

お客様フォロー 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で依頼いただけます。
- 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けます。

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 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 <u>6か月以内</u>	ひまわり生命へ連絡し、再発行を依頼してください。 請求書類の提出は不要です。
	発行日または契約日から <u>6か月経過</u>	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

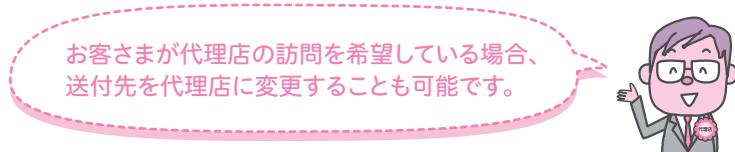
以下、「対象外契約」を除くすべての契約において、契約者からカスタマーセンターに直接お電話いただく、もしくはLINEにてお手続きいただければ、証券再発行の請求を受け付けます（請求書の提出は不要です）。海外渡航中は代理人からの請求も受け付けます。

[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。



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

※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^{※4}・パスポート^{※6}・マイナンバーカード（表面）^{※5}・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)
お客様	・手続き完了のお知らせ ・保険証券(最新の契約内容を記載)	保険証券(最新の契約内容を記載)