



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

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

◆このマニュアルは、代理店さまがひまわり To Do リスト（以下「To Do 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

★ To Do 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、To Do 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

②不備項目

③内容

### 5. 新契約不備 <2> 特別条件【特別保険料】

#### 不備内容

#### 対応方法

#### 書類記入

②不備項目

③内容

● ● 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：「MR 200」「削減2年」など)  
△△ 新保険料を表示します。



\*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。

#### (要対応)新契約不備

### 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。

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】契約者が自署してください。
④ 親権者・後見人	親権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。

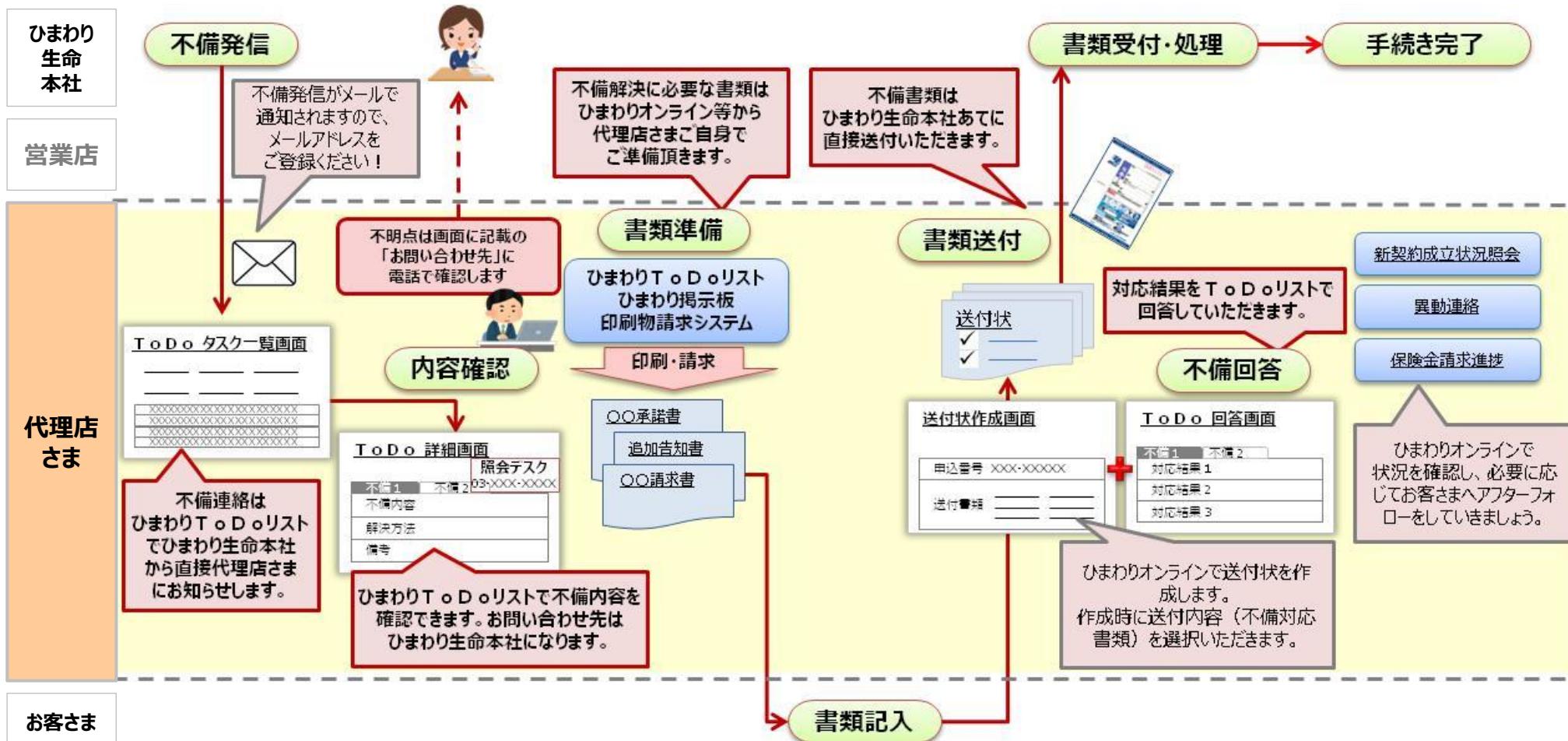
## 2. 不備対応の概要

- ◆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様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書類送付・不備回答
- ⑥手続き完了確認



