

# お客様フォロー ハンドブック

## 10 内容変更

〈2025年12月版〉

# 内容変更

## 概要

- 「内容変更」とは、保険契約の内容について約款に定める範囲内で変更を行うことをいいます。

## 関連資料

- 【取扱規定】4. 内容変更 (SOMPOひまわり生命契約)  
5. 内容変更 (旧日本興亜生命契約)

## 1. 内容変更の手順

### 事務フロー

1

申し出受付

お客様のご希望に応じた有効なお手続きをご案内します。

2

内容変更手続き

〈営業サポートセンター（ESC）または取扱営業店へ依頼〉

お客様または代理店に必要書類を発送しますので必要書類を取り付け、すみやかにひまわり生命に提出します。

\*変更後の保険料試算と請求書発行を依頼します。

\*下記の場合には契約者への情報提供、意向把握・確認が必要になります。

- ・増額
- ・保険期間変更（保険期間を延長するものに限る）
- ・特約の中途付加（保険範囲が拡大するものに限る）
- ・型変更（第3分野商品の妻型・子型等。従たる被保険者を追加するものに限る）

変更後の契約内容の「試算書」と請求書発行を依頼します。

受け取った「試算書」（特約中途付加時は「ご契約のしおり・約款冊子」も必要）と必要書類をお客さまに提示し、「試算書」の内容がお客様のご意向に沿った内容であるか確認します。

お客様のご意向に沿った内容でない場合は、再度ご意向を聴取し、「試算書」を再作成後、再提示します。

提示した試算内容がお客様の最終意向と合致したことを確認したうえで、内容変更請求書に署名をいただきます。

※なお一部特約の中途付加はひまわりオンラインで請求書作成が可能です。

3

手続き完了連絡

本社から代理店・お客様へ手続き完了連絡があります。

## 2. 具体的な対応方法

### 1 申し出受付

お申し出内容を確認のうえ、有効なお手続きをご案内します。

ご希望例	有効なお手続き	
保障を充実させたい!	特約の中途付加	入院特約等を付加することで、より多くのリスクに対応できるようになります。
	増額	現在の保障額を増額することで、万一の備えをより充実させることができます。
保険料の負担を少なくしたい!	減額	現在の保障額を下げることにより、保険料の負担を軽くすることができます。
	特約の解約	特約を解約することにより、保険料の負担を軽くすることができます。
保険料の負担を少なくしたい!	払済保険への変更	保険料の払い込みを中止し、その時点での解約返戻金をもとに保険期間を変えないで、保険金額の少ない保険に変更します。以後の保険料のお支払は不要です。
	延長保険への変更	保険料の払い込みを中止し、その時点での解約返戻金をもとに、死亡保障のみの定期保険に変更します。保険期間は現在の契約よりも短くなります。以後の保険料のお支払は不要です。
家族構成が変わった!	型の変更	結婚、出産、あるいは離婚等、家族構成の変化に応じて従たる被保険者の増減ができます。 *旧日本興亜生命は縮小のみの取り扱いとなります。

