

2025 年 9 月

ひまわり モバイルNavi

ペーパーレス手続き 操作マニュアル

第 1 編 利用上の注意点



SOMPOひまわり生命

このページは空白です。

1. 「ひまわりモバイルNavi」とは

「ひまわりモバイルNavi」は、生命保険一連の手続きを電子化した新しい仕組みです。
「ひまわりモバイルNavi」の活用によりお客さま満足度の向上を実現します。

■画面タッチと電子署名でかんたんに手続きが完結

従来は複数の書面で手続きを行い、書面ごとに署名いただいていたのですが、「ひまわりモバイルNavi」は書面ごとに内容を画面上で確認いただいたうえで、原則署名は1回で完了します。
お客さまに入力いただく項目をできるだけ選択方式にし、迷うことなく手続きを進められます。

■正確でもれのない告知

従来は、お客さまの健康状態の詳細な告知は、告知書上の所定の欄に記入いただいていたのですが、「ひまわりモバイルNavi」は、傷病や治療内容などに合わせた質問に回答いただく方式（ドリルダウン告知）を採用することで、正確でもれのない告知を実現します。

■契約の早期成立

「自動査定システム」の導入による医務査定結果の即時化や、書類の移送期間がなくなることにより、従来よりも早く契約を成立させ、お客さまへ証券をお届けできます。

2. 本マニュアルの活用方法

本マニュアルは、「ひまわりモバイルNavi」導入初期段階の標準的な操作の習得はもちろん、お客さまからの詳細な要望に応えるための応用的な操作まで、すべてに対応した内容です。
ぜひご活用ください！

※本マニュアル掲載の画面は、手続き内容や選択した項目によって表示項目が異なるなど、実際のものとは異なる場合があります。



目次

第1編 利用上の注意

I. システム利用環境と制約	2
1. 利用環境	3
2. システム稼働時間	3
3. 利用上の注意事項	3
 II. 操作の全体像	 6
1. ペーパーレス手続きの流れ	7
2. 操作画面の説明	11
 こんな場合・困った場合	 18

このページは空白です。

第 1 編 利用上の注意点

I. システム利用環境と制約

I. システム利用環境と制約

1. 利用環境

「ひまわりモバイルNavi」はパソコン、各種タブレット端末で利用できます。

両者とも「ひまわりオンライン」のトップメニューから利用できます。

また、オンライン（お客さま直接入力※）でのお手続きの場合は、スマートフォンでのお手続きも可能です。利用環境詳細は「ひまわりオンライン>ひまわり掲示板>規定・マニュアル>システム関連>【代理店システム】利用環境および制約事項」を参照ください。

※詳細は、「第2編 ペーパーレス申込手続き_Ⅱ-2. オンライン（お客さま直接入力）の基本的な操作」で説明します。

2. システム稼働時間

「ひまわりモバイルNavi」が利用できる時間帯は、**6：00～24：00**です。ただし、一部時間帯は下表のとおり機能の制約が発生します。

（1）ペーパーレス申込手続き

時間帯	制約事項
6：00～9：00	旧日本興亜生命契約との通算チェックおよび医務査定結果を表示できません。
20：00～24：00	

（2）ペーパーレス解約手続き

曜日	ひまわり生命契約	旧日本興亜生命契約	制約事項
平日	6：00～9：00 22：00～24：00	6：00～8：00 20：00～24：00	エラーチェックやお支払金額などの表示ができません。
土曜	6：00～9：00 20：00～24：00		
日曜・祝日	終日		

※24：00を過ぎた場合、手続き中でもシステムは停止しますのでご注意ください。

※変額保険（有期型）、変額保険（終身型）、変額保険（V1）（就労不能・介護保障型）は、土曜日は手続きできません。

※この他にもシステムメンテナンスなどにより、臨時で休止する場合があります。

3. 利用上の注意事項

＜1＞端末・機器の利用上の注意事項

■モバイルルータおよび端末のバッテリー切れには十分ご注意ください。モバイルバッテリーや電源の確保を事前をお願いします。

■回線障害、通信エリア外、無線LANの電波干渉等で接続できないことがあります。

■通信環境によっては、画面表示や操作が遅くなることがあります。

＜2＞画面操作上の注意事項

■初回利用時やシステム改修が行われた直後は、画面表示に時間がかかることがあります。

■ブラウザの「戻る」は使用しないでください。

■ブラウザの「閉じる」（×ボタン）は利用しないでください。

■ソフトウェアキーボードの「次へ」の機能は利用しないでください。

■画面は横方向で利用してください。

■操作中は他のアプリを利用しないでください。

■ブラウザは通常モードでご利用ください。

MicrosoftEdge の「InPrivate ブラウズ」、Safari の「プライベートブラウズ」、GoogleChrome の「シークレットモード」では署名ができないなど正しく動作しない場合があります。

