」「現在治療中・経過観察中のご病気・お怪我」など）
△△・・・新保険料を表示します。

対応方法

①書類準備	ひまわり掲示板から「申込内容訂正請求書（掲示板803373）」を印刷します。
②書類記入	お客さまに内容をご説明のうえ、承諾いただける場合は「申込内容訂正請求書」にご記入いただきます。
③書類送付	送付状を作成し、レターバックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D oリストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。 ※お客さまに承諾いただけなかった場合は、「回答欄」に「条件不承諾のためキャンセル」と入力、「後送書類有無」で「なし」を選択し、「回答」ボタンを押してください。（②③は対応不要です。）

書類記入は次ページ参照

5. 新契約不備 <3> 特別条件《特約・特則の取扱不可》

代理店用資料
募集時使用不可

8

書類記入

<書類記入箇所> ※「★」がついている項目は、記入必須箇所です。

申込内容訂正請求書 1478402

① ひまわり生命保険株式会社 宛

② 訂正事項は、捺印として添付コピーを必ずお寄せください。

記入日 令和 年 月 日 申込番号

③ 保険契約者 ④ 親権者・後見人 ⑤ 親権者・後見人 ⑥ 親権者・後見人 ⑦ 親権者・後見人 ⑧ 親権者・後見人 ⑨ 親権者・後見人

訂正事項

訂正後内容

⑩ 保険内容 合計保険料

⑪ 特約

⑫ 合計保険料を 円に訂正します。

803350-1500 (803373) (20.06)

項目	記入方法・注意事項
① 記入日 ★	この書類に記入した日を記入ください。
② 申込番号 ★	申込番号を記入ください。 ※複数記入は不可です。この帳票は申込番号ごとに記入ください。
③ 保険契約者 ★	【個人】契約者が自署してください。 【法人】法人名+代表者役職名+代表者名を記入ください。 ※法人の場合は、ゴム印でも可です。
④ 法人契約者印	【法人】申込書に押印した法人印と同一の印を押印ください。
⑤ 親権者・後見人	保険契約者の親権者または後見人が自署してください。
⑥ 被保険者	被保険者が自署してください。 ※ただし、契約者と被保険者が同一の場合は自署不要です。
⑦ 親権者・後見人	被保険者の親権者または後見人が自署してください。 ※ただし、契約者が被保険者の親権者または後見人の場合は自署不要です。
⑧ 第二被保険者	第二被保険者が自署してください。 ※ただし、契約者と第二被保険者が同一の場合は自署不要です。
⑨ 親権者・後見人	第二被保険者の親権者または後見人が自署してください。 ※ただし、契約者が第二被保険者の親権者または後見人の場合は自署不要です。
⑩ 保障内容 合計保険料 ★	レ点チェックを記入ください。
⑪ 特約 ★	削除する特約・特則にレ点チェックを記入ください。
⑫ 合計保険料 ★	レ点チェックと変更後の合計保険料を記入ください。

5. 新契約不備 < 4 > 健康体料率特約《料率変更》

不備内容

連絡	提出
不備項目	健康体料率特約
解決方法／提出書類	申込内容訂正請求書（掲示板 8 0 3 3 7 3）に必要項目記載のうえお客さまから承諾を取り付け、簡易回答欄「書類を送付します」を選択入力して下さい。不承諾の場合はその旨回答してください。
内容詳細	■ ■ 体料率での引受となります。
備考	● ● によります。新保険料は△△円です。

■ ■ …… 査定後の健康体料率を表示します。（例：「非喫煙者健康体料率」「喫煙者健康体料率」「非喫煙者標準体料率」など）
 ● ● …… 引受料率の理由を表示します（例：「血圧」「体格」「尿所見」「コチニン陽性」「定健データ（血液検査）」など）
 △△ …… 新保険料を表示します。

対応方法

①書類準備	ひまわり掲示板から「申込内容訂正請求書（掲示板 8 0 3 3 7 3）」を印刷します。
②書類記入	お客さまに内容をご説明のうえ、承諾いただける場合は「申込内容訂正請求書」にご記入いただきます。
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D o リストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。 ※お客さまに承諾いただけなかった場合は、「回答欄」に「条件不承諾のためキャンセル」と入力、「後送書類有無」で「なし」を選択し、「回答」ボタンを押してください。（②③は対応不要です。）



POINT!

★保険料の払込が必要な契約の場合は、別途（別の不備タブで）「入金不備」を発信します。

書類記入は次ページ参照

5. 新契約不備 < 4 > 健康体料率特約《料率変更》

代理店用資料
募集時使用不可

10

書類記入

<書類記入箇所> ※「★」がついている項目は、記入必須箇所です。

申込内容訂正請求書 1478402

① ひまわり生命保険株式会社 ② 申込番号

記入日 令和 年 月 日 申込番号

③ 保険契約者 ④ 親権者・後見人 ⑤ 親権者・後見人

⑥ 被保険者 ⑦ 被保険者 ⑧ 被保険者 ⑨ 被保険者

訂正事項

訂正後内容

⑩ 保障内容 ⑪ 健康体料率特約 ⑫ 合計保険料

合計保険料を 円に訂正します。

303350-1500 (803373) (20.06)

項目	記入方法・注意事項
① 記入日 ★	この書類に記入した日を記入ください。
② 申込番号 ★	申込番号を記入ください。 ※複数記入は不可です。この帳票は申込番号ごとに記入ください。
③ 保険契約者 ★	【個人】契約者が自署してください。 【法人】法人名+代表者役職名+代表者名を記入ください。 ※法人の場合は、ゴム印でも可です。
④ 法人契約者印	【法人】申込書に押印した法人印と同一の印を押印ください。
⑤ 親権者・後見人	保険契約者の親権者または後見人が自署してください。
⑥ 被保険者	被保険者が自署してください。 ※ただし、契約者と被保険者が同一の場合は自署不要です。
⑦ 親権者・後見人	被保険者の親権者または後見人が自署してください。 ※ただし、契約者が被保険者の親権者または後見人の場合は自署不要です。
⑧ 第二被保険者	第二被保険者が自署してください。 ※ただし、契約者と第二被保険者が同一の場合は自署不要です。
⑨ 親権者・後見人	第二被保険者の親権者または後見人が自署してください。 ※ただし、契約者が第二被保険者の親権者または後見人の場合は自署不要です。
⑩ 保障内容 合計保険料 ★	レ点チェックを記入ください。
⑪ 健康体料率特約 ★	該当する変更内容の文言にレ点チェックを記入ください。
⑫ 合計保険料 ★	レ点チェックと変更後の合計保険料を記入ください。

5. 新契約不備 < 5 > 保険金額過大《先進医療特約重複》

不備内容

連絡	提出
不備項目	保険金額過大
解決方法／提出書類	申込内容訂正請求書（掲示板 8 0 3 3 7 3）に必要項目記載のうえお客さまから承諾を取り付け、簡易回答欄「書類を送付します」を選択入力して下さい。保全同時新契約の場合は保全書類の送付日を回答入力して下さい。
内容詳細	先進医療特約重複のため、「先進医療特約」を削除して下さい。新契約と同時に既契約解約を行う場合及び、減額や特約削除を伴う場合は保全対応が必要です。※再不備が出る可能性があります。
備考	「……」と先進医療特約重複しています。

対応方法

①書類準備	ひまわり掲示板から「申込内容訂正請求書（掲示板 8 0 3 3 7 3）」を印刷します。
②書類記入	お客さまに内容をご説明のうえ、承諾いただける場合は「申込内容訂正請求書」にご記入いただきます。
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D oリストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。



POINT!

- ★先進医療特約は、被保険者 1 名につき 1 契約までしか加入できません。
- ★備考欄に表示されている契約にすでに先進医療特約が付加されているため、今回の契約には付加できません。
- ★保険料変更に関する不備は、別途（別の不備タブで）「入金不備」を発信します。

12

＜書類記入箇所＞ ※「★」がついている項目は、記入必須箇所です。

[illegible]

	項目	記入方法 ・ 注意事項
①	記入日 ★	この書類に記入した日を記入ください。
②	申込番号 ★	申込番号を記入ください。 ※複数記入は不可です。この帳票は申込番号ごとに記入ください。
③	保険契約者 ★	【個人】契約者が自署してください。 【法人】法人名＋代表者役職名＋代表者名を記入ください。 ※法人の場合は、ゴム印でも可です。
④	法人契約者印	【法人】申込書に押印した法人印と同一の印を押印ください。
⑤	親権者・後見人	保険契約者の親権者または後見人が自署してください。
⑥	被保険者	被保険者が自署してください。 ※ただし、契約者と被保険者が同一の場合は自署不要です。
⑦	親権者・後見人	被保険者の親権者または後見人が自署してください。 ※ただし、契約者が被保険者の親権者または後見人の場合は自署不要です。
⑧	第二被保険者	第二被保険者が自署してください。 ※ただし、契約者と第二被保険者が同一の場合は自署不要です。
⑨	親権者・後見人	第二被保険者の親権者または後見人が自署してください。 ※ただし、契約者が第二被保険者の親権者または後見人の場合は自署不要です。
⑩	保障内容 合計保険料 ★	レ点チェックを記入ください。
⑪	特約 ★	削除する特約・特則にレ点チェックを記入ください。
⑫	合計保険料 ★	レ点チェックと変更後の合計保険料を記入ください。

5. 新契約不備 <6> 延期

不備内容

連絡	報告
不備項目	延期
解決方法／提出書類	契約者に申込取消になることを説明のうえ、簡易回答欄「契約者了承済みです。」を選択入力して下さい
内容詳細	お引受けできません。理由は備考欄をご参照下さい。
備考	告知内容によります。

対応方法

①お客さまへ連絡	告知いただいた内容よりお引受けできなかったことをお客さまへご説明し、了承をいただきます。
②不備回答入力	T o D oリストに不備回答入力します。
<注意事項>	<p>ひまわり生命からお客さまあてに通知文書発送しませんので必要に応じて適宜以下の帳票を使用してください。</p> <p>◆ひまわりオンライン> ひまわり掲示板 > 帳票ライブラリー > 新契約 > 「生命保険契約お引き受け見合わせのご案内」（帳票番号：801822）</p>



POINT!