### お客さまへの確認ポイント

現在の保障内容をご説明し、お客さまのニーズを確認します。

お客さまの生活環境やライフプランに応じたお手続きをご提案してください。

結婚したので  
保障を充実させたい

保険料を今よりも  
低く抑えたい

子どもが生まれるけど、  
今の保険でいいのかしら

家を購入したので  
保障を見直したい



お客さまに変更後の保障内容をご納得いただけたら、次の②内容変更手続きへと進みます。

## 2 内容変更手続き

すみやかに以下いずれかの対応をします。

### ①営業サポートセンター（ESC）へ内容変更手続き、請求書発行や試算を依頼する

営業サポートセンター（ESC）からカスタマーセンター経由でお客さま宛てまたは代理店宛てに必要書類を送付しますので、同封の返信用封筒で本社に返送していただきます。

一部のお手続きやご希望がある場合は返信用封筒を同封せず代理店宛てに必要書類を送付しますので、お客様から必要書類を取り付けて本社へ提出してください。

※ご契約やお手続きの内容によっては取扱営業店で承ります。

### ②取扱営業店に請求書発行や試算を依頼し、お客様から必要書類を取り付けて本社または取扱営業店へ提出する

なお、特約中途付加の手続きにおいては、一部の特約においてはひまわりオンラインで試算書・請求書の作成が可能となっております。

対象の特約や試算書・請求書の作成方法は、「ひまわりオンライン操作マニュアル 保全試算・請求書作成」をご確認ください。

### 確認ポイント

#### 1. 必要書類と提出期限を確認します。

お客様へご説明の際は…

必ず提出期限までにご提出いただくようご案内ください。

期限を経過すると試算内容に変更が生じる可能性があります。

#### 2. 変更後の保障内容・保険料を確認します。

お客様へご説明の際は…

変更後の保障内容、とくに減額や特約解約により保障されなくなる範囲について詳しくご説明ください。変更後の保険料についてもあわせてご案内ください。

#### 3. お客様からの入金が必要か、返戻金が発生するか確認します。

お客様へご説明の際は…

追加でご入金が必要な場合、期限内にお払込みいただく必要があります。

解約返戻金や、変更前の保険料が入金された等で返金がある場合は、本社での手続き後、お客様が指定する口座へ振り込みます。

### 2で確認した内容をお客さまにご説明します。

お客様に請求書の必要事項に記入（法人契約の場合は押印も必要）いただき、保険証券とともにすみやかにひまわり生命へ提出します。

必要書類は、内容変更の種類によって異なりますので、詳細は以下を参照してください。

取扱規定4. 内容変更（SOMPOひまわり生命契約）

取扱規定5. 内容変更（旧日本興亜生命契約）

### ■お客さまに追加でご入金いただく場合

手続き時に差額保険料等が発生するときは、期限内にお払込みいただくよう、お客さまに依頼します。

### ■お客さまへの返戻金がある場合

解約返戻金や、変更前の保険料が入金された等で支払金額があるときは、手続き完了後、保険料振替口座またはお客さま本人名義の銀行口座（ゆうちょ銀行含む）に振り込みます（払出証書は取扱不可）。

3

## 手続き完了連絡

手続き完了後、本社から以下の書類が届きます。

送付先	SOMPOひまわり生命契約	旧日本興亜生命契約
送付時期	手続き完了の5営業日以内に本社から発送します。	
代理店	<ul style="list-style-type: none"><li>ひまわりオンラインに掲載</li><li>*手続き完了後反映</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>変更後の保障内容を記載した保険証券（控）</li></ul>
お客さま	<ul style="list-style-type: none"><li>手続き完了のお知らせ</li><li>変更後の保障内容を記載した保険証券</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>変更後の保障内容を記載した保険証券</li><li>お支払のご案内（返戻金がある場合のみ）</li></ul>

#### ■帳票記入例：特約中途付加請求書（SOMPOひまわり生命契約）

#### ■帳票記入例：契約内容変更・訂正請求書（旧日本興亜生命契約）

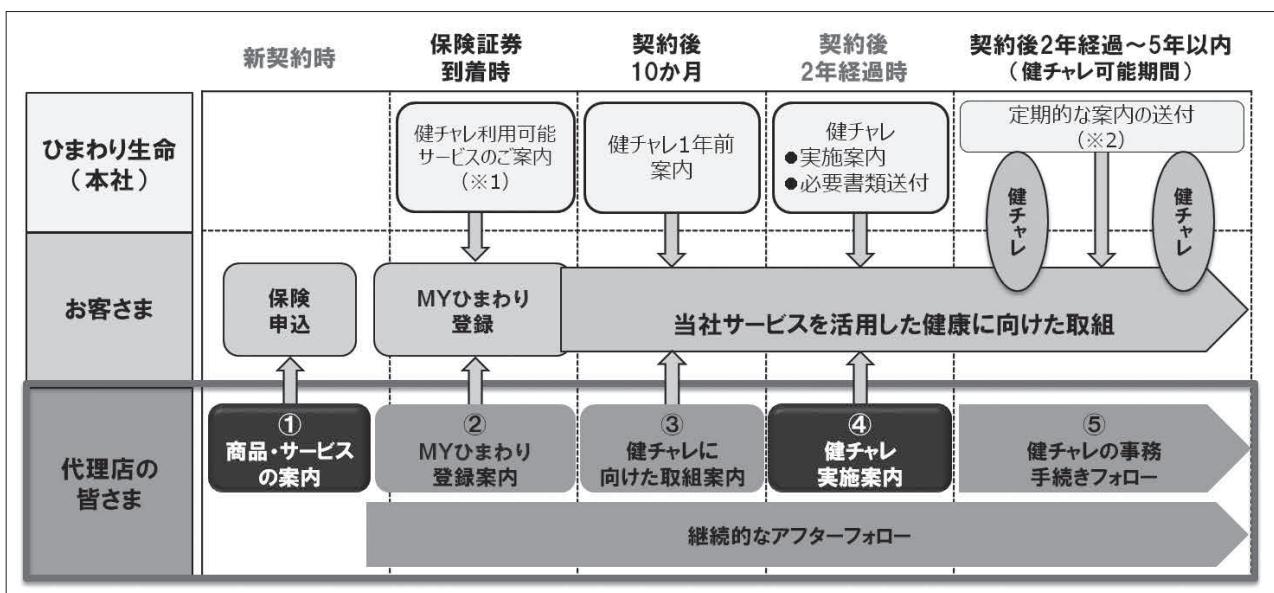
### 3. 健康☆チャレンジ！(保険料率／健康ステージ変更請求)