■タブレットの機種によっては、タッチパネルでの署名時に、署名がかすれたり、途切れたりする場合があります。必ず事前に「おためし署名」機能により、署名の動作確認をしてください。

【注】「おためし署名」は、「ペーパーレス申込手続き体験版」または「ペーパーレス申込手続き」の「申込手続き一覧」画面の【署名動作確認】ボタンを押すと利用できます。

終了する ペーパーレス申込手続き一覧 メニュー・ヘルプ

実際にお客さまにお手続きいただく申込内容を検索します。
体験版を利用する場合は「終了する」を押して、トップメニューから体験版を選択してください。
ペーパーレス初回利用の場合は署名動作確認ボタンより、署名機能の動作確認を行ってください。

署名動作確認 体験版 ペーパーレス申込手続き一覧 メニュー・ヘルプ

検索条件

被保険者氏名
漢字またはカタカナで入力してください

絞込条件
☐ 事前準備開始待ち

漢字またはカタカナで検索ができます。

検索

事前準備中・開始待ち・再開待ち 事前準備開始待ち 完了・延期・申込取消・有効期限切れ

前画面に戻る おためし署名 メニュー・ヘルプ

当画面は署名機能の動作を確認するための画面です。

■動作確認手順

1. パソコンの場合はペンタブレットまたはサインタブレットを接続してください。
2. 当画面の「署名をする」ボタンを押下してください。
3. 署名し、画面の「OK」／「確定する」ボタンを押下してください。
4. 署名した内容が画面に表示されれば、動作確認完了です。

動作確認ができない場合は、「詳細情報表示」ボタンを押下してください。
画面下部に署名の詳細情報が表示されますので、お問い合わせの際にご参照ください。

詳細情報表示

署名をする

【詳細情報表示】を押すと、署名ができない場合の対処方法を確認できます。

【署名をする】を押すと署名の入力画面が表示されます。

前画面に戻る ▲ページ上部に戻る

第 1 編 利用上の注意点

Ⅱ. 操作の全体像

Ⅱ. 操作の全体像

1. ペーパーレス手続きの流れ

<1>手続きの概要

「ひまわりモバイルNavi」では、申込手続きを「申込事前準備」完了後の手続きを6つ、解約手続きを「解約の事前準備」完了後の手続き4つの単位に分けており、これを「ブロック」と呼びます。ブロックを順番に進めることで申込手続き、解約手続きが完了します。

具体的な操作方法は、申込手続きについては、「第2編 ペーパーレス申込手続き_Ⅱ. 基本的な操作」、解約手続きについては、「第3編 ペーパーレス解約手続き_Ⅱ. 基本的な操作」以降で説明します。

■「オンライン（お客さま直接入力）」とは

取扱者からお客さまに手続き用のURLをメール送信し、Webexなどのオンラインツールの画面共有機能を使用して、お客さまの手続きを進めていく方法です。

詳細は、「第2編 ペーパーレス申込手続き_Ⅱ-2. オンライン（お客さま直接入力）の基本的な操作」で説明します。

（1）申込手続きの場合

ブロック		概要	操作者
ー	（申込事前準備）	医務査定結果の表示方法など、手続きに必要な情報を入力します。	取扱者
1	お申込内容のご確認	申込みの内容に間違いがないか確認いただきます。	お客さま
2	ご意向と重要事項のご確認	提案内容がお客さまのご意向に合致しているか、重要事項の説明を受けたかなどを確認いただきます。	
3	お名前やご連絡先のご確認・ご登録	契約者・被保険者の登録情報に間違いがないか確認いただきます。また、未入力の情報がある場合はこのブロックで入力いただきます。	
4	健康状態に関する告知	「告知サポート資料」を確認のうえ、被保険者に身長・体重や病気・けがに関する告知を入力いただきます。	
5	保険料収納方法のご登録	ネット口振やクレジットカード払など、保険料の収納方法を登録いただきます。	
6	お客さまのご署名 取扱者報告・署名	申込内容、ご意向を再度確認いただいたうえで、契約者、被保険者に署名いただきます。 また本人確認方法等を登録のうえ、取扱者が署名します。	お客さま 取扱者

※対面ペーパーレスとオンライン（お客さま直接入力）で取扱者の報告・署名のタイミング等が対面ペーパーレスと異なります。オンライン（お客さま直接入力）の詳細は、第2編ペーパーレス申込手続き_Ⅱ-2. オンライン（お客さま直接入力）の基本的な操作をご覧ください。