### 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	<土日祝> 休み	
保険金不備	保険金 不備チーム		3		

#### ■ 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] XXXXX-XXXX-XXXX  
[営業時間] 平日 9:00～18:00（土日 祝日は営業しておりません。）

[不備連絡票.pdf](#)

[追加告知書.pdf](#)

証券番号 ア1234567890-1

① リンクが開かない場合

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

詳細項目

回答入力

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、よろしくお願ひ申し上げます。  
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] XXXXX-XXX-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。	<input type="radio"/> 代理店はお客様に連絡をし、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。	<input type="radio"/> 代理店は内容を確認し、必要に応じてお客様対応をします。 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T 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】

- T 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。
- 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。
- 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。

①連絡先登録

②メールアドレス入力

③登録

# 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パ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。

①「未対応または対応中」を選択

②必要に応じて募集人コードを入力

③「不備連絡（新契約）」または「不備連絡（既契約）」を選択

④検索ボタンを押す

⑤対象契約を選択

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

ステータス	内容
未対応	回答入力が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はできません。 (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）

# 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

- ◆ひまわりT o D o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。
- ◆不明点がある場合は、画面上に記載のお問い合わせ先に確認します。

## 不備内容詳細

### ■対象契約・不備内容を確認します。

タスク名を表示します。「（要対応）」と記載のある不備について不備対応を行います。

不備の問い合わせは、不備内容画面に記載のお問い合わせ先までお願いします。

対象契約の概要と不備内容を記載した代理店さま向けの「不備連絡票」が添付されています。「不備連絡票」の提出は不要ですが必要に応じて内容確認等に活用ください。

#### <不備連絡票イメージ>

期限日は、回答入力が可能な期限です。  
対応期限日とは異なります。いつまでに対応・フォローをする必要があるかはタスクの内容をみて確認します。

<例：新契約不備>  
不備発生後速やかに対応かつ申込書類の有効期限までの不備解消が必要です。

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。（詳細は9ページを参照ください。）

対象契約を確認します。  
同一契約者で複数契約がある場合は、被保険者単位で不備発信されます。  
タスク登録日時点での情報が掲載されます。

「+」を押すと、契約内容詳細を表示します。

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

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內容確認

### 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ToDo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。

◆◆ 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「次回の不備本社連絡日」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のまわり生命保険株式会社 新契約事務部  
 [TEL] 0120-021-925  
 【営業時間】平日9:00~18:00 (土日祝休み)

**「要提出書類」をクリック**

⑧ 不備連絡票- ***.pdf	⑨ 要提出書類- ***.pdf
申込番号 ****-X1234567	保険種類 医療M1 - 012B60D免
契約者名 佐々木 **	被保険者名 佐々木 **
取扱代理店 ●●代理店 (12345)	取扱募集人 鈴木 ** (0001)
実代理店 -	実募集人 -
分担代理店 なし	

**詳細項目**

回答

## 【ひまわり T o D o リスト添付対象帳票】

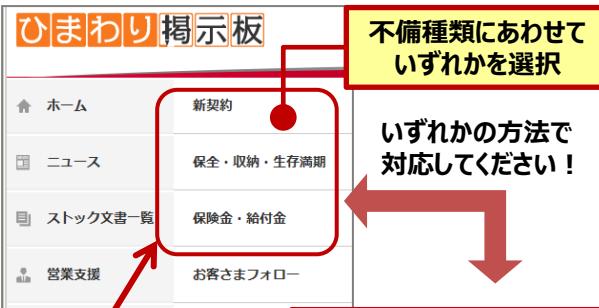
- ・追加告知書
  - ・特別条件承諾書※
  - ・特別条件付保険特約条項承諾書※  
※新契約のみ（保全除く）