- ★「延期」とは、医的査定によりお引受けができないことをいい、現在はお引受けできませんが、時間の経過により加入できる可能性があることをいいます。
- ★ その後の治療状況での改善されている場合など、お客さまから再考のご要望がある場合は、営業店担当者へご相談ください。
（お引受について再検討可能かどうかは、本社専門部署の判断が必要です。追加資料などが必要な場合もあります。）
- ★ 延期理由について詳しく知りたいなどのご要望がある場合は、T o D oリスト不備内容画面上部に記載している「お問い合わせ先」（本社照会窓口）までお問い合わせください。

5. 新契約不備 <7> 口座振替依頼書不備 《記入誤り、訂正印もれ 等》

代理店用資料
募集時使用不可

不備内容

連絡	提出
不備項目	口座振替依頼書不備
解決方法／提出書類	口座振替依頼書（■ ■）（印刷物● ●）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	指定口座欄についての不備です。※詳細は備考欄を参照して下さい。
備考	提出いただいた口座振替依頼書について、▲▲です。正当内容にて再取付をお願いいたします。

- ■・・・収納代行会社を表示します。（例：「ＣＳＳ」「アプラス」「ニコス」など）
- ●・・・印刷物番号を表示します（例：「８４０８１２」など）
- ▲▲・・・不備となった理由を表示します。（例：「預金種目マルもれ」「口座番号記入もれ」「訂正印もれ」など）

対応方法

①書類準備	印刷物帳票で口座振替依頼書を準備します。
②書類記入	書類記入例を参考に、記入必要箇所はすべて記入します。（不備箇所だけでなくすべて記入が必要です。）
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	ＴｏＤｏリストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。

<注意事項>

収納企業名が、収納代行会社名称です。

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。

(19030120) 840812 0606 収納 (19.10) 改廃 HB

5. 新契約不備 <8> ペーパーレス不備《口座振替依頼書未着》

代理店用資料
募集時使用不可

15

不備内容

連絡	提出
不備項目	ペーパーレス不備
解決方法／提出書類	口座振替依頼書を本社へ送付し、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	口座振替依頼書未着です。

対応方法

①書類準備	印刷物帳票で口座振替依頼書を準備します。 (帳票の在庫が無い場合は、ひまわりオンライン「印刷物請求システム」から請求が必要です。)
②書類記入	お客さまに口座振替依頼書をご記入いただきます。
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D oリストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。

5. 新契約不備 <9> ネット口振不備《ネット口振未登録》

不備内容

連絡	報告
不備項目	ネット口振不備
解決方法／提出書類	ネット口振登録完了後、完了した旨を回答欄へ入力して下さい。登録状況が確認できるまで2営業日かかるため既に登録済みの場合も、実施済みと回答欄へ入力下さい。
内容詳細	ネット口振が未登録です。
備考	

対応方法

①お客さまへ確認	<p>ネット口振登録が完了しているか、お客さまに確認します。</p> <p>1. ネット口振登録が完了している場合 ⇒「⑤不備回答入力」へ（②③④は対応不要です。）</p> <p>2. ネット口振が完了していない場合 （1）不備契約の代理店システム（ひまわりオンライン）から出力した「ネット口振登録シート」がある場合 「ネット口振登録シート」のQRコードを契約者のスマートフォンで読み取り、手順に沿って手続きしていただきます。 ⇒手続き完了後、「⑤不備回答入力」へ（②③④は対応不要です。） （2）「ネット口振登録シート」がない場合、または契約者がスマートフォンを持っていない場合 「口座振替依頼書」を提出いただきます。 ⇒「②書類準備」へ</p>
②書類準備	印刷物帳票で口座振替依頼書（印刷物840812）を準備します。
③書類記入	書類記入例を参考に、記入必要箇所はすべて記入します。
④書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
⑤不備回答入力	<p>ネット口振登録が完了したら、「実施済み」と回答入力します。</p> <p>「後送書類有無」は他の不備に提出書類がない場合は、「なし」を選択します。</p> <p>※「口座振替依頼書」を提出する場合は、「口座振替扱に変更。書類を送付します。」と回答入力します。</p> <p>「後送書類有無」は「あり」を選択します。</p>



POINT!

★ネット口振の登録状況が確認できるまで2営業日かかるため、行き違いですでに実施済みの場合もありますのでご容赦ください。

5. 新契約不備 <10> 入金不備《クレジットカードオーソリゼーション未了》

不備内容

連絡	報告
不備項目	入金不備
解決方法／提出書類	オーソリゼーションを実施のうえ、その旨回答欄へ入力下さい。実施状況が確認できるまで2営業日かかるため既に実施済みの場合も、実施済みと回答欄へ入力下さい。
内容詳細	未入金です。
備考	

対応方法

①お客さまへ確認	<p>クレジットカードのオーソリゼーションが完了しているか、お客さまに確認します。</p> <p>1. オーソリゼーションが完了している場合 ⇒「②不備回答入力」へ</p> <p>2. オーソリゼーションが完了していない場合</p> <p>(1) 代理店システム（ひまわりオンライン）をから出力した「クレジットカード登録シート」がある場合 「クレジットカード登録シート」のQRコードを契約者のスマートフォンで読み取り、手順に沿って手続きします。</p> <p>(2) 「クレジットカード登録シート」がない場合、または契約者がスマートフォンを持っていない場合 「クレジットカード登録センター」に契約者から電話をかけ、ガイダンスに沿って手続きをします。 【クレジットカード登録センター】0120-957-078（携帯電話・PHSからも可） 受付時間9：00～20：00/土日祝日も営業（12/31～1/3は休業）</p>
②不備回答入力	<p>オーソリゼーションが完了したら、「実施済み」と回答入力します。 「後送書類有無」は他の不備に提出書類がない場合は、「なし」を選択します。</p>
<注意事項>	<p>ToDoリストの「回答期限」は不備の回答期限であり、入金の締切日とは異なります。入金の締切日はひまわり掲示板でご確認ください。</p>



POINT!

- ★オーソリゼーションの実施状況が確認できるまで2営業日かかるため、行き違いですでに実施済みの場合もありますのでご容赦ください。
- ★クレジットカード登録サイトの入力画面、操作方法の詳細は、「クレジットカード登録サイトご利用ガイド（印刷物番号802314）」を参照ください。

5. 新契約不備 < 1 1 > 入金不備 《保険料要振込契約：未入金》

不備内容

連絡	報告
不備項目	入金不備
解決方法／提出書類	保険料の振込予定日を回答欄へ入力して下さい。
内容詳細	未入金です。



POINT!

★保険料振込状況は反映までに時間を要することがあるため、行き違いですでに振込済みの場合もありますのでご容赦ください。

対応方法

①お客さまへ確認	<p>お客さまへ保険料の振込についてご説明のうえ、「振込日（振込予定日）」を確認します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保険料振込が完了している場合または振込予定日が確定している場合 ⇒「③不備回答入力」へ（②は対応不要です。） 2. 保険料振込が完了していない場合 お客さまへ振込依頼をします。 必要に応じて、再度、コンビニ払込票や保険料お振込のご案内などを作成し振込案内をします。 ⇒「②振込先案内」へ
②振込先案内	<ol style="list-style-type: none"> 1. ひまわりオンラインで振込案内を作成する場合 ◆ひまわりオンライントップメニュー > 保全タブ > 「コンビニ払込票・振込依頼書作成」ボタン 【参考】コンビニ払込票の作成方法は以下のマニュアルをご参照ください。 ◆ひまわり掲示板> 規程・マニュアル> システム関連> 【ひまわりオンライン】操作マニュアル > 4. 保全(3)コンビニ払込票・振込依頼書作成・作成履歴 2. 「保険料お振り込みのご案内」（ワード文書の案内文）を作成する場合 ひまわりオンラインで保険料振込先口座を確認し、案内文書を作成します。 (1) 保険料振込先口座確認 ◆ひまわりオンライントップメニュー > 新契約タブ > 「代理店専用口座照会」ボタン (2) 保険料振込のご案内作成 以下の帳票に必要箇所入力します。 ◆ひまわりオンライントップメニューひまわり掲示板> 帳票ライブラリ> 保全・収納・生存満期 > 保険料お振り込みのご案内（帳票番号：801199）
③不備回答入力	<p>「回答欄」に、「〇月〇日振込完了/予定」など、振込日もしくは予定日を不備回答入力します。 「後送書類有無」は他の不備に提出書類がない場合は、「なし」を選択します。</p>
<注意事項>	<p>T o D oリストの「回答期限」は不備の回答期限であり、入金の締切日とは異なります。入金の締切日はひまわり掲示板でご確認ください。</p>