#### 1 概要

■被保険者の喫煙状況および健康状態等(告知内容・血圧値・BMI等)が会社の定める基準に適合する場合、適用保険料率を変更します。適用保険料率は、新契約時に遡って適用し、遡って計算した保険料差額相当額を契約者に「健康チャレンジ祝金」としてお支払いします。(※3)

■代理店はお客様が健康チャレンジをおこなっていただくようアフターフォローを実施します。

【アフターフォローのフロー図】



※1 新契約時の医的査定結果に基づき、健康チャレンジのチャレンジ可否が決定します。

(新契約時の医的査定結果によってはチャレンジできない場合があります)

決定したチャレンジ可否については、保険証券に同封する成立時案内チラシによりお知らせします。(代理店は、ひまわりオンラインにて確認できます)

※2 案内等の送付物の詳細は別途営業店担当者にご確認ください。

※3 変額保険(V1)(就労不能・介護保障型)・変額保険(V2)(死亡保障型)については、適用される各健康ステージに応じて、当社が定める金額(健康積立金)を積立金に毎月加算します。

## 2 健康チャレンジ手続き

健康チャレンジの請求方法はWeb (MYひまわり) 手続きと書面 (請求書及び告知書) 手続きの2種類があります。契約形態によって請求方法と送付物 (実施案内) が異なります。

### (1) 本社から契約者へ送付する書類

健康チャレンジ対象者情報とご案内の発送状況は、代理店・営業店にもひまわり ToDo リストでお知らせします。

特に代理店は、このタイミングでお客さまに健康チャレンジをおこなっていただくようアフターフォローを実施します。

契約形態	契約者と被保険者が同じ契約かつ 医的資料パターンが簡易定健※	左記以外
請求方法	・ Web (MYひまわり) 手続き または ・ 書面 (請求書及び告知書) 手続き	・ 書面 (請求書及び告知書) 手手続きのみ
送付物 種類	ハガキ (Web手続き方法を記載)	封書 (ご案内、請求書、告知書、記入例、返信用封筒を送付)

※ Web (MYひまわり) で手続きができない後見人契約、質権設定契約等は、封書を送付します。

### (2) 提出書類

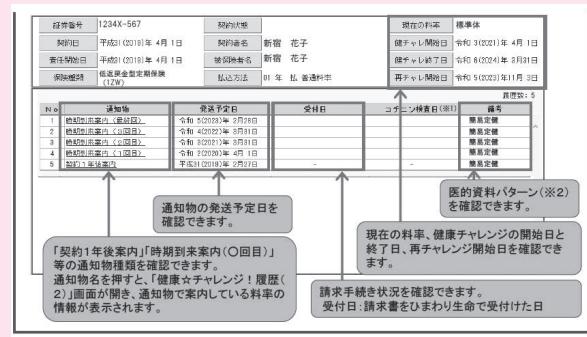
Web手続き	Web (MYひまわり) からの手続き (書類の提出は不要)
書面手続き	・ 健康☆チャレンジ! 保険料率 / 健康ステージ変更請求書 ・ 告知書 (健康☆チャレンジ! 専用) ・ 医的資料 ※ 「健診結果記入用紙」か「健康診断結果通知書または人間ドック成績表の写し」のどちらか が必要となります。 必要な資料は新契約時の年齢と診査基準 S (医的資料パターン) によって異なりますので、 「契約保全・収納・保険金取扱規定」で確認してください。