「此書頃一が谷に屬御共、今まつて御返上は已同物清矣

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、検索することができます。

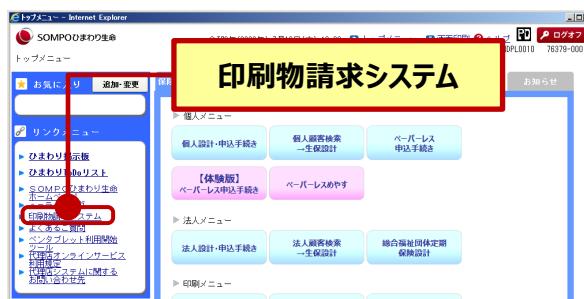


帳票ライブラリー以外のチェックを外して検索

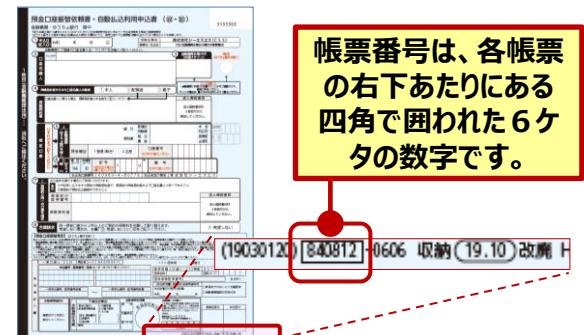
## 印刷物請求システム

- #### ■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。



※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。

#### 4. 不備対応（③書類準備）

代理店用資料  
募集時使用不可

9

## ①不備発信

## ②內容確認

### 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 To Do リスト添付書類イメージ

- 「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」「申込内容訂正請求書」は、T o D oリストから出力できます。
  - 契約内容等によってはT o D oリストで出力されない場合もあります。T o D oリストの不備詳細画面上に添付書類がない場合は、ひまわり掲示板・印刷物請求で必要書類をご準備ください。

＜追加告知書＞

追加で告知いただきたい項目がある場合に出力できます。

(新契約・収納保全のみ)

SOMPOMひまわり生命保険株式会社 宗

追加告知書（一般）

00000000000000000000000000000000

申込番号 1111-1111111111

契約者 ひまわり 太郎

被保険者 ひまわり 花子

＜追加告知についての重要事項＞

必ず被保険者が本人が、あるいはおまを近隣に、もれなく二人ください。

※必ず「被保険者の場合、被保険者、被保険者の配偶者等」であります。

ご確認ください。誤りで提出された場合は、保険料を請求する場合があります。

この箇所に記入しない場合は該当事項を一括りとなりません。

通知すべき事項を記入し追加・訂正・補足されたものであることを該当事項します。

該当事項		年	月	日	
被保険者 氏名	(右欄) 被保険者 登録番号 登録者 登録者氏名 登録者登録番号	(右欄) 被保険者 登録番号 登録者 登録者氏名 登録者登録番号			被保険者 との親族関 係
被保険者 登録番号					親族名 後見人
1	変更申請事項				変更
1	变更しているたがい生命保険5年月度券の疾患について、 以下の場合は手術期間・前期間・後期間に記入ください。 * 開院「はい」駐院の時限範囲				* 手術期間 - 以下のいずれかに〇をご選択ください。 - 手術なし - 手術あり
2	土曜日間が「手術なし」の場合は、 以下の場合は手術期間・前期間・後期間に記入ください。 * 手術期間・手術名・部位 ※以下の場合は手術期間・前期間・後期間をご記入ください				* 手術あり - 手術期間 令和 年 月 手術名 手術部位
3	令和 年 月に発生された 損害原因・人間との戦闘・競技体験について、 (※参考) 以下に該当事項に記入ください。 * 否 * 是 ■ 競技体験の場合は、競技種目				* 否 ■ 競技種目の確認 - 以下のいずれかに〇をご選択ください。 1. 令和、競技・競賽・経過観察・治療の いざれも必要ないといわれた 2. 令和、競技・競賽・経過観察・治療の いざれかひとつでも必要といわれた
4	上記回答が「1」の場合は、 以下の場合は手術期間に記入ください。 * 否 * 是 ■ 競技種目の確認 * 具体的な内容				* 否 ■ 競技種目、部位 * 否 ■ 競技種目結果(結果・所見) 「 ■ 具体的な指示内容 「

資料番号：11111111111111111111111111111111

### 〈特別条件承諾書〉

査定の結果、「特定部位指定疾病不担保法」適用となった場合に出力できます。  
(新契約のみ)

## 〈特別条件付保険特約条項承諾書〉

査定の結果、「特別条件付き」となった場合に出力できます。  
(新契約のみ)

### 〈申込内容訂正請求書〉

査定の結果、特約削除・健康体料率変更となった場合に出力できます。  
(新契約のみ)



★「追加告知書」「申込内容訂正請求書」は、会社提出用のみ出力されますので、コピーをとって控をお客さまへお渡しください。「特別条件承諾書」「特別条件付保険特約条項承諾書」はお客様控も出力されます。

★「申込内容訂正請求書」は、特約削除・健康体料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

◆お客様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		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		選択してください			
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			
<input type="button" value="一時保存"/> <input type="button" value="回答"/>					

