

2025年12月改訂



ひまわりオンライン操作マニュアル

請求進捗

【保険金メニュー】



SOMPOひまわり生命保険株式会社

目次

I. はじめに	P	1
1. システム概要	P	1
2. 請求進捗の参照権限	P	1
3. システム稼働時間	P	1
II. 請求進捗	P	2
1. 機能概要	P	2
2. 手続状況	P	2
3. 操作のポイント	P	4
< 1 > 請求進捗一覧画面	P	4
< 2 > 請求進捗明細画面	P	6
III. お問い合わせ先	P	9

I. はじめに

1. システム概要

- ・担当契約について発生した請求進捗の履歴を参照できます。
- ・ひまわりオンラインのトップメニューで、「保険金タブ」を押し、「照会メニュー」から「請求進捗」ボタンを押して画面を起動します。初期表示は、請求進捗の履歴が一覧で表示されますが、証券番号や募集人コードなどから検索することもできます。
- ・担当契約に請求進捗が新たに発生したことをお知らせする機能として、請求進捗の発生後1週間、「保険金タブ」と「請求進捗」ボタンに「**新着あり！**」と表示されます。画面を起動すると、この表示は消えます。(募集人ごとに表示)

2. 請求進捗の参照範囲

「請求進捗」の参照範囲について、親代理店・子代理店ごとの単位で一定の制限を設けて制御しています。

親代理店所属の募集人	親子代理店含むすべての募集人の取扱データが参照可能
子代理店所属の募集人	所属の子代理店の取扱データのみ参照可能

※個別に権限設定を変更した場合は、権限設定に基づき参照範囲が変わります。

3. システム稼働時間

【請求進捗】メニューのシステム稼働時間は以下のとおりです。

6：00～24：00 (平日・土曜・日曜・祝日)

※本機能からの「既契約照会（旧日本興亜生命契約）」の呼び出しは「既契約照会（旧日本興亜生命契約）」のサービス時間に準じます。

II. 請求進捗

1. 機能概要

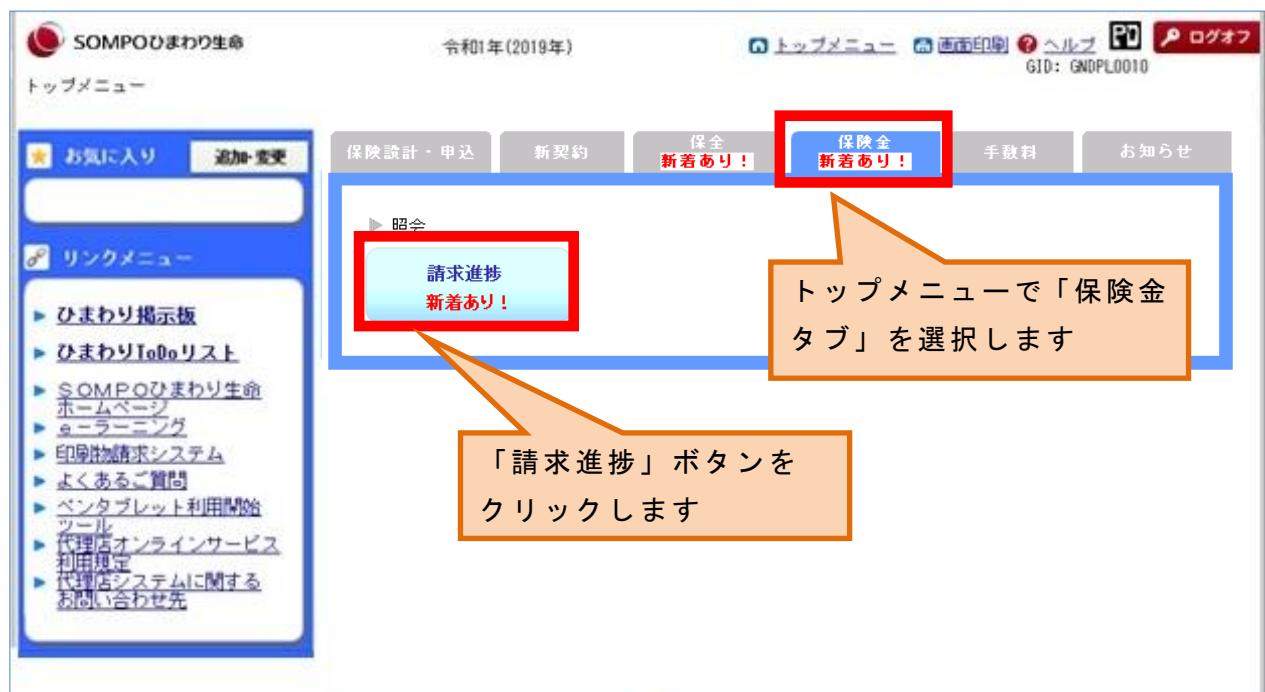
- 担当契約（旧ひまわり生命契約・旧日本興亜生命契約を含む）に請求進捗が発生した場合に、その履歴一覧と詳細を参照できる画面です。
- 検索キーを指定して、条件検索することもできます。

