

# お客さまフォロー ハンドブック

## 7 保険証券再発行

〈2025年12月版〉

# 保険証券再発行

## 概要

- 保険証券を紛失したり汚損した場合、保険証券を再発行することができます。
- 原則として、お客さまからカスタマーセンターに直接ご連絡いただくか、またはLINEで依頼いただきます。
- 代理店経由で手続きを依頼された場合は、以下の内容を十分に確認のうえ手続きを行ってください。

## 関連資料

【取扱規定】2. 保険証券再発行

## 1. 保険証券再発行の手順

### 事務フロー

1

申し出受付

再発行理由をお伺いし、必要書類を確認します。

〈代理店で対応〉

〈営業サポートセンター（ESC）  
へ依頼〉

2

保険証券再発行手続き

お客さまから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。

カスタマーセンター経由でお客さまに請求書類を発送します。お客さまから、同封の返信用封筒で本社宛てに返送していただきます。

3

手続き完了連絡

本社からお客さまへ再発行証券をお届けします。  
本社から代理店へ手続き完了通知をお届けします（旧日本興亜生命契約のみ）。

## 2. 具体的な対応方法

### 1 申し出受付

再発行の理由を確認します。

#### お客さまへの確認ポイント

紛失、証券未着、汚損、盗難のいずれか確認します。

再発行理由が、証券未着、盗難の場合は、以下の対応を行います。

|  |                                       |   |
|--|---------------------------------------|---|
| 証券<br>未着                                     | お客さまに登録住所に間違いがないか確認し、以下のとおり対応します。     |   |
|  | 発行日または契約日から<br>6か月以内                  | ひまわり生命へ連絡し、再発行を依頼してください。<br>請求書類の提出は不要です。 |
|  | 発行日または契約日から<br>6か月経過                  | 紛失扱いとして再発行手続きを行ってください。                    |
| なお、登録住所に誤りがあることが判明した場合、すみやかに住所変更手続きを行ってください。 |                                       |   |
| 盗難   | 不正請求防止などの処置を行いますので、至急ひまわり生命までご連絡ください。 |   |

## 2 保険証券再発行手続き

すみやかに以下いずれかの対応をします。

### ①契約者から電話またはLINEで依頼いただく

以下、「対象外契約」を除くすべての契約において、契約者からカスタマーセンターに直接お電話いただく、もしくはLINEにてお手続きいただければ、証券再発行の請求を受け付けます（請求書の提出は不要です）。海外渡航中は代理人からの請求も受け付けます。

#### [対象外契約]

- ・失効契約
- ・質権契約
- ・後見人登録をしている契約
- ・その他請求（名義変更、解約等）を受付中の契約
- ・「(LINEのみ対象外) 法人契約」

### ②営業サポートセンター（ESC）へ証券再発行手続きを依頼する

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に必要な書類を送付しますので、お客さまから同封の返信用封筒で本社に返送していただきます。

お客さまが代理店の訪問を希望している場合、送付先を代理店に変更することも可能です。



### ③お客さまから必要書類を取り付け、ひまわり生命へ提出する

必要書類は以下のとおりです。

#### ■必要書類

| 再発行理由 | 必要書類  |
|-------|---|
| 紛失    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ご契約名義の変更・保険証券等の再発行請求書<sup>※1</sup></li> <li>■契約者の公的書類<sup>※2</sup>の写し<br/>法人契約は印鑑証明書<sup>※3</sup>の提出が必要です。</li> </ul> |
| 汚損    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ご契約名義の変更・保険証券等の再発行請求書<sup>※1</sup></li> <li>■保険証券</li> </ul>  |
| 盗難    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ご契約名義の変更・保険証券等の再発行請求書<sup>※1</sup></li> <li>■契約者の公的書類<sup>※2</sup>の写し<br/>法人契約は印鑑証明書<sup>※3</sup>の提出が必要です。</li> </ul> |

※1 記入例はハンドブック9、名義変更を参照してください。  
原則として機械作成請求書を使用します。機械作成請求書が使用できない場合は印刷帳票（印刷物番号：802664）を使用します。

※2 運転免許証・資格確認書<sup>※4</sup>・パスポート<sup>※6</sup>・マイナンバーカード（表面）<sup>※5</sup>・運転経歴証明書等  
対面手続きで以下の条件を満たす場合は、提出不要です。  
・契約が法人契約でないこと ・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  
・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

※3 印鑑証明書は発行日から6か月以内の原本または写しを提出します。

※4 「資格確認書」の取扱いについて  
写しを提出する場合、資格確認書は保険者番号、被保険者記号・番号（読み取ると記号・番号が分かるQRコード含む）を復元できない程度にマスキングしてください。

※5 「マイナンバーカード」の取扱いについて  
写しを取得する場合は、必ず表面のみとしてください。万が一、裏面のマイナンバーおよびQRコードの写しが提出された場合、復元できない程度にマスキングしてください。

※6 氏名・住所および生年月日の記載がある、有効期限内のものに限ります。

### 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。

|      | SOMPO ひまわり生命契約  | 旧日本興亜生命契約           |
|------|---|---------------------|
| 送付時期 | 手続き完了後 5 営業日以内に本社から発送します。   |                     |
| 代理店  | —   | 保険証券（控）（最新の契約内容を記載） |
| お客さま | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 手続き完了のお知らせ</li><li>・ 保険証券（最新の契約内容を記載）</li></ul> | 保険証券（最新の契約内容を記載）    |