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ひいたします。

#### 4. 不備対応（⑤書類送付・不備回答）

## ①不備発信

## ②內容確認

### 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	<b>必須</b>	未回答		
簡易回答	選択してください			
回答欄	<b>必須</b>			
回答者	<b>必須</b>	鈴木 * *		
後送書類有無	<b>必須</b>	選択してください		

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。

**一時保存** **回答**



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】

【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されてい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）

代理店用資料  
募集時使用不可

12



◆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。

The screenshot shows the 'My Home Page' interface with various service icons. The 'Delivery Form Creation & Printing' icon is highlighted with a red oval and a black arrow pointing to it from below. The page includes sections for insurance applications, personal loans, home loans, and other services like 'Delivery Form Creation & Printing'.

**「送付状作成・印刷」をクリック**

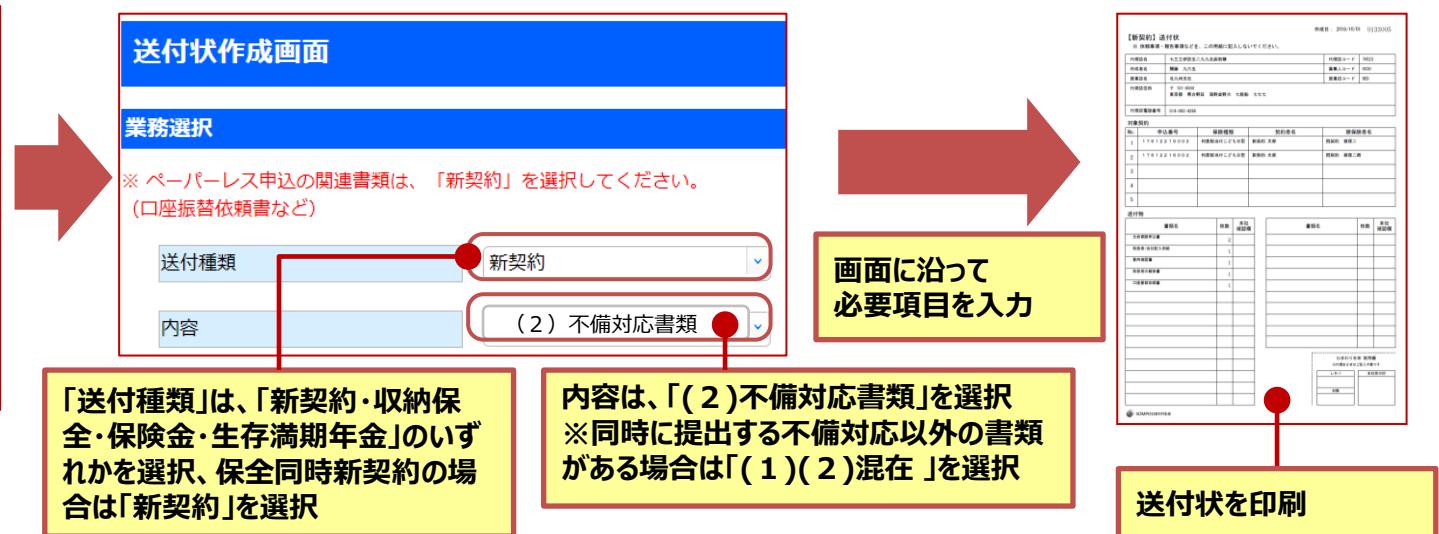


ご注意ください!

★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ひします。

(保険金不備の一部は、本社とお客様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。)

★お客様から直接ひまわり生命に送付されると、不備と書類の付け合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  
使い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。

No	契約者名 証券番号・申込番号	送付種類	枚数
1	契約者名 証券番号・申込番号 様	<input type="checkbox"/> 申込書・ 請求書類	
		<input checked="" type="checkbox"/> 不備対応書類	
		<input type="checkbox"/> 仮査定書類	
		<input type="checkbox"/> 成立後追加 告知書類	
<input type="checkbox"/> 保険料ローン 契約			