※手続完了から180日経過した事案は履歴データが削除され、参照できません。

※2016年5月2日以降に保険会社処理を行った履歴データのみ参照できます。

- 一覧画面から1つの履歴データを選択し、請求進捗の詳細を照会することができます。

※余命宣告やがん告知が被保険者本人にされていない請求や代理店開示不可の申出がある事案は照会できません。



2. 手続状況

- 保険金・給付金の請求時の「事故受付済」～「手続完了」までの進捗が画面表示されます。
- 手続状況の各進捗ステータスは下表のとおりです。

進捗ステータス	内容
事故受付済	お客さまからの保険金・給付金請求の申し出をひまわり生命本社で受けた状態
請求受付済	お客さまからの請求書類をひまわり生命本社で受けた状態 (査定中を含む)
確認実施中	請求書類をひまわり生命本社で受け後、事実確認を実施している状態
不備対応中	請求書類をひまわり生命本社で受け後、不備があり、不備発信した状態
手続完了	査定の結果、支払(不支払)となり、手續が完了した状態

II. 請求進捗

- ・情報反映のタイミングは下表のとおり、契約（ひまわり生命契約または旧日本興亜生命契約）ごと、進捗ステータスごとに異なります。

進捗ステータス (※1)	代理店システムへの反映タイミング	
	ひまわり生命契約	旧日本興亜生命契約
「事故受付済」	本社にて登録した翌営業日	
「請求受付済」	本社にて登録した時	本社にて登録した翌日
「確認実施中」	(オンライン即時)	(土曜日・祝日を含む)
「不備対応中」	本社から不備発信した時(オンライン即時)	
「手続完了」	査定結果が決定した時 (オンライン即時)	支払日(※2)の翌日(土曜日・祝日を含む)

(※1)

- ・一度進捗ステータスが表示されても、本社での取消等の事務処理や請求内容に応じて他のステータスに遡ったり、非表示となることがあります。
- ・進捗ステータスが「手続完了」となった後でも、事後チェックや振込不能により金額やお振込日が変更になる場合があります。

(※2) 非該当等、支払がない場合は承認日の翌営業日となります。

II. 請求進捗

3. 操作のポイント

< 1 > 「請求進捗」一覧画面

自代理店扱いの契約の請求進捗状況を一覧で確認することができます。

※手続完了から180日経過した事案は履歴データが削除され参照できません。

(1) 検索条件入力エリア

No	入力欄・ボタン	内容
1	代理店コード	検索したい代理店コードを入力します。
2	募集人コード	検索したい募集人コードを入力します。 ※代理店コードの入力が必須です。
3	手続状況	検索したい手続状況を指定できます。 『事故受付済』、『請求受付済』、『確認実施中』、『不備対応中』、『手続完了』、を選択できます。
4	最終更新日	検索したい請求進捗の最終更新日を入力します。 ※始期・終期両方または片方の入力ができます。 ※検索した日から30日前までの履歴データが初期表示されます。
5	証券番号	検索したい証券番号を入力します。
6	氏名	検索したい契約者名／被保険者名のカナ／漢字を入力します。
7	検索	検索キーを入力のうえ 検索 を押すと、画面下部の一覧が検索結果一覧に変わります。