#### ＜送付物及び医的資料パターンを確認するには＞

- ・ToDoリスト『健康☆チャレンジ！アフターフォロー』で該当契約を開き、「健康☆チャレンジ履歴」をクリックしてひまわりオンラインの「帳票発送契約照会」に遷移

- ・ひまわりオンライントップメニュー>保全>保全の照会>帳票発送契約照会画面で検索条件を指定し、健康☆チャレンジ！履歴を照会

※変額保険（V1）（就労不能・介護保障型）・変額保険（V2）（死亡保障型）については、表示項目等が異なります。



「健康☆チャレンジ！履歴」画面は、契約1年後案内の発送後から表示します。

発送まではひまわりオンラインのトップメニュー>保全タブ>契約照会>保険内容照会>保険内容の「健チャレ新契約時判定」で確認してください。

## ■ Web (MYひまわり) 手続きの推進

健康チャレンジは、取扱条件を満たした契約について、Web (MYひまわり) 手続きをご用意しています。できるだけ時間をかけずに手続きできるようにしていますので、お客さまには積極的にWeb手続きの利用をお勧めしてください。

Web操作に不慣れなお客様にも、操作に合わせて画面を案内する等、丁寧にサポートすることで、健康チャレンジをきっかけにWeb(MYひまわり)手続きの利用者拡大を図り、お客様対応時間の創出につなげてください。

### 3 手続き完了連絡

手続き完了後、お客様へ本社から以下の書類が届きます。

保険料率／健康ステージが変更となるお客さま	<ul style="list-style-type: none"><li>・結果通知</li><li>・新保険証券</li><li>・MYひまわり紹介チラシ</li></ul>
保険料率／健康ステージが変更とならないお客さま	<ul style="list-style-type: none"><li>・結果通知</li><li>・MYひまわり紹介チラシ</li></ul>

## 4. 禁煙☆チャレンジ！(保険料率変更請求)

### 1 概要

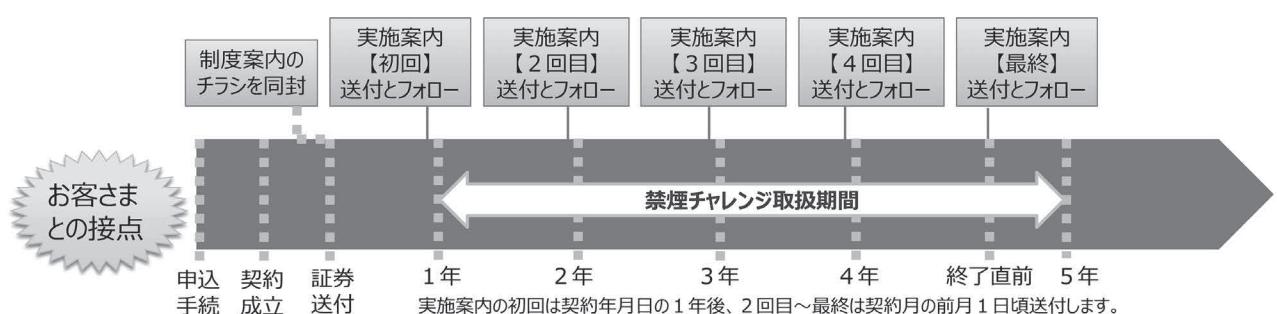
■契約後の所定の期間内に被保険者の喫煙状況などが当社の定める基準に適合した場合、適用保険料率を変更します。

新保険料率は当社で請求を受けた翌月から適用します。

※契約日に遡った差額保険料の返金はありません。

■代理店はお客さまが禁煙チャレンジをおこなっていただくようアフターフォローを実施します。

禁煙チャレンジ取扱期間（契約日から1年経過後～5年以内）中は、1年毎・最多で5回、実施案内を送付します。



### 2 禁煙チャレンジ手続き

#### ■本社から契約者への送付物

禁煙チャレンジの請求方法はWeb (MYひまわり) 手続きと書面 (請求書兼告知書) 手続きの2種類があります。

契約形態によって請求方法とお客さまへの送付物 (実施案内) が異なります。

契約形態	契約者と被保険者が同じ契約※	契約者と被保険者が異なる契約
請求方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・ Web (MYひまわり) 手続き</li><li>または</li><li>・ 書面 (請求書兼告知書) 手続き</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 書面 (請求書兼告知書) 手続きのみ</li></ul>
送付物種類	ハガキ (Web手続き方法を記載)	封書 (ご案内、請求書兼告知書、記入例、返信用封筒を同封)