#### 4. 不備対応（⑥手続き完了確認）

代理店用資料  
募集時使用不可

13

## ①不備発信

## ②內容確認

### ③書類準備

## ④書類取付

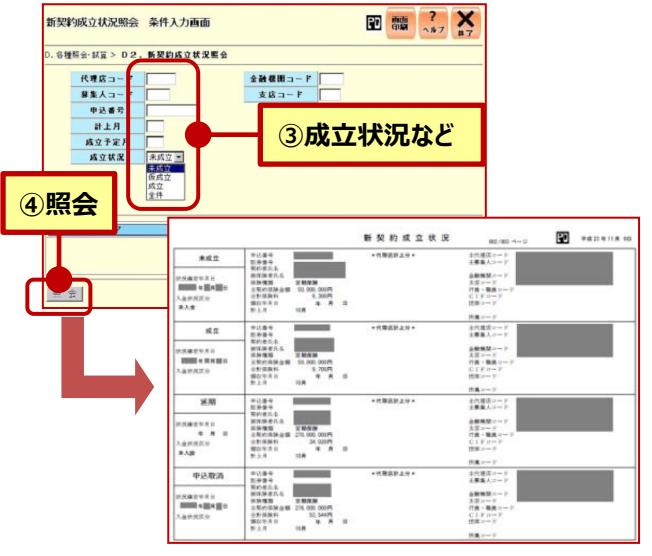
## ⑤書類送付・不備回答

## 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。

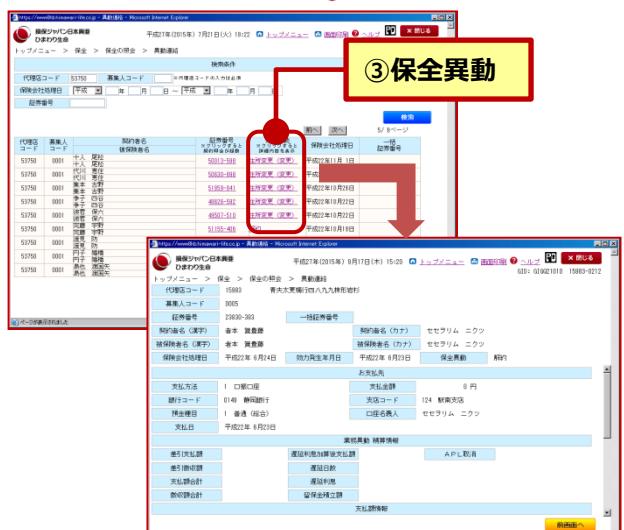


## 【保全】異動連絡

■保全処理が完了した契約を確認できます。

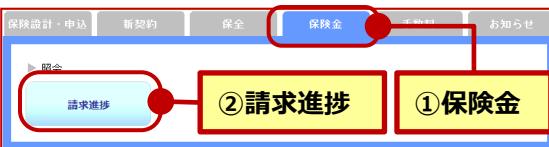


③保全異常



【保險金】請求進步

■保険金・給付金請求状況の進捗確認ができます。



### ③受付番号



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

目次	ページ
<b>新契約不備の対応方法</b>	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 >コチニン検査不備 《コチニン検査未着》	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。

**告知書(一般用)**

SOMPOひまわり生命保険株式会社 宛  
告知書提出の貴社の個人情報の旅便(第三者に提供することを含みます)を確認し、同意します。  
貴社が保険契約者(申込者)に対して、被保険者の告知内容、審査結果等と、および提出した告知書等の書類は返却されないことに同意します。  
事前に併せてサポート資料を確認してうえで記入し、事務に相違ありません。また、コチラニ記載を施す箇所は複数あります。

告知日 年 月 日

被保険者 氏名

他の回答欄にて示す個人情報を記入して下さい。

# 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つた場合は、To Do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〇年〇月の定健指摘、〇〇系疾患など
過去の告知内容等	過去に申込いただいた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	検診時の医師の触診、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：GOT、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》

## 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的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 承認日 ★	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的名称）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》

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：「M R 2 0 0」「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。**

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、承諾いただけた場合は「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。)

**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》

### 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。

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》

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	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。）



★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》

〈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	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 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。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 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。

書類記入は次ページ参照

## 5. 新契約不備 <5> 保險金額過大《先進醫療特約重複》

〈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	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つ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>	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。 ◆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せのご案内」(帳票番号：801822)



### POINT!

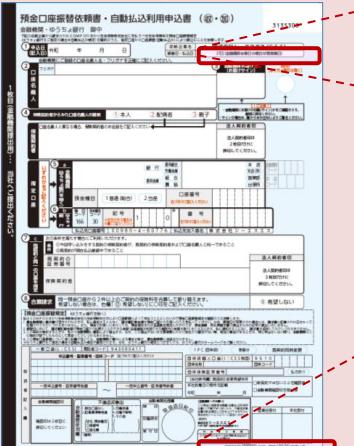
- ★「延期」とは、医的査定によりお引受けができないことをいい、現在はお引受けできませんが、時間の経過により加入できる可能性があることをいいます。
- ★ その後の治療状況での改善されている場合など、お客さまから再考のご要望がある場合は、営業店担当者へご相談ください。  
 (お引受について再検討可能かどうかは、本社専門部署の判断が必要です。追加資料などが必要な場合もあります。)
- ★ 延期理由について詳しく知りたいなどのご要望がある場合は、T o D o リスト不備内容画面上部に記載している「お問い合わせ先」(本社照会窓口)までお問い合わせください。