II. 請求進捗

(2) 異動連絡一覧表示エリア

No	入力欄・ボタン	内容
8	前へ／次へ	「前へ」、「次へ」、ページ番号のいずれかを押すと該当の一覧が表示されます。
9	代理店コード	取扱代理店コードを表示します。
10	募集人コード	取扱募集人コードを表示します。
11	契約者名／被保険者名	該当契約の契約者名／被保険者名を漢字で表示します。
12	証券番号	証券番号を表示します。証券番号（アンカー）を押すと、その証券番号の契約照会画面が起動します。
13	受付番号	受付番号を表示します。受付番号（アンカー）を押すと、その受付番号の請求進捗明細画面が起動します。 → 詳細は「<2>請求進捗明細画面」を参照ください。
14	最終更新日	請求進捗の最終更新日を表示します。 ※効力発生日ではありません。
15	本社受付日	請求書類を本社受付した日を表示します。
16	手続状況	手続状況を表示します。

【注意】進捗データの参照および検索キー「代理店コード」「募集人コード」の入力可否は、ひまわりオンラインの参照範囲によって制御しています。

親代理店所属の募集人	<ul style="list-style-type: none"> 親子代理店含むすべての募集人の担当契約の履歴データを参照できます。 「代理店コード」「募集人コード」を入力して条件検索ができます。
子代理店所属の募集人	<ul style="list-style-type: none"> 所属子代理店の募集人の担当契約の履歴データのみ参照できます。 「募集人コード」を入力して条件検索ができます。 ※所属子代理店の「代理店コード」が初期表示され、変更はできません。
参照範囲変更で「募集人のみ」にした募集人	<ul style="list-style-type: none"> 募集人本人の担当契約の履歴データのみ参照できます。 「代理店コード」「募集人コード」は入力できません。 ※募集人本人の「代理店コード」「募集人コード」が初期表示され、変更はできません。

※個別に権限設定を変更した場合は、権限設定に基づき参照範囲が変わります。

II. 請求進捗

< 2 > 請求進捗明細画面

受付番号（アンカー）を押すと明細画面が起動し、請求進捗の詳細を参照できます。

The screenshot displays the '請求進捗明細画面' (Claim Progress Detail Screen) in Microsoft Internet Explorer. The page header includes the company logo (SOMPOひまわり生命), the year (令和1年(2019年)), and a GID number (GGC770100). The main content area is divided into several sections:

- (1) **手続状況**: Shows the final update date (平成28年06月01日) and status (手続完了).
- (2) **進捗詳細情報**: Shows the receipt date (本社受付日: 平成28年05月30日).
- (3) **手続結果**: Shows the result (保険金・給付金支払) and detailed result (手続結果詳細).
- (4) **支払情報**: Shows the payment date (支払日: 平成28年06月02日), bank name (銀行名: みずほ銀行), account name (口座名義人カナ: スズキ タロウ), and branch name (支店名: 東京営業部).
- (5) **サービス案内発送状況**: Shows the distribution status (発送対象外).
- (6) **支払明細情報**: Shows the breakdown of payments (支払内容: 支払内訳, 疾病入院給付金(20日), 支払合計, 差引合計, 支払合計), all showing amounts of 200,000.

At the bottom right of the main content area is a yellow button labeled '前画面へ' (Return to previous page). The bottom status bar indicates 'ページが表示されました' (Page displayed) and 'インターネット' (Internet).

注) (2) 進捗詳細情報で不備や事実確認を実施した事案の表示例

This screenshot shows a detailed view of a specific case's progress information. It includes sections for confirmation and non-compliance:

- 確認情報**: Shows the confirmation date (依頼日: 平成38年05月20日) and response date (回答日: 平成38年05月25日).
- 不備情報**: Shows the non-compliance date (不備発信日: 平成38年06月01日) and arrival date (不備到着日: 平成38年06月01日).

注) (3) 【旧日本興亜生命契約のみ】

死亡不担保契約の消滅処理となった事案の表示例

This screenshot shows a detailed view of a specific case's procedure information, specifically for the cancellation of a death guarantee-free contract:

- 手続結果**: Shows the result (支払 (契約消滅時を含む)).
- 手続結果詳細**: Shows the detailed result (プランク).