5. 新契約不備 < 1 2 > 入金不備 《クレジットカード扱契約：保険料変更》

代理店用資料
募集時使用不可

19

不備内容

連絡	報告
不備項目	入金不備
解決方法／提出書類	オーソリゼーションの金額は本社で変更します。契約者に正当保険料を案内し、簡易回答欄「契約者了承済みです。」を選択入力して下さい。
内容詳細	領収金額が不足しています。※不足額は備考を参照して下さい。
備考	不足保険料は4 2 0円です。

対応方法

①お客さまへ確認	お客さまに正当な保険料をご説明のうえ、契約者にクレジットカードのオーソリ金額変更について了承いただきます。
②不備回答入力	簡易回答欄「契約者了承済みです。」を選択し、不備回答入力します。 「後送書類有無」は他の不備に提出書類がない場合は、「なし」を選択します。
<注意事項>	オーソリゼーションの金額が変更できない場合、お申込みの責任開始日が変更となります。



POINT!

★オーソリゼーションの金額が変更できない場合は、再度不備が発信され、クレジットーカードの変更または払込方法変更（口座振替依頼書扱などへの変更）等が必要となります。

不備内容

連絡	報告
不備項目	取扱者報告書不備
解決方法／提出書類	以下いずれか対応して下さい。1．意向把握を実施済みの場合意向把握実施済みであることを回答欄に入力して下さい。2．意向把握未実施の場合申込取消をして下さい。
内容詳細	意向把握の状況記入もれです。

対応方法

不備回答入力	<p>募集事実を確認し、意向把握を実施済である旨を不備回答入力します。</p> <p>「後送書類有無」は他の不備に提出書類がない場合は、「なし」を選択します。</p> <p>※意向把握未実施の場合は新契約お申込はキャンセルとなります。</p> <p>不祥事故にも繋がりますので、必ず募集の際には意向把握状況を確認します。</p>
--------	--

5. 新契約不備 < 1 4 > 取扱者の報告書不備《証券印字の字体確認》

不備内容

連絡	報告
不備項目	取扱者報告書不備
解決方法／提出書類	備考欄に記載の項目について、契約者に確認のうえ回答欄へ入力して下さい。
内容詳細	証券印字上問題がないか確認が必要です。確認対象の字体については備考欄を参照して下さい。（P）
備考	（P）被保険者「クニ」の字体について、「邦」での印字となることをご了解いただき、その旨を報告してください。

対応方法

①お客さまへ確認	証券印字の字体について「備考列記載の印字となること」をご説明のうえ了承をいただきます。
②不備回答入力	「備考列記載の印字となること」を了承いただいた場合、契約者了承済である旨を不備回答入力します。



POINT!

- ★下記のような証券印字ができない文字が申込書自署に含まれる場合、不備発信します。
- ★証券印字不可文字は、矢印右の証券印字可能文字での印字となります。

	証券印字 不可文字	証券印字 可能文字
1	邦	邦
2	玲	玲
3	吉	吉
4	辻	辻
5	原	原
6	廣	廣

	証券印字 不可文字	証券印字 可能文字
7	琢	琢
8	寄	寄
9	祐	祐
10	漣	漣
11	樋	樋
12	ネ豊	禮

	証券印字 不可文字	証券印字 可能文字
13	鯖	鯖
14	葛	葛
15	苐	-
16	凜	凜
17	寛	寛
18	槁	橋

	証券印字 不可文字	証券印字 可能文字
19	眞	真, 眞
20	角	角

※2020年8月時点で把握できている証券に印字できない漢字です。（証券に印字できない漢字すべてではありません。）

不備内容

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	* 指定代理請求人氏名漢字について、「ひまわり 太郎」さまで相違ないか確認のうえ報告回答をお願いいたします。

対応方法

①お客さまへ確認	漢字氏名について、不備備考に記載されているとおりで相違ないかを確認します。
②不備回答入力	<p>1.相違ない場合 「回答欄」に「相違なし」と不備回答入力します。</p> <p>2.相違している場合 「回答欄」に「正しい漢字氏名」を不備回答入力します。 【入力例】ひまわり 太郎が正当です。</p>



POINT!

★ 自署いただいた漢字氏名について、不鮮明などの理由で正しい氏名が不明な場合に発信します。

不備内容

連絡	報告
不備項目	申込書面不備
解決方法／提出書類	被保険者との続柄を回答欄へ入力して下さい。
内容詳細	契約者欄の続柄もれ／誤りです。
備考	契約者欄の続柄入力誤りです。※「子」となっております。正当内容をご確認のうえ、報告してください。

対応方法

①お客さまへ確認	お客さまへご説明のうえ、正しい続柄を確認します。
②不備回答入力	T o D o リストに不備回答入力します。



POINT!

★被保険者から見た契約者の続柄を報告いただく必要があります。

5. 新契約不備 <17> ペーパーレス不備 《健康診断結果通知書（人間ドック成績表）未着》

代理店用資料
募集時使用不可

不備内容

連絡	提出
不備項目	ペーパーレス不備
解決方法／提出書類	健康診断結果通知書または人間ドック成績表を本社へ送付し、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	健康診断結果通知書（人間ドック成績表）が未着です。＊医務査定未了のため再不備の可能性あります。

対応方法

①お客さまへ連絡	お客さまから最新の健康診断結果通知書または人間ドック成績表のコピーを提供いただきます。 必ずお客さまご自身で原本をコピーいただきます。
②書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
③不備回答入力	T o D oリストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。
<注意事項>	受診月から告知月まで 1 4 か月以内のものを提出します。

5. 新契約不備 < 1 8 > 再保険不備 《査定結果「無条件」の場合》

不備内容

連絡	報告
不備項目	詳細は解決方法・提出書類欄を参照下さい
解決方法／提出書類	確認ボタンを押して下さい。※情報連携のみのためご対応いただくことはございません。お申込内容通りでお引受け可能ですが、今後のお申込時には条件付きや延期となる場合があります。
内容詳細	【終身、低C V 終身、定期、逡増、低C V 逡増、養老、特定疾病前払式終身、特定疾病終身（定期）、連生終身、こども】当社でお引受不可のため再保険会社でのお引受けとなります。

対応方法

対応方法	内容をご確認いただき「確認」ボタンを押してください。 ※不備内容によっては、「解決方法/提出書類」の指示より、簡易回答「回答不要」を選択ください。
------	--

※情報連携のための不備発信です。特段ご対応いただく事はないため、不備回答のみ実施ください。



POINT!

< 当該不備の発信意図 >

当該不備は、当社査定ではお引受けできませんでしたが、再保険会社を利用することで、お申込み内容どおりでお引受けが出来たことをお知らせするために発信されます。

今回のお申込みには特段条件などはありませんが、次回以降のお申込みや、保全手続き（増額、中途付加など）時には、お引受け不可や条件付きとなる等、一部制限がかかる場合があるためご注意ください。

< 再保険会社の利用について >

当社でお引受けが出来ない契約でも、再保険会社を利用し、当社と再保険会社でリスク分散する事でお引受けが可能となる場合があります。

■ 再保険会社の利用には、以下のような制約・条件があります。

- ・再保険会社へ照会できる契約は協約により決まっており、全てのお申込みが再保険会社へ照会できるわけではありません。（例：医療保険は対象外など）
- ・当社規定および協約により、照会可能な契約は、再保険会社へ照会したうえで査定結果を提示します。
- ・再保険会社へ照会した場合でも延期や条件付きとなる場合があります。

不備内容

対応方法

書類記入

① 診査手配と準備	<p>診査未実施の場合は、お客さまのスケジュールを確認し、診査医を手配します。</p> <p>印刷物帳票である診査報状（印刷物 8 7 0 3 1 9）・診査報状用封筒（印刷物 8 7 0 3 1 0）を準備し、診査実施前に診査のご案内と診査依頼書を記載してお客さまと診査医に診査内容を伝えます。</p>
② 不備回答入力	<p>診査実施後に、T o D oリストに「診査実施日」を不備回答入力します。</p>

	項目	記入方法 ・ 注意事項
①	被保険者名	今回診査を受信される被保険者のお名前を記入します。
②	診査項目	今回の加入保険金額から、必要な診査項目に○を記入します。

嘱託医検索の方法は次ページ参照

27

	項目	表示内容 ・ 注意事項
①	詳細情報	住所や診療時間などの詳細が表示されます。 ※備考欄には注意点が表示されていますので、確認します。 ※「宅診予約要」の場合は、病院での診査の場合も事前予約が必要です。
②	ルート検索機能	指定地点から病院へのルートが検索できます。
③	Q Rコード	スマートフォン、携帯電話からQ Rコードを読み取り、嘱託医情報を検索することができます。