## 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》

### 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。

- ■ …… 収納代行会社を表示します。（例：「C S S」「アプラス」「ニコス」など）
- ● …… 印刷物番号を表示します（例：「8 4 0 8 1 2」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）

<p>①書類準備</p> <p>②書類記入</p> <p>③書類送付</p> <p>④不備回答入力</p>	<p>印刷物帳票で口座振替依頼書を準備します。</p> <p>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。）</p> <p>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。</p> <p>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>&lt;注意事項&gt;</p>	<p>・収納代行会社によって、印刷物番号が異なります。不備内容に記載された帳票での再取付が必要です。          ・2枚目以降にも金融機関お届け印押印箇所があります。</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between;"> <div style="flex: 1;">  </div> <div style="flex: 1; border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-left: 10px;"> <p>収納企業名 株式会社シーエスエス(CSS)</p> <p>振替日・払込日 27日(金融機関休業日の場合は翌営業日)</p> </div> <div style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 10px;"> <p>収納企業名が、収納代行会社名称です。</p> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="flex: 1;">  </div> <div style="flex: 1; border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-left: 10px;"> <p>(19030120) 840812-0606 収納(19.10)改廃 HB</p> </div> <div style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 10px;"> <p>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。</p> </div> </div>

## 5. 新契約不備 &lt;8&gt;ペーパーレス不備《口座振替依頼書未着》

## 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お客様へ確認	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>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</p> <p>(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。）</p>
	<p>(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	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。 「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。 ※「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。 「後送書類有無」は「あり」を選択します。



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お客様へ確認	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>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            (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から也可） 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	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。
<注意事項>	TODolist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。



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ため、行き違いで既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"> <li>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。）</li> <li>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</li> </ol>
②振込先案内	<ol style="list-style-type: none"> <li>ひまわりオンラインで振込案内を作成する場合           <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ひまわりオンライントップメニュー &gt; 保全タブ &gt; 「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。               <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ひまわり掲示板 &gt; 規程・マニュアル &gt; システム関連 &gt; 【ひまわりオンライン】操作マニュアル &gt; 4. 保全(3)コンビニ払込票・振込依頼書作成・作成履歴</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>「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。           <ol style="list-style-type: none"> <li>保険料振込先口座確認               <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ひまわりオンライントップメニュー &gt; 新契約タブ &gt; 「代理店専用口座照会」ボタン</li> </ul> </li> <li>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。               <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ひまわりオンライントップメニューひまわり掲示板 &gt; 帳票ライブラリ &gt; 保全・収納・生存満期 &gt; 保険料お振り込みのご案内（帳票番号：801199）</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>
③不備回答入力	「回答欄」に、「○月○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。
＜注意事項＞	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。

## 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》

### 不備内容

連絡	報告
不備項目	入金不備
解決方法／提出書類	オーバー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420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バーリンク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>	オーバー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。



★オーバー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。

## 5. 新契約不備 &lt;1 3&gt; 取扱者の報告書不備《意向把握の状況記入もれ》

## 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。 「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。 ※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。 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		証券印字 不可文字	証券印字 可能文字		証券印字 不可文字	証券印字 可能文字		証券印字 不可文字	証券印字 可能文字
1	邦	→ 邦	7	琢	→ 琢	13	鯖	→ 鮪	19	眞	→ 真, 眞
2	玲	→ 玲	8	寄	→ 寄	14	葛	→ 葛	20	角	→ 角
3	吉	→ 吉	9	祐	→ 祐	15	芳	→ -			
4	辻	→ 辻	10	漣	→ 漣	16	凜	→ 凜			
5	原	→ 原	11	樋	→ 樋	17	寛	→ 寛			
6	廣	→ 廣	12	ネ豊	→ 禮	18	橋	→ 橋			

※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。)