（2）通常解約手続きの場合

ブロック		概要	操作者
ー	（解約の事前準備）	契約者の本人確認をします。	取扱者
ー	（注意事項のご確認）	ペーパーレス解約手続きの注意事項を確認いただきます。	お客さま
1	解約内容のご確認	解約内容を確認いただきます。	
2	重要事項のご確認	解約手続きに関する重要事項を確認いただきます。	
3	お受取口座のご確認	お支払金額がある場合、お受取口座を入力していただきます。	
4	お客さまのご署名	解約内容、お受取口座を再度確認いただいたうえで、契約者に署名いただきます。	

(3) 保全同時新契約手続きの場合

	ブロック		概要	操作者
申込 手 続 き	—	(申込事前準備)	保全同時新契約手続きを行う場合、既契約の証券番号を入力します。 医務査定結果の表示方法など、手続きに必要な情報を入力します。	取扱者
	1	お申込内容のご確認	申込みの内容に間違いがないか確認いただきます。	お客さま
	2	ご意向と重要事項のご確認	提案内容がお客さまのご意向に合致しているか、重要事項の説明を受けたかなどを確認いただきます。	
	3	お名前やご連絡先のご確認・ご登録	契約者・被保険者の登録情報に間違いがないか確認いただきます。また、未入力の情報がある場合はこのブロックで入力いただきます。	
	4	健康状態に関する告知	「告知サポート資料」を確認のうえ、被保険者に身長・体重や病気・けがに関する告知を入力いただきます。	
	5	保険料収納方法のご登録	ネット口振やクレジットカード払など、保険料の収納方法を登録いただきます。	
	6	お客さまのご署名 取扱者報告・署名	申込内容、ご意向を再度確認いただいたうえで、契約者、被保険者に署名いただきます。 また本人確認方法等を登録のうえ、取扱者が署名します。	お客さま 取扱者
解約 手 続 き	—	(解約の事前準備)	新契約と既契約の契約者が異なる場合、既契約の契約者の本人確認をします。	取扱者
	—	(注意事項のご確認)	ペーパーレス解約手続きの注意事項を確認いただきます。	お客さま
	1	解約内容のご確認	解約内容を確認いただきます。	
	2	重要事項のご確認	解約手続きに関する重要事項を確認いただきます。	
	3	お受取口座のご確認	お支払金額がある場合、お受取口座を入力していただきます。	
	4	お客さまのご署名	解約内容、お受取口座を再度確認いただいたうえで、契約者に署名いただきます。	

Ⅱ. 操作の全体像

< 2 > ペーパーレス手続き完了後の注意事項

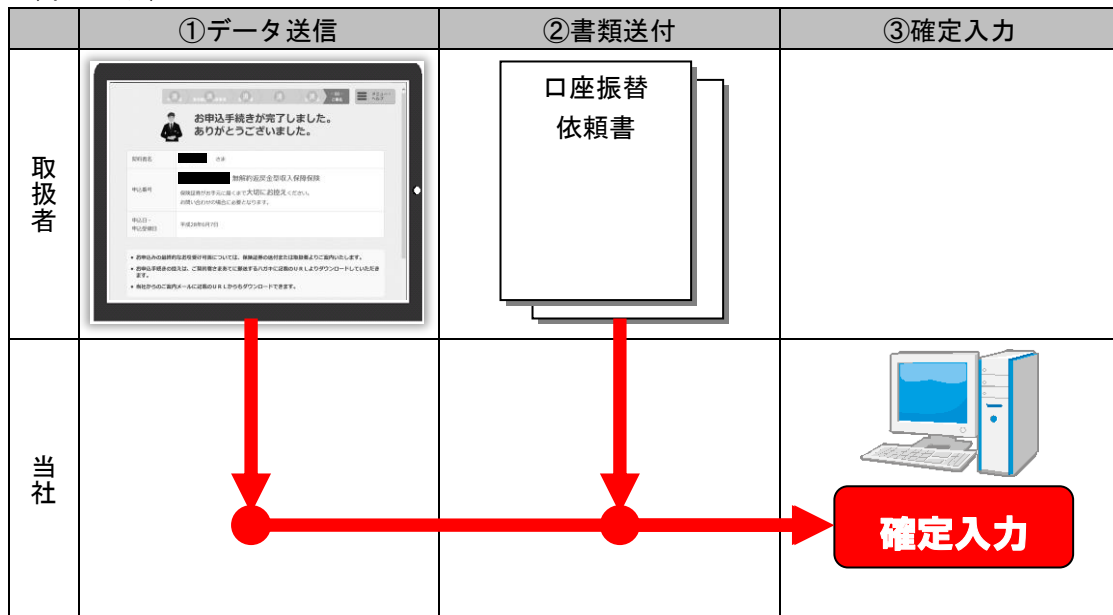
(1) 申込手続き完了後の流れを説明します。

①手続きが完了すると当社へデータが送信されます。

②「預金口座振替依頼書」や追加の医学的資料など、ペーパーレス対象外の帳票がある場合、すみやかに当社へ送付します。

③当社で①②の内容を確認のうえ、確定入力を行います。

(イメージ)