不備内容

連絡	提出
不備項目	診査報状不備
解決方法／提出書類	心電図/血液検査を実施し、実施日を回答欄に入力して下さい。心電図/血液検査実施時には必要項目のみ記載された診査報状（印刷物 8 7 0 3 1 9）も必要です。
内容詳細	心電図/血液検査未着です。必要項目の詳細は備考欄を参照して下さい。
備考	心電図/血液検査の実施が必要です。診査報状には 2 5 項（心電図検査）/ 2 6 項（血液検査）に加えて、告知書面の受診者記入欄、検診書面の 1 0 項、1 1 項、2 9 項、3 0 項、3 1 項、3 2 項、3 3 項への記載が必要です。

対応方法

① 診査手配と準備	<p>診査未実施の場合は、お客さまのスケジュールを確認し、診査医を手配します。</p> <p>※心電図または血液検査のみの実施となるため、事前に診査医に対応可能か確認をします。</p> <p>印刷物帳票である診査報状（印刷物 8 7 0 3 1 9）・診査報状用封筒（印刷物 8 7 0 3 1 0）を準備し、診査実施前に診査のご案内と診査依頼書を記載してお客さまと診査医に診査内容を伝えます。</p> <p>診査報状の必要箇所は、T o D o リスト不備内容の「備考」に記載されていますので、必ず確認のうえ、必要箇所のみ検査実施および記載いただくよう診査医に伝えます。</p>
② 不備回答入力	<p>診査実施後に、T o D o リストに「診査実施日」を不備回答入力します。</p>



POINT!

★ T o D o リストの「備考」に記載のない項目は、検査および診査報状への記載は不要です。

5. 新契約不備 <20> コチニン検査不備《コチニン検査未着》

不備内容

連絡	提出
不備項目	コチニン検査不備
解決方法／提出書類	コチニン検査を実施のうえ、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	コチニン検査未着です。
備考	

対応方法

①準備するもの	コチニンキット・診査報状用封筒（印刷物870310）を準備します。
②コチニン検査実施	被保険者さまご本人にコチニン検査を実施いただきます。
③書類送付	コチニンキットを診査報状用封筒に入れポストに投函します。 ※コチニンキット以外に送付する書類がある場合は、送付状を作成し、レターパックでその他書類と一緒にコチニンキットをひまわり生命に送付します。
④不備回答入力	T o D oリストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「なし」を選択します。



POINT!

- ★検査実施者の面前で検査実施（被保険者の唾液を採取）してください。
- ★検査方法についてはコチニンキットに同封の取扱説明書を参照してください。

5. 新契約不備 < 2 1 > 健康診断結果通知書（人間ドック） 必要項目未達

不備内容

連絡	報告または提出
不備項目	医的資料不備
解決方法／提出書類	1. 有効な健康診断結果通知書が提出できる場合有効な健康診断結果通知書（人間ドック成績表）を本社へ送付し、簡易回答を選択して下さい。2. 上記以外の場合選択区分を変更して下さい。
内容詳細	提出していただいた健康診断結果通知書（人間ドック成績表）は無効です。有効な健康診断結果通知書（人間ドック成績表）が提出できない場合は選択区分の変更が必要です。詳細は備考欄を参照して下さい
備考	提出いただいた提出データは検査項目不足（●）です。

●・・・不足している検査項目名を表示します。（例：「心電図検査」「尿蛋白検査」など）

対応方法

①お客さまへ確認	<p>お客さまに必要項目を満たしている健康診断結果通知書（人間ドック成績表）をお持ちか確認します。</p> <p>1. 必要項目を満たしている健康診断結果通知書（人間ドック成績表）をお持ちの場合 健康診断結果通知書（人間ドック成績表）のコピーを提供いただきます。必ずお客さまご自身で原本をコピーいただきます。 ⇒「②書類送付」へ</p> <p>2. 必要項目を満たしている健康診断結果通知書（人間ドック成績表）をお持ちでない場合 選択区分の変更が必要です。医師扱へ変更する場合は、お客さまへ診査のご案内をします。 ⇒「③不備回答入力」へ</p> <p>※必要項目は新契約取扱規定の以下の項を参照下さい。 第1章 引受け状の書制限及び留意点> II. 基準死亡保険金額と選択方法> 6. 選択区分> 4 人間ドック / 5 健康診断結果通知書扱</p>
②書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
③不備回答入力	<p>1. 項目を満たしている健康診断結果通知書（人間ドック成績表）を提出する場合 T o D o リストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。</p> <p>2. 選択区分を変更する場合 T o D o リストに変更後の選択区分を回答入力します。医師扱へ変更する場合は「診査実施日」を回答入力します。</p>

POINT!

- ★新たな健康診断結果通知書（人間ドック成績表）を提出する場合、告知日以降に実施したものは使用できません。必ず告知日以前に実施したものを提出ください。
- ★選択区分を医師扱へ変更した場合、告知日（責任開始起算日）は診査実施日に変更となります。

不備内容

連絡	報告
不備項目	詳細は解決方法・提出書類欄を参照下さい。
解決方法／提出書類	以下いずれかを対応下さい。1．先行成立希望の場合先行成立希望と回答欄へ入力して下さい。2．同時申込と同時成立を希望の場合同時申込不備回答の際に同時成立希望と回答欄へ入力して下さい。
内容詳細	本契約は成立保留としています。同一被保険者の申込があり、先行成立する場合は未成立契約への医的資料追加、査定再考はできません。当月成立希望の場合は不備締めまでに回答して下さい。
備考	

対応方法

①お客さまへ確認	<p>複数のお申込があった場合に、不備があるお申込と、不備が無く既に成立できるお申込があった場合に発信されます。</p> <p>お客さまに同時申込の不備内容とあわせてご説明のうえ、成立可能なお申込のみを先に成立希望されるのか、不備のある同時申込の不備解消後に一緒に成立を希望されるのか、お客さまの意向を確認します。 （先行成立する場合は未成立契約への医的資料追加、査定再考ができないことも説明が必要です）</p>
②不備回答入力	<p>1．お客さまの意向が「先に成立してほしい」だった場合 解決方法「1」のとおり、先行成立希望と不備回答入力します。同時申込の不備に対しては「再不備発信希望」と不備回答入力すれば、成立可能なお申込の先行成立後、不備があるお申込については再不備が発信されます。</p> <p>2．お客さまの意向が「同時に成立してほしい」だった場合 同時申込の不備対応を進めてください。同時申込の不備解消時に、解決方法「2」のとおり、「同時成立希望」と入力してください。</p>

不備内容

連絡	報告または提出
不備項目	詳細は解決方法・提出書類欄を参照下さい
解決方法／提出書類	お申込みを成立させる（承諾保留の解除）か、申込取消とするか、回答欄へ入力して下さい。
内容詳細	承諾保留依頼書の提出がありましたので、承諾保留としています。
備考	

対応方法

①お客さまへ確認	お客さまへご説明のうえ、成立の意向を確認します。
② 不備回答入力	<p>1.お申込みを成立させる場合 「成立を希望する」旨を不備回答入力します。（書類提出は不要です。）</p> <p>2.申込取消する場合 「成立を希望しない」場合は、申込取消とする旨を不備回答入力します。（書類提出は不要です。）</p>



SOMPOひまわり生命

あなたが健康だと、だれかがうれしい。

不備対応マニュアル (収納保全)

2020年12月

SOMPOひまわり生命保険株式会社

目次	ページ
1.収納不備の対応方法	2
< 1 > 口座振替依頼書 《不備のため再提出》	3～4
《提出した口座振替依頼書を返却希望する場合》	5
《ネット銀行からの金融機関返却不備対応方法》	6
< 2 > 失効取消・復活保険料入金不備 《書類未着（入金あり）》	7
< 3 > クレジットカード返金 《保険料返金先確認》	8
< 4 > 入金対象不明 《金額相違等》	9
2. 保全不備の対応方法	10
< 1 > 保険証券 《書類未着》	11
< 2 > 公的身分証写（個人契約）《書類未着》	12
< 3 > 支払先口座不備 《返還金支払先口座の指定もれ》	13
< 4 > 取扱者受付日（欄）《記入もれ》	14
< 5 > 健康チャレンジ（保険料率変更請求書）《提出時期誤り》	15
< 6 > 取扱者の報告書 《意向把握の状況記入もれ》	16
< 7 > 証券番号 《証券番号未記入》	17
< 8 > 長期未解決不備について	18

収納不備の対応方法

1. 収納不備 <1> 口座振替依頼書《不備のため再提出》

代理店用資料
募集時使用不可

3

不備内容

連絡	提出
不備項目	口座振替依頼書
解決方法／提出書類	口座振替依頼書を取直してください。未収保険料のコンビニ払込票を作成する等、お客さまフォローをお願いします。口座振替依頼書を本社へ送付し、「書類を送付します。」と入力してください。
内容詳細	●●（印鑑相違・不鮮明など）のため金融機関より返却【注意】不備回答期限は次回の口座振替請求に間に合わせるための提出期限ではありません。備考をご確認ください。
備考	口振依頼書本社到着日：20.X.X（日付）