## 5. 新契約不備 <15> 申込書面不備《漢字氏名の確認》

### 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」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><b>1.相違ない場合</b>            「回答欄」に「相違なし」と不備回答入力します。</p> <p><b>2.相違している場合</b>            「回答欄」に「正しい漢字氏名」を不備回答入力します。  <u>【入力例】ひまわり 太郎が正当です。</u></p>



★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。

## 5. 新契約不備 &lt;16&gt; 申込書面不備《続柄もれ》

## 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。



★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》

### 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14か月以内のものを提出します。

## 5. 新契約不備 <18> 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CV終身、定期、遞増、低CV遞増、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】当社でお引受け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

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、一部制限がある場合があるためご留意ください。

#### <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。

## 5. 新契約不備 <19> 診査報状不備《診査報狀未着》

連絡	報告
不備項目	診査報状不備
解決方法／提出書類	診査実施済みの場合は、診査日を回答欄へ入力して下さい。診査未実施の場合は、診査実施後に診査日を回答欄へ入力して下さい。
内容詳細	診査報状（印刷物 870319）未着です。

対応方法

①診査手配と準備	<p>診査未実施の場合は、お客様のスケジュールを確認し、診査医を手配します。 印刷物帳票である診査報状（印刷物 870319）・診査報状用封筒（印刷物 870310）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様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

# 5. 新契約不備 <19> 診査報状不備《診査報状未着》

## 嘱託医検索の方法

■ひまわりオンライン>新契約>嘱託医検索照会から検索できます。

■検索方法は以下の3つの手段があります。

- ・フリーワード
- ・地図の都道府県
- ・希望する条件

Q 嘱託医検索  
嘱託医の所在地、診察時間、診査実績、行き方などを検索できます

**フリーワード** 駅名、住所、嘱託医名などを入力 **検索**  
入力した場所の周辺にある病院、診療所をキーワードで検索する機能、診療所を表示します

**都道府県から検索**

**条件から検索**  
嘱託医検索エリアを組み合わせて検索できます。  
**嘱託医情報を選択**  
検査実績

- 女性医師
- 土曜可
- 日曜可
- 宅診予約要
- 往診可
- 心電図可
- 血液検査可
- コモニー検査可

**検査実績**

- A: 50件以上
- B: 30~49件
- C: 20~29件
- D: 10~19件
- E: 9件以下

【検査実績】は、過去2年間のSMPOひまわり生命診査件数を表示しています。  
※検査額も低い嘱託医の実績は低い表示となる場合があります。

**エリアを選択**  
都道府県  市区町村  **検索**

①

②

③

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 QRコード	スマートフォン、携帯電話からQR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。

## 5. 新契約不備 <19> 診査報状不備《一部検査未実施、一部追加検査必要》

### 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 870319）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25項（心電図検査）/26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10項、11項、29項、30項、31項、32項、33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、お客様のスケジュールを確認し、診査医を手配します。          ※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。          印刷物帳票である診査報状（印刷物 870319）・診査報状用封筒（印刷物 870310）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様と診査医に診査内容を伝えます。          診査報状の必要箇所は、To Do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	診査実施後に、To Doリストに「診査実施日」を不備回答入力します。



★ To Do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。

嘱託医検索の方法は26ページ参照

## 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	提出して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けます。 ⇒「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&gt; II. 基準死亡保険金額と選択方法&gt; 6. 選択区分&gt; 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持ち出してください。
- ★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。

## 5. 新契約不備 <2> 詳細は解決方法・提出書類欄《成立保留》

### 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されています。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お客様へ確認	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。  お客様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、お客様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><b>1. お客様の意向が「先に成立してほしい」だった場合</b> 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><b>2. お客様の意向が「同時に成立してほしい」だった場合</b> 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>

## 5. 新契約不備 &lt;2 3&gt; 詳細は解決方法・提出書類欄《承諾保留》

## 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

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

## 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。

The screenshot shows the top navigation bar with the date '令和2年(2020年) 7月16日(木) 13:28'. Below it, the main menu has tabs for '保険設計・申込' (selected), '新契約', '保全', '保険金', '手数料', and 'お知らせ'. A red box highlights the '契約照会' button at the bottom right of the '保険設計・申込' section.

証券番号を入力して「保険内容」をクリックします。

This screenshot shows the 'Contract Inquiry' page. It includes fields for '証券番号' (Security Number) and '契約年数' (Contract Term). The 'Contract Content Inquiry' section is highlighted with a red box, showing detailed information about the insurance contract.

## POINT!

★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）までに口振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。

This screenshot shows the 'Contract Content Inquiry' page. A red box highlights the '払込期間最終月' (Final Month of Payment Period) field, which is set to '平成 022(2020)年 05月' (May 2020).