【注】紙で提出が必要な書類は、申込手続き完了画面に表示されますので、確認のうえ、すみやかに当社へ送付ください。収納関連書類や保全書類がある場合は、書類が当社に到着するまで確定入力できません。ペーパーレス解約手続きの場合は解約手続きが完了すると、データが送信され、確定入力ができるようになります。

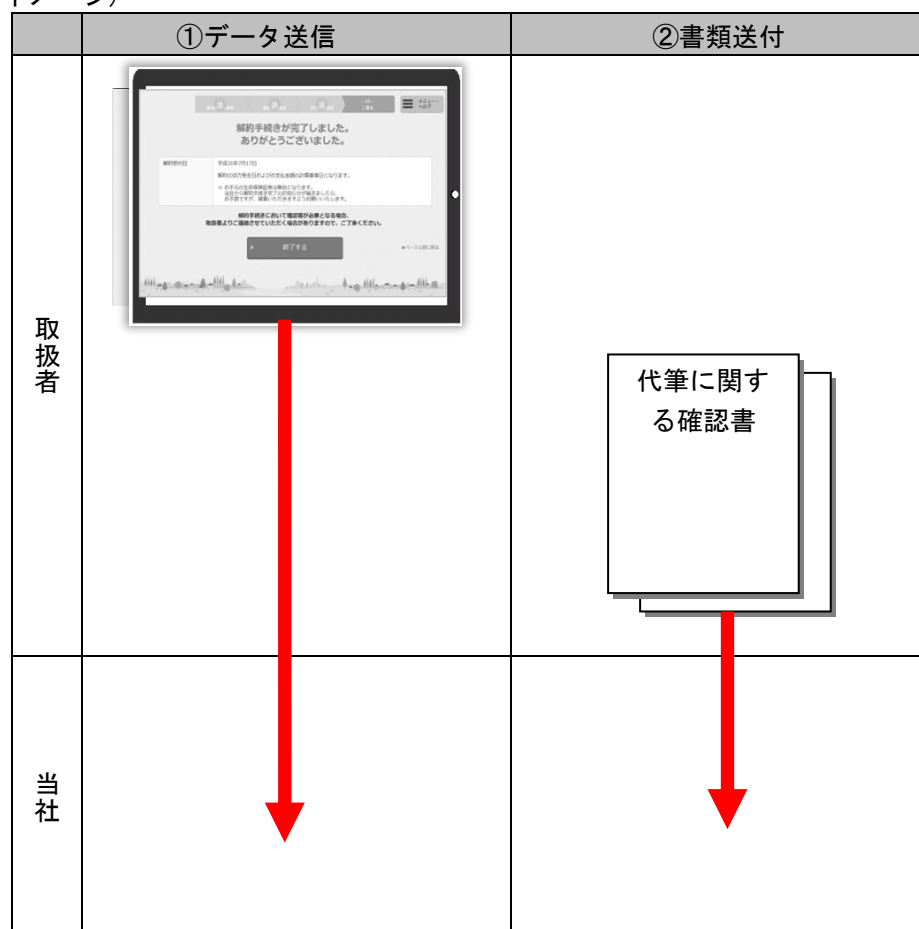
当月計上とするためには、上記①～③が各種締切りまでに完了する必要があります。

(2) 解約手続き完了後の流れを説明します。

①手続きが完了すると本社へデータが送信されます。

②「代筆に関する確認書（保安用）」など、ペーパーレス対象外の帳票がある場合、すみやかに当社へ送付します。

(イメージ)