対応方法

①書類準備・入金状況確認	複写帳票の口座振替依頼書を準備します。（ひまわりオンライン「印刷物請求システム」から請求が必要です。）ひまわりオンライン「契約照会」で入金状況を確認し、未収納が発生する場合はコンビニ払込票を作成します。★次頁参照
②書類記入・入金	正当な金融機関届出印をお客さまにご確認いただいたうえで、口座振替依頼書をご記入いただきます。コンビニ払込票を作成している場合は、払込期限までにご入金いただきます。
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D oリストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。

書類記入

＜書類記入箇所＞ ★訂正がある場合は金融機関お届け印を訂正箇所に押印ください。
★2枚目以降に複写されていることをご確認ください。また3枚目のお客さま控はお客さまへお渡しください。

	項目	記入方法・注意事項
①	フリガナ	口座名義人のフリガナを記入ください。
②	口座名義人	口座名義人を記入ください。（個人契約に法人名義口座の指定、法人契約に個人名義口座の指定は不可）※法人の場合は、ゴム印でも可です。
③	金融機関お届け印	金融機関お届け印を押印ください。（サイン登録の金融機関の場合はサインを記入）
④	口座名義人続柄	保険契約者から見た口座名義人の続柄に○を記入ください。
⑤	保険契約者	契約者≠口座名義人の場合、保険契約者名を記入ください。
⑥	法人契約者印	法人契約の場合、2枚目の保険会社用に法人印を押印ください。
⑦	指定口座情報	指定する口座の情報を記入ください。ゆうちょ銀行またはそれ以外の金融機関で記入箇所が異なるためご注意ください。※ゆうちょ銀行の場合、通帳番号の末尾が「1」になっているかご確認ください。
⑧	証券番号	該当の契約の証券番号をすべて記入ください。

1. 収納不備 <1> 口座振替依頼書《不備のため再提出》

代理店用資料
募集時使用不可

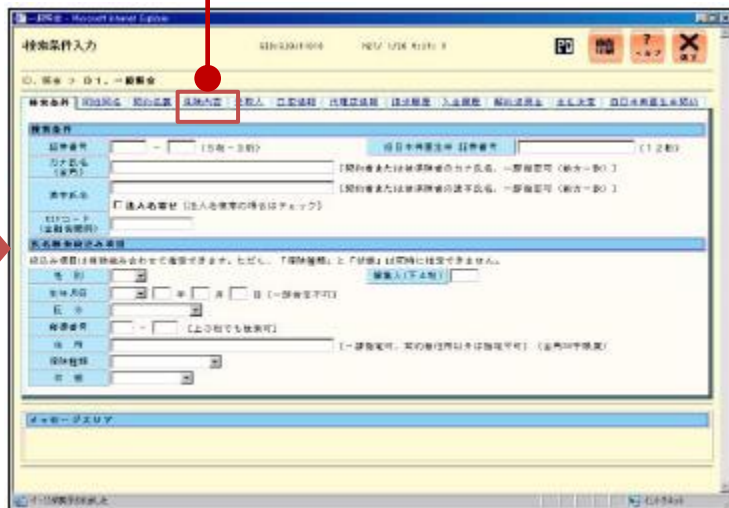
4

入金状況の確認方法

「保険設計・申込」「新契約」「保全」の各画面に「契約照会」のメニューがあります。



証券番号を入力して「保険内容」をクリックします。



★口座振替依頼書の提出スケジュールは以下で確認することができます。
◆ひまわり掲示板> 規程・マニュアル> 新契約> 【2020年度】各種締切日のご案内
※「口座変更」欄の日付（ひまわり生命本社到着締切日）と変更開始月をご確認ください。
◆毎月20日（非営業日は前営業日）までに口座振替依頼書が本社に到着し、不備がない場合には翌月から口座変更となります。

「払込期間最終月」を確認し、口座請求開始までに失効してしまう場合はコンビニ払込票を作成してお客さまへ入金を依頼します。コンビニ払込票の作成方法は以下のマニュアルをご参照ください。

◆ひまわり掲示板> 規程・マニュアル> システム関連
> 【ひまわりオンライン】操作マニュアル
> 4. 保全(3)コンビニ払込票・振込依頼書作成・作成履歴
(例) 月払/CSSの場合

・払込期間最終月…2020年5月
・取り直した口座振替依頼書の本社到着日…2020年7月15日
⇒8月分保険料より口座請求が開始しますが、7月末までに6・7月分保険料を入金しないと契約が失効してしまうため、コンビニ払込票を作成してお客さまへ入金を依頼します。

※口座振替依頼書不備が発生した場合、基本的にはその時点で引き落とし不可となるため入金が必要です。まれに金融機関の判断で不備があっても引き落としとなるケースがありますが、その場合は重複していただいた保険料を口座へ返金いたします。

保険内容照会

D. 照会 > D.1. 一般照会 > 0.0. 保険内容照会

証券番号	契約内容	受取人	口座情報	代理店情報	請求履歴	入金履歴	解約返戻金	支払決定
証券番号	医療保険B型(730日)(252)	契約日	平成 02(1990).04.01	支払方法	04 月 払 払 利率	自動更新日	平成 02(2010).04.01	
保険種類	医療保険B型(730日)(252)	再仕開期日	平成 02(1990).04.29	支払方法	04 月 払 払 利率	自動更新日	平成 02(2010).04.01	
契約状態	振込中(支払済のみ) 平成 02(2010).04.01	成立年月	平成 02(2010).04.01	支払方法	04 月 払 払 利率	自動更新日	平成 02(2010).04.01	
契約者名	安藤 州							

保険内容		保険内容詳細	
保険種類	保険期間	支払期間	支払方法
027 医療保険B型(730日)	10 年	10 年	月 払
047 手術給付	10 年	10 年	月 払
048 入院給付金特約-無型	10 年	10 年	月 払
049 入院給付金特約-有型(730日型)	10 年	10 年	月 払
050 遺失給付	10 年	10 年	月 払
051 家族医療給付-無型	10 年	10 年	月 払

責任開始日	保険期間満了日	支払開始日	支払方法
平成 02(2010).03.20	平成 02(2010).03.31	平成 02(2010).03.31	月 払

1. 収納不備 < 1 > 口座振替依頼書《提出した口座振替依頼書を返却希望する場合》

代理店用資料
募集時使用不可

5

不備内容

連絡	提出
不備項目	口座振替依頼書
解決方法／提出書類	口座振替依頼書を取直してください。未収保険料のコンビニ払込票を作成する等、お客さまフォローをお願いします。口座振替依頼書を本社へ送付し、「書類を送付します。」と入力してください。
内容詳細	●●（印鑑相違・不鮮明など）のため金融機関より返却【注意】不備回答期限は次回の口座振替請求に間に合わせるための提出期限ではありません。備考をご確認ください。
備考	口振依頼書本社到着日：20.X.X（日付）

対応方法

①不備回答入力	T o D oリストに不備回答入力します。「口座振替依頼書の返却をお願いします。」と回答入力します。不備発信先以外へ原本返却希望の場合には「●●へ原本返却をお願いします。」と入力してください。 ※不備回答から書類到着日まで1週間程度かかります。
②不備回答後の流れ	再度同様の不備連絡をしますので、不備対応が完了したら書類の送付と不備回答をお願いします。 ※不備対応の流れはP 3 もご参照ください
③返却依頼した口座振替依頼書の返却	原本返却した口座振替依頼書は新たに取り直した口座振替依頼書と一緒に必ずひまわり生命本社に返送してください。口座振替依頼書（原本）には赤字で「使用しなかったため返却します。」と記載して送付して下さい。
注意！！	＜契約者≠口座名義人の場合＞ 届出印以外の箇所を修正する場合は、口座振替依頼書を新しく取り直してください。 ＜原本返却した口座振替依頼書を金融機関へ持ち込み口座登録が完了した場合＞ 金融機関へ直接持ち込んだ場合は、「保険会社用」（コピー）に金融機関で確認が取れた事が分かるように「金融機関確認印」を押印してもらってください。

	口振依頼書の 「保険会社用」	口振依頼書の 「金融機関提出用」
当社上の不備の場合	原本返却	原本返却
金融機関から返却があった不備の場合	コピーを送付します	原本返却