※契約者と被保険者が同一でも、MYひまわりで手続きできない後見人契約等は、封書を送付します。

#### ■必要書類

Web手続き	MYひまわり (Webサービス) からの手続き (書類の提出は不要)
書面手続き	禁煙☆チャレンジ！保険料率変更請求書兼告知書

## <送付物を確認するには>

- ToDoリスト「禁煙☆チャレンジ! アフターフォロー」で該当契約を開く

禁煙☆チャレンジ! アフターフォロー (実施案内)

禁煙チャレンジ対象契約のお客さまに、禁煙チャレンジの実施案内を送付しました。  
1年以上の禁煙に成功しているお客さまに禁煙チャレンジの請求手続きを促してください。  
現在、喫煙中もしくは禁煙期間が1年未満のお客さまには、禁煙チャレンジをご案内してください。

禁煙チャレンジアフターフォローガイドブック.pdf

証券番号	リンクが開かない場合
契約者名	被保険者名
取扱代理店	取扱部署
実代理店	実務専人
分担代理店	なし

詳細項目

通知物	実施案内 (3回目)
通知物種類	案内はがき
禁煙チャレンジ終了日	20261001
標準日の払込方法	月 払 口振料率

保険種類	がん保険 C 2 II型 - 禁煙料率P 免
被保険者名	新宿 花子
取扱部署	新宿 花子
保険料率	がん保険 C 2 II型 - 禁煙料率P 免(28%)

保険料計算基準日	20250202
現在の保険料	000081908
成功後の保険料	000065368

- ひまわりオンライントップメニュー>保全>保全の照会>帳票発送契約照会画面で検索条件を指定し、禁煙☆チャレンジ! 履歴を照会

案内作成の停止状況を確認できます。  
・案内停止⇒案内の作成を停止中  
・案内作成再開⇒案内作成を再開済

現在の主契約の料率、禁煙チャレンジの開始日と終了日を確認できます。

証券番号	C9999-999	契約状態	契約者名	新宿 花子	現在の料率	井物達者保険料率
契約日	令和 3(2021)年10月 2日	被保険者名	新宿 花子	禁煙料率	禁煙料率	
責任開始日	令和 4(2022)年 1月 2日	保険料率	新宿 花子	禁チャレ終了日	令和 4(2022)年10月 2日	
保険種類	がん保険 C 2 II型 - 禁煙料率P 免(28%)	払込方法	14月 払 口振料率	禁チャレ終了日	令和 8(2026)年10月 1日	

案内作成停止

現在の料率数: 3

No	通知物	発送予定日	保険料計算基準日	旧保険料	新保険料	受付日	備考
1	実施案内 (2回目)	令和 5(2023)年 9月 1日	令和 5(2023)年10月 2日	2,720円	2,110円	案内はがき	
2	実施案内 (1回目)	令和 4(2022)年10月 3日	令和 4(2022)年10月 2日	2,720円	2,110円	案内はがき	
3	臨時作成案内					令和 5(2023)年10月 5日	

実施案内が何回目か確認できます。(1回目～最終)  
「臨時作成案内」とは、実施案内に同封していない請求書兼告知書で請求した場合に表示されます。

通知物の発送予定日を確認できます。

禁チャレ成功前の保険料を確認できます。

請求手続き状況を確認できます。  
受付日: 請求書をひまわり生命で受けた日

通知物がはがきか封書かを確認できます。  
はがきの場合は、原則、Web手続きが可能です。

「禁煙☆チャレンジ! 履歴」画面は、契約1年後の実施案内の発送後から表示します。

## ■ Web (MYひまわり) 手手続きの推進

禁煙チャレンジはコチニン検査を不要とし、一部契約はWeb (MYひまわり) 手手続きをご用意することができるだけ時間をかけずに手続きできるようにしていますので、お客さまには積極的にWeb手続きの利用をお勧めしてください。

Web操作に不慣れなお客さまにも、操作に合わせて画面を案内する等、丁寧にサポートすることで、禁煙チャレンジをきっかけにWeb (MYひまわり) 手手続きの利用者拡大を図り、お客さま対応時間の創出につなげてください。

## 3

## 手続き完了連絡

手続き完了後、お客さまへ本社から「禁煙チャレンジ結果通知※」を送付します。

※成功時、結果通知には新証券も同封します。