【注】紙で提出が必要な書類は、解約手続き完了画面に表示されますので、確認のうえ、すみやかに当社へ送付ください。

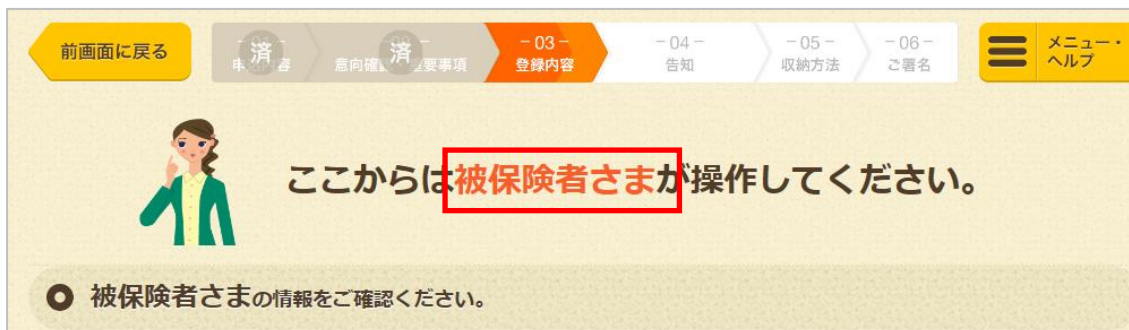
Ⅱ. 操作の全体像

2. 操作画面の説明

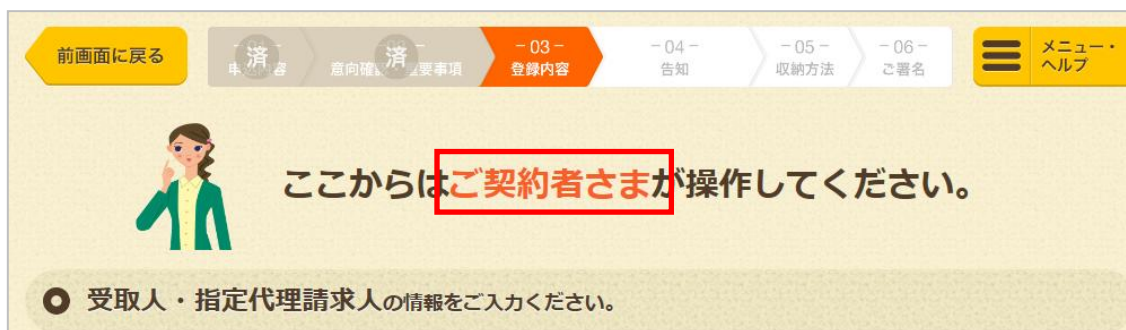
<1> 操作者

「ひまわりモバイルNavi」は、手続きの画面ごとに操作者（「取扱者」「契約者」「被保険者」など）が決められています。操作者が変わるタイミングは画面上のガイドを確認のうえ操作ください。なお、お客さま（契約者・被保険者）の操作画面の背景色はベージュ色、取扱者の操作画面の背景色は白色です。

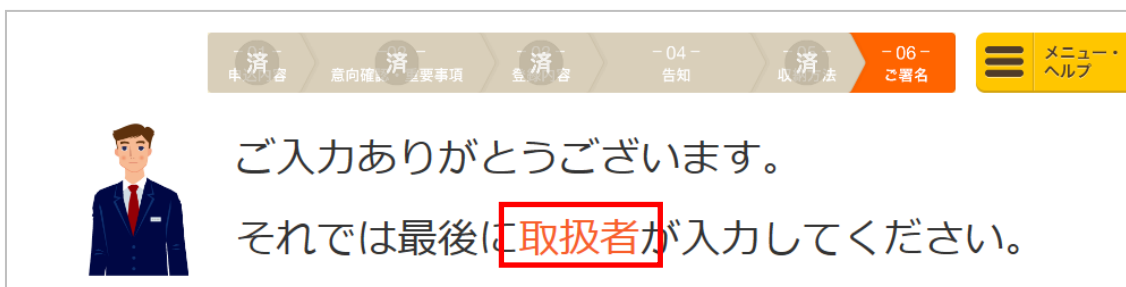
（例）契約者から被保険者になるとき



（例）被保険者から契約者になるとき



（例）契約者から取扱者へ変わるとき



< 2 >入力画面の構成

取扱者入力画面・お客さま入力画面共通のボタンです。

1 前画面に戻る

2 メニュー・ヘルプ

3 修正

4 確認して次へ
(お手続き控え送付方法のご案内)

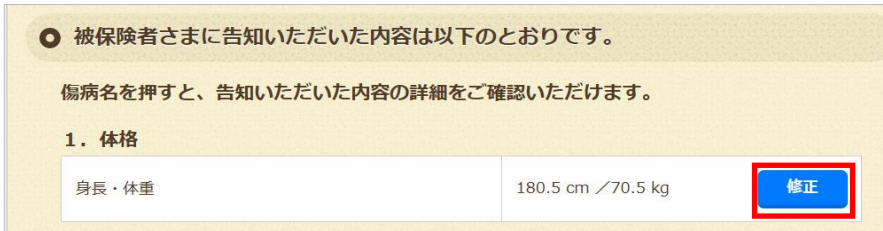
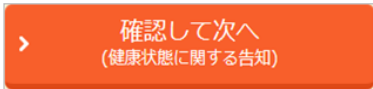

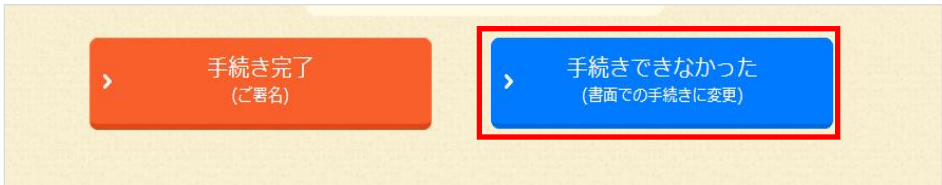
5 該当しない
① 米国納税義務者とは?