1. 収納不備 < 1 > 口座振替依頼書《ネット銀行からの金融機関返却不備対応方法》

代理店用資料
募集時使用不可

6

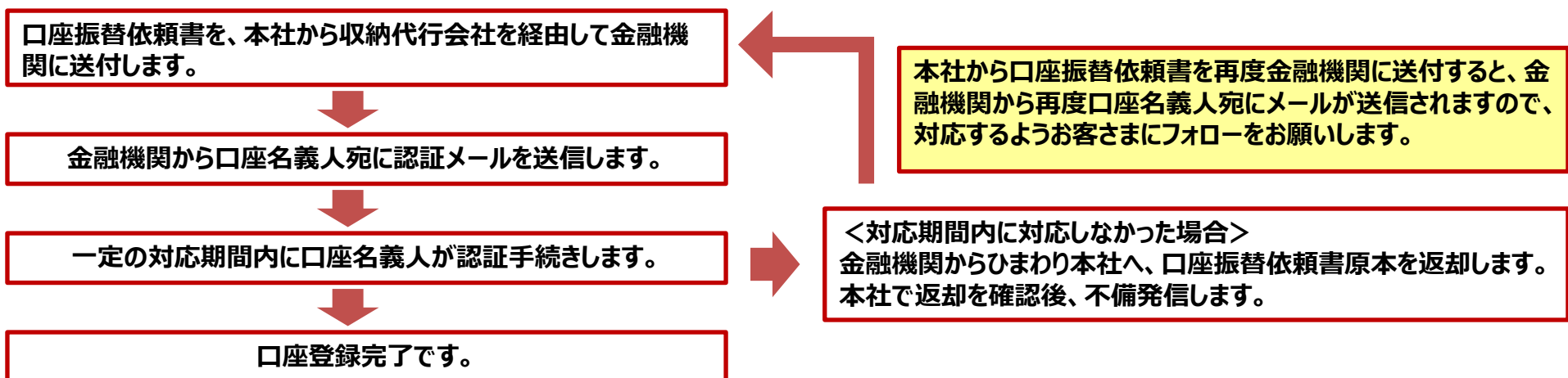
不備内容

連絡	提出
不備項目	口座振替依頼書
解決方法／提出書類	口座振替依頼書を取直してください。提出済みの口座振替依頼書を再送希望の場合は「再送して下さい」と入力して下さい。2週間程度で口座名義人様宛に認証メールが送付されます。認証するようにお客様へ依頼して下さい。
内容詳細	例) ●●の為金融機関より不備返却されました。ネット銀行を指定した場合は口座名義人様のメールアドレスへ口座振替の設定に関するメールが送付されますが何らかの理由で設定・登録ができませんでした。 ※「お客様設定手続き未済」/「内容確認未登録」/「預金者承認なし」/「登録期限切れ」のため金融機関より返却。【注意】不備回答期限は次回の口座振替請求に間に合わせるための提出期限ではありませんのでご注意ください。
備考	口座振替依頼書本社到着日：20.X.X（日付）

対応方法

①不備回答入力	T o D oリストに「金融機関に再送してください。」と不備回答入力します。 ※別の口座を設定したい場合など、取り直しの対応も可能です。取り直し時の対応方法はP.3と同様です。
②不備回答後の契約者フォロー	回答確認後、返却されている口座振替依頼書を再度本社から金融機関に送付します。 回答から2～3週間ほどで金融機関から口座名義人宛に「口座振替についての認証メール」が届くので「承諾」手続きするようフォローします。
③入金状況確認	ひまわりオンライン「契約照会」で入金状況を確認し、未収納が発生する場合はコンビニ払込票を作成します。 コンビニ払込票を作成している場合は、払込期限までにご入金いただきます。 ※入金状況の確認方法はP 4をご参照ください。

処理の流れ



1 . 収納不備 < 2 > 失効取消・復活保険料入金不備 《書類未着（入金あり）》

代理店用資料
募集時使用不可

7

不備内容

連絡	提出
不備項目	失効取消・復活保険料入金不備
解決方法／提出書類	復活申込書兼告知書（●●用）（印刷物番号〇〇〇〇〇〇）を取り付け本社へ送付し、簡易回答欄「書類を送付します。」を選択入力をしてください。
内容詳細	復活保険料の入金がありました。
備考	—

対応方法

①書類準備	複写帳票の復活申込書兼告知書を準備します。 保険種類により使用する帳票が異なるため、「●●用」（印刷物番号〇〇〇〇〇〇）の記載に注意してください。 （ひまわりオンライン「印刷物請求システム」から請求が必要です。）
②書類記入	お客さま（被保険者）に復活申込書兼告知書をご記入いただきます。契約者と被保険者が異なる場合は、契約者にも署名をいただきます。
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D oリストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。



POINT!

★失効中契約の復活保険料の入金がありましたが、書類未着の場合に発信される不備です。

1. 収納不備 <3> クレジットカード返金《保険料返金先確認》

代理店用資料
募集時使用不可

8

不備内容

連絡	報告
不備項目	クレジットカード返金
解決方法／提出書類	保険料を返金します。契約者本人名義口座【備1】項目を不備回答にて報告ください。返金内容は備考を参照して下さい。
内容詳細	返金先口座確認
備考	【備1】【対象年月】2020. ●月【返金理由】▲▲【返金額】¥ ●●●●【支払先】1 口座名義カナ、2 金融機関名、3 支店名、4 金融機関コード、5 支店コード（通帳記号）、6 預金種類、7 口座番号（通帳番号）（注：返金額200万円超の場合、契約者自署押印のある返金指図書の提出が必要）

▲▲・・・返金となった理由を表示します。（例：「消滅後入金」など）

対応方法

①お客さまへ確認	お客さまに内容をご説明のうえ、保険料返金の振込先として契約者本人名義の口座を確認します。
②不備回答入力	「回答欄」に、確認した口座情報を入力します。入力必要項目は「備考」の通りです。 【入力例】1：ヒマワリハナコ、2：●●銀行、3：●●支店、4：0000、5：001、6：普通、7：12345



POINT!

- ★当社から返金する保険料はすでにクレジットカード決済がされているため、決済月の翌々月もしくは翌々々月に契約者のカード支払口座から引き落としされます。
- ★クレジットカード払の場合、当社に口座情報の登録は無いため、お客さまに支払先口座を確認する必要があります。

不備内容

連絡	報告
不備項目	入金対象不明
解決方法／提出書類	備考を参照してください。
内容詳細	代理店V口座へ振込入金がありました、入金対象が不明です。
備考	●月●日、着金額●●円\振込手数料●●円、合計金額●●円として処理してよろしいでしょうか。

対応方法

不備回答入力	<p>内容を確認し、入金目的（お手続きの内容、金額）を回答します。 お客さまが振込手数料を負担されている場合は、振込手数料額も合わせて回答します。 【入力例】 ○○○-○○○○○○○○○（新契約申込番号）の保険料●●円、うち振込手数料●●円です。</p>
--------	---



POINT!

- ★「代理店V口座」とは、ひまわり生命が代理店ごとに割り当てているバーチャル口座です。入金処理は本社で行います。
- ★この不備は、振込人名義や着金額等から、対象契約が不明な場合に発信される不備です。
- ★必要金額より誤って多く振り込んでしまっている場合は、返金いたします。（返金先口座確認の不備が後日発信されます。）
- ★必要金額より不足している場合は、不足分のご入金が必要です。

保全不備の対応方法

2. 保全不備 <1> 保険証券《書類未着》

不備内容

連絡	提出
不備項目	保険証券
解決方法／提出書類	証券を提出してください。紛失の場合は、公的身分証明書の写し（契約者未成年の場合は親権者の公的身分証明書の写し）を提出してください。書類を本社へ送付し、簡易回答欄を選択ください。
内容詳細	未着です。
備考	—

対応方法

①お客さまへ連絡	お客さまから証券を提供いただきます。 証券を紛失されている場合は、公的身分証明書の写し（運転免許証・パスポート・健康保険証等）を提供いただきます。（法人契約の場合は、印鑑証明書の写しまたは原本）
②書類送付	送付状を作成し、レターバックでひまわり生命に書類を送付します。
③不備回答入力	T o D oリストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。



POINT!

- ★契約者変更請求で証券紛失の場合は、現契約者の公的身分証明書の写しを提出してください。新契約者の公的身分証明書の写しではありません。
 - ★以下＜取扱条件＞を全て満たす対面による保全手続きについては、保険証券または公的身分証明書の写しの提出を不要とします。
- 不備回答に①本人確認書類名②本人確認済であること③確認者の氏名を報告してください。「後送書類有無」は「なし」を選択します。

＜取扱条件＞

対面手続きで次の条件を満たす場合は提出不要です。

- ・法人契約でないこと
- ・支払いが伴う手続き時に発生する支払金額（解約返戻金等）が500万円以下であること
- ・親権者および後見人等からの請求でないこと
- ・質権契約でないこと
- ・犯罪収益移転防止法対象外であること
- ・対面で契約者の本人確認を実施していること
- ・本人確認実施者が請求書に以下の内容について、証券番号付近の余白に朱書きで記入していること
 - （ア）本人確認書類名
 - （イ）本人確認済みであること
 - （ウ）確認者の署名

2. 保全不備 <2> 公的身分証写（個人契約）《書類未着》

不備内容

連絡	提出
不備項目	公的身分証写（個人契約）
解決方法／提出書類	公的身分証明証書の写しを本社へ送付し、簡易回答欄「書類を送付します。」を選択入力してください。
内容詳細	未着です。
備考	－

対応方法

①お客さまへ連絡	お客さまから公的身分証明書（運転免許証・パスポート・健康保険証等）の写しを提供いただきます。
②書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
③不備回答入力	T o D oリストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。



POINT!