「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様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様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だ保険料を口座へ返金いたします。

# 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、お客様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P3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つた不備の場合	コピーを送付します	原本返却

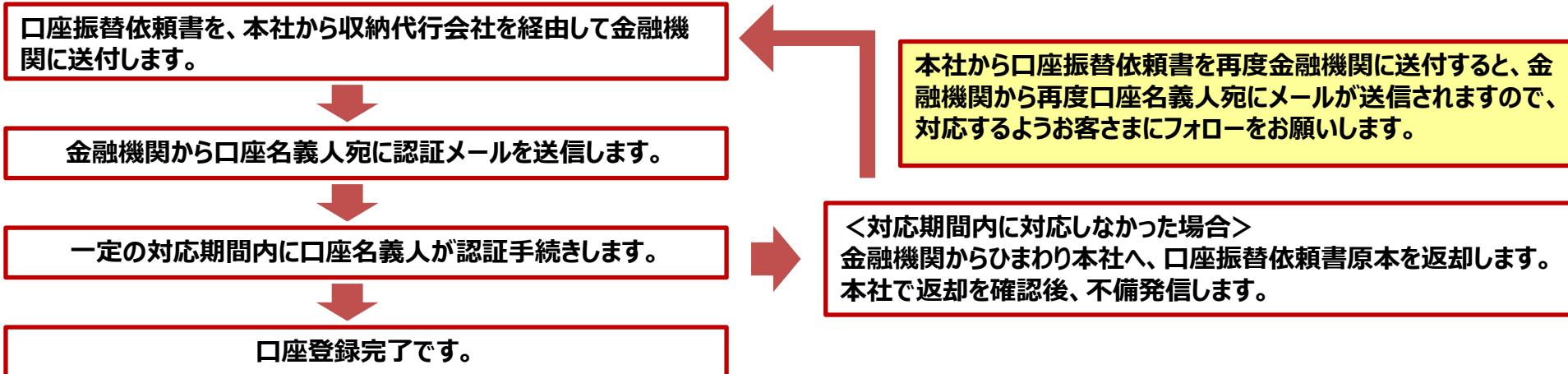
## 不備内容

連絡	提出
不備項目	口座振替依頼書
解決方法／提出書類	口振依頼書を取直してください。提出済みの口振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「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



## 不備内容

## 対応方法

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○○○○○○○）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	—

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○○○○○○○）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。

## 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



★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が、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

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。



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。
- 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 &lt;2&gt; 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。

## &lt;取扱条件&gt;

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 &lt;3&gt; 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】【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の提出が必要です。）

## 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	「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】 <銀行の場合>1：ヒマワリハナコ、2：●●銀行、3：●●支店、4：普通、5：12345 <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



## 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ため、お客さまに支払先口座を確認する必要があります。

## 2. 保全不備 &lt;4&gt; 取扱者受付日（欄）《記入もれ》

## 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

お客様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



★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。

## 2. 保全不備 <5> 健康チャレンジ（保険料率変更請求書）《提出時期誤り》

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	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 870606）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 870606）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ています。

## 2. 保全不備 &lt;7&gt; 取扱者の報告書《意向把握の状況記入もれ》

## 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。 ※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。 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 &lt;8&gt; 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

代理店用資料  
募集時使用不可

18

- ◆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"><li>・新契約同時解約/内容変更</li><li>・受取人変更 (指定代理請求特約を除く)</li><li>・生年月日訂正</li><li>・質権設定</li><li>・契約者死亡に伴う請求</li><li>・効力発生(責任開始)済の中途付加 (告知・領収済の場合)</li><li>・組戻し</li><li>・満期生存年金 請求全般</li></ul>	<p>①督促不備の発信</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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は、不備回答でご連絡ください。 ※請求取下げした後は、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

目次	ページ
<b>保険金不備の対応方法</b>	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》

### 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 891430）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ない場合は、ひまわり掲示板（掲示板 891430）から出力し（A3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》

### 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》

### 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「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（A3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》

### 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》

### 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》

### 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 8 6 0 2 0 1）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 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 <7> 治療状況報告書《領収証（写）未着》

### 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	給付金請求に必要となる入院期間・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》

### 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》

### 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たか確認してください。
備考	—

### 対応方法

①お客様へご確認	お客様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、お客様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 <10> 受取人の戸籍謄抄本

### 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お客様へご確認	お客様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。