6 用語説明

7 よくあるご質問

No	ボタン	内容
1	前画面に戻る	<p>前画面に戻りたい時に押します。画面の一番上と一番下に表示されます。 前画面に戻るボタンが無い画面もあります。 【注】ブラウザの「戻る」ボタンは使用しないでください。</p> <div><p>iPad 16:25</p><p>NKS J ひまわりオンライン・SJ-NE NET 接続画面 トップメニュー</p><p>前画面に戻る 申込事前準備</p><p>使用しないでください。</p><p>こちらを押します。</p><p>次のような理由により最終的なお申込みの成立を保留する、 「承諾保留」を希望されますか？</p></div>

Ⅱ. 操作の全体像

No	ボタン	内容
2	メニュー・ヘルプ	<p>【注】取扱者が操作してください。</p> <p>手続きの中断（保存して終了）やキャンセル、書面の手続きへ変更できます。</p> <p>手続きの中断は、申込手続きは「第2編 ペーパーレス申込手続き_Ⅲ. 詳細手続き_1 1. 手続きの中断、再開」、解約手続きは「第3編 ペーパーレス解約手続き_Ⅲ. 詳細手続き_5. 手続きの中断、再開」を参照。</p> <p>書面での手続きに変更については、申込手続きは「第2編 ペーパーレス申込手続き_Ⅲ. 詳細手続き_1 2. 書面への切替え」、解約手続きは「第3編 ペーパーレス解約手続き_Ⅲ. 詳細手続き_6. 書面への切替え」を参照。</p> <p>「簡易定健扱・健康診断結果通知書扱・人間ドック扱」の場合、「健康状態に関する告知」ブロックで【嘱託医での受診に変更する】が表示され、選択区分を医師扱に変更できます。医師扱への変更については「第2編 ペーパーレス申込手続き_Ⅲ. 詳細手続き_4. 申込内容（保障内容）の変更」を参照。募集方法の選択でオンライン（お客さま直接入力）を選択している場合、ヘルプは表示されません。</p>
3	追加入力・修正ボタン	<p>水色のボタンは、初期表示内容を修正する場合や、入力内容の修正をする場合などに押すボタンです。</p> <p>例）修正ボタン</p> 
4	アクションボタン	<p>オレンジ色のボタンは、次の画面に進むために、必ず押すボタンです。</p> <p>多くは画面の一番下にありますが、画面によっては画面のなかほどにある場合もあります。</p> <p>入力が必要な画面では、画面上の必須項目の入力やチェックが完了すると、ボタンが活性化され（グレーからオレンジに表示が変わります）、次画面に進めます。</p> <p>ボタンの名称は画面や手続きの内容により異なります。</p> <p>例）内容を確認して次の画面へ進むボタン</p>  <p>例）告知開始時の確認ボタン</p>  <p>【注】次の画面へ進む選択肢が2つある場合に、水色のボタンが表示される場合があります。</p> 

No	ボタン	内容
5	リンク	<p>水色の下線部のある部分を押すと、その文言に関する説明が表示されます。</p> <p>例) 「ネット口座振替受付サービス」(ネット口座)のお手続き方法を次の中からお選びください。</p> <p>① ネット口座を取り扱っている金融機関</p> 
6	用語の説明	<p>保険用語や画面で使用する用語を確認できます。</p> 
7	よくあるご質問	<p>申込手続き方法、解約手続き方法に関する「よくあるご質問」を確認できます。</p> 

Ⅱ. 操作の全体像

< 3 > 取扱者入力画面

取扱者入力画面は、手続きする契約について必要となる情報等を画面にそって取扱者が入力します。
※取扱者が操作する画面は、背景色が白です。

終了する

ペーパーレス申込手続き一覧

メニュー・ヘルプ

実際にお客さまにお手続きいただく申込内容を検索します。
体験版を利用する場合は「終了する」を押して、トップメニューから体験版を選択してください。
ペーパーレス初回利用の場合は署名動作確認ボタンより、署名機能の動作確認を行ってください。