- ★契約者変更請求で証券紛失の場合は、現契約者の公的身分証明書の写しを提出してください。新契約者の公的身分証明書の写しではありません。
 - ★以下＜取扱条件＞を全て満たす対面による保全手続きについては、保険証券または公的身分証明書の写しの提出を不要とします。
- 請求書の余白に＜取扱条件＞に記載の（ア）～（ウ）の記載が漏れてしまった場合は、発信される不備の回答に①本人確認書類名②本人確認済であること③確認者の氏名を報告してください。「後送書類有無」は「なし」を選択します。

＜取扱条件＞

対面手続きで次の条件を満たす場合は提出不要です。

- ・法人契約でないこと
- ・支払いが伴う手続き時に発生する支払金額（解約返戻金等）が500万円以下であること
- ・親権者および後見人等からの請求でないこと
- ・質権契約でないこと
- ・犯罪収益移転防止法対象外であること
- ・対面で契約者の本人確認を実施していること
- ・本人確認実施者が請求書に以下の内容について、証券番号付近の余白に朱書きで記入していること
 - （ア）本人確認書類名
 - （イ）本人確認済みであること
 - （ウ）確認者の署名

2. 保全不備 <3> 支払先口座不備 《返還金支払先口座の指定もれ》

不備内容

連絡	報告
不備項目	支払先口座不備
解決方法／提出書類	返還金200万円以下です。返金先口座を回答欄に報告ください。同時新契約の場合、解約返戻金がなくても未経過保険料が発生する際はご対応ください。【備1】
内容詳細	返還金の支払口座の指定がありません。
備考	【備1】【備1】【支払先】1 口座名義（カナ）、2 金融機関名、3 支店名（ゆうちょの場合は通帳記号5桁）、4 預金種類、5 口座番号（ゆうちょの場合は通帳番号8桁）（注：返金額200万円超の場合、契約者自署押印のある返金指図書提出が必要です。）

対応方法

①お客さまへ確認	お客さまに内容をご説明のうえ、返還金の振込先として契約者本人名義の口座を確認します。
②不備回答入力	<p>「回答欄」に、確認した口座情報を入力します。入力必要項目は「備考」の通りです。</p> <p>【入力例】</p> <p><銀行の場合>1：ヒマワリハナコ、2：●●銀行、3：●●支店、4：普通、5：12345</p> <p><ゆうちょの場合>1：ヒマワリハナコ、2：ゆうちょ銀行、3：11110、4：普通、5：22222221</p>



POINT!

- ★解約返戻金が0円の場合でも、未経過保険料の返金が発生する場合があります。
- ★クレジットカード払の場合、当社に口座情報の登録が無い場合、お客さまに支払先口座を確認する必要があります。

不備内容

連絡	報告
不備項目	取扱者受付日（欄）
解決方法／提出書類	（１）取扱者名（２）取扱者受付日（年月日）を回答欄に入力してください。
内容詳細	取扱者受付日欄がブランクです。
備考	－

対応方法

不備回答入力	お客さまから書類を受け付けた日を確認し、（１）取扱者名（２）取扱者受付日（年月日）を回答欄に入力します。 【入力例】（１）向日葵 太郎 （２）2020年10月30日
--------	---



POINT!

★取扱者受付日はお手続きの効力発生日に関わる大切な項目です。正確な日付を確認のうえ回答してください。

不備内容

連絡	提出
不備項目	健康チャレンジ（保険料率変更請求書）
解決方法／提出書類	健康チャレンジ開始期間が到来したら再度告知書（一般用）（印刷物 8 7 0 6 0 6）を提出してください。告知書（一般用）を本社へ送付し、簡易回答欄「書類を送付します。」を選択入力ください。
内容詳細	健康チャレンジの請求がありましたが、告知日がチャレンジ期間外です。
備考	令和 ● 年 ● 月 ● 日以降、再度告知書をご提出ください。

対応方法

①書類準備	複写帳票の告知書（一般用）（印刷物 8 7 0 6 0 6）を準備します。 （ひまわりオンライン「印刷物請求システム」から請求が必要です。）
②書類記入	健康チャレンジ開始日以降に、お客さま（被保険者）に告知書をご記入いただきます。健康チャレンジ開始日は備考欄で確認ください。
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D o リストに不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。



POINT!

★健康体料率の特約条項に「変更の告知日が、契約日からその日を含めて2年未満にある場合取り扱わない」と規定しているため、告知書の取り直しをお願いします。

不備内容

連絡	報告
不備項目	取扱者の報告書
解決方法／提出書類	意向把握の状況を確認のうえ、回答欄に「意向把握済」と入力ください。
内容詳細	意向把握の状況について記入もれです。
備考	－

対応方法

不備回答入力	<p>意向把握を実施済である旨を不備回答入力します。</p> <p>※意向把握未実施の場合、保全請求はキャンセルとなります。</p> <p>不祥事故にも繋がりますので、取扱いの際は必ず意向把握状況を確認します。</p>
--------	---

2. 保全不備 <8> 証券番号《証券番号未記入》

不備内容

連絡	提出
不備項目	証券番号
解決方法／提出書類	請求書へ未記入の証券が添付されています。同時処理希望か確認ください。提出済の請求書で処理希望の場合は、（１）証券番号（２）確認日（３）確認者を入力ください。誤りの場合は、その旨報告ください。
内容詳細	証券添付ありますが、証券番号が未記入です。
備考	－

対応方法

①お客さまへ確認	お客さまに対象契約を確認します。
②不備回答入力	<p>1. 提出済の請求書で処理をする場合 「回答欄」に、確認した内容を入力します。入力必要項目は「備考」の通りです。 【入力例】（１）〇〇〇〇〇－〇〇〇 （２）2020年10月30日 （３）向日葵 太郎</p> <p>2. 保険証券の誤送付で処理不要の場合 回答欄に「処理不要（誤送付）」と入力します。 （提出いただいた保険証券の保全処理は行わず、後日保険証券の返却を行います。）</p>



POINT!

- ★請求書に記載されていない証券番号の証券が添付されている時に発信します。
- ★被保険者同意が必要な手続き（※）、請求内容が相違する請求の場合は請求書の取り直しが必要です。
※被保険者同意が必要な手続きの例：契約者と被保険者が異なる場合の、増額・特約中途付加・契約者変更・受取人変更等

7. 保全不備 <9> 長期未解決不備について

- ◆ 収納保全手続きにはお客さまに意思確認のうえ、取下可能な不備と取下不可能な不備があります。
- ◆ 取下の可否により不備発信内容も相違します。

請求ごとの取下可否について

取下可否	請求内容	不備対応のながれ
取下不可能な 請求	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新契約同時解約/内容変更 ・ 受取人変更 (指定代理請求特約を除く) ・ 生年月日訂正 ・ 質権設定 ・ 契約者死亡に伴う請求 ・ 効力発生(責任開始)済の中途付加 (告知・領収済の場合) ・ 組戻し ・ 満期生存年金 請求全般 	<p>① 督促不備の発信 一定期間不備が解消しない契約について督促の不備発信をします。</p> <p>② 営業店対応移管 督促不備発信後も不備が解消しない契約について営業店へ対応移管します。</p> <p>③ 本社対応 不備対応部門を本社とし、契約者に「お手続きに関するお願い」の文書を発送します。 ※ 特殊な事情がある場合は営業店にお客さま対応をお願いすることがあります。</p>
取下可能な 請求	上記以外	<p>① 督促不備の発信 一定期間不備が解消しない契約について督促不備を発信します。</p> <p>② 本社にて請求取下処理 一定期間不備が解消しない契約について不備回答期限が超過した場合、本社で請求を取り下げる処理を行います。</p> <p>※ 保険証券等返却する書類がある場合は契約者へ直接返却します。 ※ 返金が発生する場合は、返金します。 ※ 回答期限延長をご希望の場合、不備回答でご連絡ください。 ※ 請求取下げた後は、提出済みの請求書を使用することはできません。 再度お手続きを希望する場合は新たに書類の取り付けが必要です。</p>

※ 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。



SOMPOひまわり生命

あなたが健康だと、だれかがうれしい。

不備対応マニュアル (保険金)

2020年8月

SOMPOひまわり生命保険株式会社

保険金不備の対応方法

目次	ページ
保険金不備の対応方法	2
＜1＞ 保険金・給付金等請求書 《請求書未着》	3
＜2＞ 保険金・給付金等請求書 《口座記入誤り》	4
＜3＞ 保険金・給付金等請求書 《受取人氏名相違》	5
＜4＞ 保険金・給付金等請求書 《口座名義相違》	6
＜5＞ 手術給付金簡易請求 《診療明細書（写）未着》	7
＜6＞ 入院・手術・通院等証明書（診断書）《書類未着》	8
＜7＞ 治療状況報告書 《領収証（写）未着》	9
＜8＞ 治療状況報告書 《取扱基準超過》	10
＜9＞ 治療状況報告書 《手術有無要確認》	11
＜10＞ 受取人の戸籍謄抄本	12

8. 保険金不備 < 1 > 保険金・給付金等請求書《請求書未着》

代理店用資料
募集時使用不可

不備内容

連絡	提出
不備項目	保険金・給付金等請求書
解決方法／提出書類	請求権者から取付もれの保険金・給付金等請求書を取付けて本社へ送付し、簡易回答欄「書類を送付します。」を選択入力してください。
内容詳細	保険金・給付金等請求書（掲示板 8 9 1 4 3 0）が未着です。
備考	－