II. 請求進捗

(1) 手続状況

詳細表示欄	内容
最終更新日	請求進捗の最終更新日を表示します。 ※効力発生日ではありません。
手続状況	手続状況を表示します。

(2) 進捗詳細情報

詳細表示欄	内容
受付情報	請求書類を本社受付した場合、本社受付日を表示します。
確認情報	事実確認を実施している事案は、確認先（確認会社名）、依頼日、回答日を表示します。 ※回答が未了の場合は表示されません。
不備情報	不備事案は、不備発信日、不備到着日を表示します。 ※不備到着が未了の場合は表示されません。

(3) 手続詳細情報

詳細表示欄	内容
手続結果	<p>【ひまわり生命契約】</p> <p>「保険金・給付金支払」「その他支払」「不支払・消滅処理のみ」の結果を表示します。</p> <p><保険金・給付金支払></p> <p>保険金・給付金が支払となった事案</p> <p><その他支払></p> <p>診断書費用や未経過保険料などの精算金のみ支払いとなった事案</p> <p><不支払・消滅処理のみ></p> <p>不支払または死亡不担保契約の消滅処理のみの事案（出金が伴わない事案）</p> <p>【旧日本興亜生命契約】</p> <p>「支払（契約消滅時を含む）」「弔慰金見舞金」「不払」の結果を表示します。</p> <p><支払（契約消滅時を含む）></p> <p>保険金・給付金が支払となった事案、死亡不担保契約の消滅処</p>

II. 請求進捗

詳細表示欄	内容
	<p>理のみの事案</p> <p><弔慰金見舞金> 責任準備金等の事案</p> <p><不払></p> <p>「解除」「免責」「非該当」等の事案</p>
手続結果詳細	<p>【ひまわり生命契約】</p> <p>「その他支払」「不支払・消滅処理のみ」の場合で、「解除」「免責」「非該当」等の事由があれば、手續結果詳細にその結果を表示します。</p> <p>【旧日本興亜生命契約】</p> <p>「支払（契約消滅時を含む）」の場合で、死亡不担保契約の消滅処理は手續結果詳細が「ブランク」となります。</p> <p>※<2>請求進捗明細画面注) (3)</p> <p>「弔慰金見舞金」「不払」の場合で、「解除」「免責」「非該当」等の事由があれば、手續結果詳細にその結果を表示します。</p>

(4) 支払情報

詳細表示欄	内容
支払日	支払日（口座着金日）を表示します。
支払金額	支払合計の金額を表示します。
支払先	支払先の銀行名、支店名、口座名義人ナを表示します。

(5) 支払明細情報

詳細表示欄	内容
支払内容	<p>支払内訳（入院給付金・手術給付金等）を表示します。</p> <p>未収保険料や契約者貸付を控除した場合は控除内訳に表示します。</p> <p>遅延利息や診断書費用の返金があった場合にも表示します。</p>
支払合計	<p>差し引きした支払合計金額を表示します。</p> <p>※年金支払のケースは1回目の年金額が表示されないなど一部内容が異なりますので、別途注意喚起文言を表示します。</p>

III. お問い合わせ先

パスワードを忘れたとき、パスワードロックがかかったとき

【仮パスワード発行用のメールアドレスを登録されている場合】

ログオン画面の「パスワードを忘れた方」を押して、次の画面で必要事項を入力し、実行を押すと、登録されているメールアドレスに仮パスワードが送信されます。仮パスワードで再度ログインして新しいパスワードを設定してください。

仮パスワード発行用のメールアドレスが登録されていない場合は、当社の担当営業店に「パスワード回復依頼」をしてください。

(社内通信欄)

営業店はイントラマートの「パスワード回復依頼DB(ひまわりOL用)」でパスワードの初期化を依頼してください。

上記以外に関するお問い合わせ先

【損保ジャパン代理店システムユーザー デスク】

※名称は「損保ジャパン代理店システムユーザー デスク」ですが、ひまわりオンラインの操作に関してもお問い合わせいただけます。

電話番号

0120-115-565 (フリーダイヤル)

携帯電話からは 087-883-8351

(お問合せメニュー：生保「3」を選択)

FAX番号

042-526-8452

利用可能時間

- 平日 9:00~18:00
- 土曜日 9:00~17:00
- 日祝日 ご利用いただけません