署名動作確認

検索条件

被保険者名

向日葵 太郎

漢字またはカナで検索ができます。

検索

絞込条件

☐ 事前準備中・開始待ち・再開待ち

☒ 事前準備開始待ち

☐ 完了・延期・申込取消・有効期限切れ

絞込条件：事前準備中・開始待ち・再開待ち

「該当なし」

絞込条件：事前準備開始待ち

※ペーパーレス対象外の保険種類などを含むプランは表示していません。
※計算基準日が本日より前の設計データは表示していません。
必要の場合は、設計画面で計算基準日を修正してください。
※同時申込みとして最大5件まで選択できます。

プラン名	契約者名 被保険者名	契約 年齢	保険種類	保険料	保険金／ 入院給付金 日額	保険期間 払込期間	計算 基準日	詳細確認
プラン1	<input type="checkbox"/> 向日葵 太郎	40歳	無解約返戻金型 収入保障保険	4,320円	10万円	60歳 60歳	6/1	確認

>

事前準備を開始する

絞込条件：完了・延期・申込取消・有効期限切れ

「該当なし」

終了する

▲ページ上部に戻る

Ⅱ. 操作の全体像

- 15 -

＜４＞お客さま入力画面

お客さま入力画面では、手続きの開始および手続きの各段階で、これから始める手続きの説明・確認画面が表示されます。

【注】取扱者はお客さまの入力箇所を入力できません。

（１）手続きの開始画面

ここからお客さまに操作いただきます。

次の画面以降、契約者に入力・署名いただきます。

- 01 -
申込内容

- 02 -
意向確認・重要事項

- 03 -
登録内容

- 04 -
告知

- 05 -
収納方法

- 06 -
ご署名

メニュー・ヘルプ

これからお申込手続きを開始します。

原則、**ご本人さまがご入力・ご署名**してください。

!

はじめに、以下の「ペーパーレス申込手続きにあたりご注意いただきたい事項」をご確認ください。

- 1. タブレット・パソコンでお申込手続きを行っていただきます。**
ペーパーレス申込手続きとは、紙への署名・押印などによる申込手続きにかえて、タブレット型端末やパソコンの画面上で行っていただく申込手続きです。
口座振替やクレジットカード払のご登録も、ペーパーレス・印鑑レスでお手続きいただくことが可能です。（一部の金融機関・クレジットカードを除きます。）
※ 「情報端末による保険契約の申込等に関する特約」が付加されます。
※ 手続き内容によっては、一部書面での手続きとなる場合があります。
- 2. 個人情報 は端末内にデータを保存せず、データ送信時も暗号化されます。**
端末内にお客さま情報は保存せず、データの送信についても、データを暗号化するなどの対策を講じていますので安心してお手続きください。
- 3. 原則、ご本人さまがご入力・ご署名してください。**
申込内容、契約形態などにより、ご契約者さま、被保険者さま、親権者・後見人さまがご入力・ご署名する項目があります。それぞれの項目は原則ご本人さまがご入力・ご署名してください。
- 4. 通信障害などにより、手続きが遅延または不能となった場合は、再度お手続きいただくことがあります。**
- 5. お客さまが申込を完了した場合のみ、データを受領します。**
お客さまが入力したデータは、「契約を申し込む」ボタンを押した場合にS O M P Oひまわり生命(以下、「当社」といいます)が受領します(受領したデータはお申込みがキャンセルとなっても削除しません)。入力を途中で中断した場合は、それまでの入力データは一定期間経過後に削除し、当社はデータを利用しません。
※ ブラウザの「戻る」「更新」ボタン機能は使用しないでください。それまでに入力されたデータが全て消去されます。

>

上記すべてに同意のうえ
申込手続きを開始します

▲ページ上部に戻る

Ⅱ. 操作の全体像

(2) ブロック（手続きの単位）の開始画面

各ブロックの確認・入力が完了し、次のブロックを開始する都度、以下の確認画面が表示されます。手続きの進捗状況を確認できます。

The screenshot shows a confirmation screen for the first block of the process. At the top, there is a progress bar with six steps: 1. お申し込みのご確認 (済), 2. ご意向確認事項のご確認 (済), 3. お名前やご連絡先のご確認・ご登録 (現在), 4. 健康状態に関する告知, 5. 保険料収納方法のご登録, 6. お客様のご署名 取扱者報告・署名. A red box highlights step 3. Below the progress bar, there is a heading: ○ お客様情報をご確認・ご登録いただけます。 Below this, there are six numbered boxes corresponding to the steps. Box 3 is highlighted with a red border. At the bottom, there is a red button labeled '確認して次へ (ご契約者さま情報のご確認)' and a blue link labeled '▲ページ上部に戻る'.