対応方法

①お客さまへご確認	お客さまに内容をご説明のうえ、書類の送付状況を確認します。
②書類記入	お客さまに保険金・給付金等請求書をご記入いただきます。 請求書類がお手元にはない場合は、ひまわり掲示板（掲示板 8 9 1 4 3 0）から出力し（A 3 で出力）、お客さまにご記入いただきます。
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D o リストに書類送付をした旨、不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。

8. 保険金不備 < 2 > 保険金・給付金等請求書《口座記入誤り》

代理店用資料
募集時使用不可

4

不備内容

連絡	報告
不備項目	保険金・給付金等請求書
解決方法／提出書類	正当な振込先を確認のうえ、回答欄へ入力してください。※「お支払手続き完了のお知らせ」は先行して送付しておりますので、ご注意ください。また、お客さまへのご連絡を早急にお願いします。
内容詳細	保険金・給付金等請求書（掲示板 8 9 1 4 3 0）に記載いただいたお受取口座に振込みできませんでした。
備考	○／○付けでお振込処理を致しましたが、（振込口座番号相違/口座名義相違 など）のため振込不能となりました。正当なお振込先を確認のうえご報告ください。（請求書記載の口座情報） ○○銀行 ○○支店 普通預金1234567 口座名義

対応方法

①お客さまへご確認	お客さまに内容をご説明のうえ、正当な振込先を確認します。
②不備回答に入力	「回答欄」に、確認した正当な振込先を不備回答入力します。入力必要項目は【詳細】の通りです。 【詳細】1：口座名義人（カナ）、2：金融機関名、3：支店名、4：金融機関コード、5：支店コード（通帳記号）6：預金種目、7：口座番号、8：確認者、9：確認日 （ゆうちょ銀行の場合 1：記号（5桁）、2：番号（8桁）、3：確認者、4：確認日）

8. 保険金不備 < 3 > 保険金・給付金等請求書《受取人氏名相違》

代理店用資料
募集時使用不可

5

不備内容

連絡	提出
不備項目	保険金・給付金等請求書
解決方法／提出書類	▼請求書を取り直して本社へ送付し、簡易回答欄「書類を送付しました。」を選択入力してください。なお、「受取人（請求権者）氏名」欄には、正しい受取人に署名いただいでください。
内容詳細	保険金・給付金等請求書（掲示板 8 9 1 4 3 0）の「受取人（請求権者）氏名」欄の受取人が相違しています。
備考	－

対応方法

①お客さまへご連絡	お客さまに内容をご説明します。
②書類記入	保険金・給付金等請求書をひまわり掲示板（掲示板 8 9 1 4 3 0）から出力し（A 3で出力）、お客さまに保険金・給付金等請求書ご記入いただきます。
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D o リストに書類送付をした旨、不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。

8. 保険金不備 < 4 > 保険金・給付金等請求書《口座名義相違》

代理店用資料
募集時使用不可

6

不備内容

連絡	報告
不備項目	保険金・給付金等請求書
解決方法／提出書類	受取人本人名義の口座を確認のうえ、回答欄へ入力してください。
内容詳細	保険金・給付金等請求書（掲示板 8 9 1 4 3 0）の口座名義が相違しています。
備考	お受取口座は受取人「***様」名義の口座情報（金融機関名、支店名、口座種目、口座番号、口座名義）を回答欄へ入力ください。

対応方法

①お客さまへご確認	お客さまに内容をご説明のうえ、正当な振込先として受取人本人名義の口座を確認します。
②不備回答に入力	「回答欄」に、確認した正当な振込先を不備回答入力します。入力必要項目は【詳細】の通りです。 【詳細】1：口座名義人（カナ）、2：金融機関名、3：支店名、4：金融機関コード、5：支店コード（通帳記号）6：預金種目、7：口座番号、8：確認者、9：確認日 （ゆうちょ銀行の場合 1：記号（5桁）、2：番号（8桁）、3：確認者、4：確認日）

8. 保険金不備 < 5 > 手術給付金簡易請求《診療明細書（写）未着》

代理店用資料
募集時使用不可

不備内容

連絡	提出
不備項目	手術給付金簡易請求
解決方法／提出書類	「被保険者名」「手術名」が明記された診療報酬明細書の写しを本社へ送付し、簡易回答欄「書類を送付しました。」を選択入力してください。
内容詳細	診療明細書の写しが未着です。
備考	－

対応方法

①お客さまへご確認	お客さまに内容をご説明のうえ、書類の送付状況を確認します。
②書類取付	確認の結果、未提出の場合、診療報酬明細書の写しをお客さまから取り付けます。
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D oリストに書類送付をした旨、不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。

8. 保険金不備 <6> 入院・手術・通院等証明書（診断書）《書類未着》

代理店用資料
募集時使用不可

8

不備内容

連絡	提出
不備項目	入院・手術・通院等証明書（診断書）
解決方法／提出書類	診断書をお取付ください。代わりの書類で請求希望の場合は、ひまわり掲示板「保険金・給付金お手続きガイド」で条件を確認の上、必要書類を本社へ送付し、簡易回答欄「書類を送付しました」を選択入力してください。
内容詳細	入院・手術・通院等証明書（診断書）（掲示板860201）が未着です。
備考	－

対応方法

①お客さまへご確認	お客さまに内容をご説明のうえ、書類の送付状況を確認します。
②書類取付	「確認の結果、未提出の場合、入院・手術・通院等証明書（診断書）をお客さまから取り付けます。お客さまがお持ちでない場合は、入院・手術・通院等証明書（診断書）をひまわり掲示板（掲示板860201）から出力し、お客さまに診断書の取付を依頼します。
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D oリストに書類送付をした旨、不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。

8. 保険金不備 <7> 治療状況報告書《領収証（写）未着》

代理店用資料
募集時使用不可

9

不備内容

連絡	提出
不備項目	治療状況報告書
解決方法／提出書類	入院期間・被保険者名・医療機関名が明記された医療機関（病院・診療所）発行の領収書（写）、または退院証明書（写）を本社へ送付し、簡易回答欄「書類を送付しました。」を選択入力してください。
内容詳細	領収証の写しが未着です。
備考	－

対応方法

①お客さまへご連絡	お客さまに内容をご説明します。
②書類取付	給付金請求に必要な入院期間・被保険者名・医療機関名が明記された医療機関（病院・診療所）発行の領収書（写）、または退院証明書（写）を取り付けます。
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D oリストに書類送付をした旨、不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。

8. 保険金不備 < 8 > 治療状況報告書《取扱基準超過》

代理店用資料
募集時使用不可

不備内容

連絡	提出
不備項目	治療状況報告書
解決方法／提出書類	入院・手術・通院等証明書（診断書）（掲示板 8 6 0 2 0 1）を取付けください。本社へ送付のうえ、簡易回答欄「書類を送付しました。」を選択入力してください。
内容詳細	治療状況報告書の取扱基準の範囲を超えています。
備考	－

対応方法

①お客さまへご連絡	お客さまに内容をご説明します。
②書類記入	入院・手術・通院等証明書（診断書）をひまわり掲示板（掲示板 8 6 0 2 0 1）から出力し、お客さまに診断書の取付を依頼します。
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D o リストに書類送付をした旨、不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。

8. 保険金不備 < 9 > 治療状況報告書《手術有無要確認》

代理店用資料
募集時使用不可

11

不備内容

連絡	提出
不備項目	治療状況報告書
解決方法／提出書類	お支払対象手術がある場合は、入院・手術・通院等証明書（診断書）（掲示板860201）を取付け本社へ送付し、簡易回答欄「書類を送付しました。」を選択入力ください。ない場合はその旨を回答欄へ入力ください。
内容詳細	領収証に手術点があります。ひまわり掲示板「手術給付金支払の目安」（文書番号180048）で、支払対象手術を受けているか確認してください。
備考	－

対応方法

①お客さまへご確認	お客さまに内容をご説明のうえ、お支払対象手術の有無を確認します。
②診断書取付依頼	入院・手術・通院等証明書（診断書）をひまわり掲示板（掲示板860201）から出力し、お客さまに診断書の取付を依頼します。
③診断書取付	診断書をお客さまから取り付けます。
④書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
⑤不備回答入力	T o D oリストに書類送付をした旨、不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。 ※確認の結果、お支払い対象手術がなかった場合 お支払い対象手術がなかった旨、不備回答入力します。「後送書類有無」は「なし」を選択します。

8. 保険金不備 < 1 0 > 受取人の戸籍謄抄本

代理店用資料
募集時使用不可

12

不備内容

連絡	提出
不備項目	受取人の戸籍謄抄本
解決方法／提出書類	受取人の生まれてから亡くなるまでの戸籍が必要となります。不足分を取付けて本社へ送付し、簡易回答欄「書類を送付しました。」を選択入力してください。
内容詳細	戸籍が不足しています。
備考	－

対応方法

①お客さまへご確認	お客さまに内容をご説明のうえ、書類の送付状況を確認します。
②書類取付	受取人の生まれてから亡くなるまでの戸籍を取りつけます。
③書類送付	送付状を作成し、レターパックでひまわり生命に書類を送付します。
④不備回答入力	T o D oリストに書類送付をした旨、不備回答入力します。「後送書類有無」は「あり」を選択します。