(3) 入力・確認画面

現在手続き中の画面がどのブロックの手続きか、画面の上部に表示されます。

The screenshot shows the input/confirmation screen for the third block of the process. At the top, there is a progress bar with six steps: 1. お申し込みのご確認 (済), 2. ご意向確認事項のご確認 (済), 3. お名前やご連絡先のご確認・ご登録 (現在), 4. 健康状態に関する告知, 5. 保険料収納方法のご登録, 6. お客様のご署名 取扱者報告・署名. A red box highlights step 3. Below the progress bar, there is a heading: ○ ご契約者さま・被保険者さまの情報をご確認ください。 Below this, there is a red warning message: 保険証券に印字される内容が含まれます。間違いがないかご確認ください。 Below the warning message, there is a table with the following information:

お名前(フリガナ)	ヒマワリ タロウ
お名前(漢字)	向日葵 太郎 さま
生年月日	昭和51 (1976) 年4月1日
ご契約年齢/性別	40歳 ※2016年6月1日時点の年齢です。 男性

At the bottom right of the table, there is a blue button labeled '修正'.

こんな場合・困った場合

＜１＞申込手続き

１． ネット口振またはクレジットカード払で、手続き画面に表示されたＱＲコード®を読み込まずに「保険料収納方法のご登録」ブロックを終了してしまった場合

実際は登録手続きが完了していないにもかかわらず「手続き完了」を押してしまった場合でも、「保険料収納方法のご登録」ブロック完了後はＱＲコード®の再表示はできません。その場合は以下のとおり手続きください。

- ・ ネット口振の場合、口座振替依頼書（書面）を提出ください。
※書面はお客さまに記入、押印いただく必要があります。
- ・ クレジットカード払の場合、お客さまから下記連絡先にお電話のうえ、クレジットカード情報を登録いただきます。
※登録には申込番号等所定の項目が必要です。申込手続きを完了後、お客さまのお手元に「申込手続き控え」を用意いただきます。

＜連絡先＞

クレジットカード登録センター ０１２０－９５７－０７８（通話料無料）

２． 告知には該当しないが詳細告知をしたいという申し出があった場合

- ・ 告知データ送信前であれば、「メニュー・ヘルプ」より【書面での手続きに変更】を押して告知を書面に切り替えてください。
- ・ 告知データ送信後であれば、「医務査定結果確認」画面の〔告知いただいた内容の確認〕から「告知誤りによる追加告知提出有無」を〔あり〕に修正のうえ、告知書を提出ください。（告知事項は該当項目のみ）

【注】告知ブロック完了後に申し出があった場合は、当社営業店に連絡のうえ、告知書を提出ください。

＜２＞解約手続き

１． 既契約の内容変更（改姓、住所変更等）が必要な場合

内容変更（改姓、住所変更等）と同時にペーパーレス解約手続きを利用することはできません。変更の手続きが完了したことを確認のうえ、解約手続きを実施してください。

内容変更（改姓、住所変更等）と同時に手続きする場合は、書面で手続きしてください。

２． 保険証券の提出要否

ペーパーレス解約手続きの際は、保険証券（紛失した場合、写真付き本人確認書類）の提出は不要です。解約手続き完了通知が当社より届きましたら、保険証券を破棄いただくよう案内してください。

３． 他の募集人が解約手続きをしていないにも関わらず、当該契約を解約手続き中である旨のメッセージが表示された場合

解約手続き途中でブラウザ「×」ボタンで閉じてしまった場合に発生します。表示されたログオンユーザーＩＤの方が一度案件を開いて、「メニュー・ヘルプ」ボタンから正しく終了してください。

< 3 > 共通

1. 手続き完了後に入力した内容に誤りがあったことがわかった場合

手続き完了後は「ひまわりモバイルNavi」で手続きデータを修正できません。
誤りの内容により、キャンセル（特約の付加もれ、保険金額等の増額、契約者、被保険者の変更など）や、
データ修正（代理店コード誤りなど）の対応が異なります。
すみやかに当社営業店に連絡ください。

2. 手続き中に通信環境が悪くなり、画面が表示されない（エラーになった）場合

申込手続きが完了しているブロックまでは、確認または入力した内容が保存されますので、再開は、中断した
申込手続き中のブロックのはじめからとなります。通信環境を確認のうえ、再接続して申込手続きを再開く
ださい。
なお、解約手続きは入力した内容が保存されないため、再度解約手続きのはじめから手続きしていただきます。
※申込手続きの再開方法については、「第2編 ペーパーレス申込手続き_Ⅲ. 詳細手続き_10. 手続きの中断、
再開」を参照。

操作に関する問い合わせ先

【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

