

2025 年 4 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3編 ペーパーレス解約手続き（個人のみ）

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。

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、実際のものと異なる場合があります。



目次

第3編 ペーパーレス解約手続き（個人のみ）

I. ペーパーレス解約手続きの方法と対象	2
1. ペーパーレス解約手続きの方法	3
2. ペーパーレス解約手続きの対象	4
3. 各種帳票の取扱い	6
4. 解約手続きを開始する前の準備事項	7
II. 基本的な操作	8
1. プラン検索	9
2. 本人確認の実施	11
3. 手続き方法の選択	11
4. 解約手続き開始	12
5. 解約内容のご確認	13
6. 重要事項のご確認	15
7. お受取口座のご確認	16
8. お客さまのご署名	17
III. 詳細手続き	20
1. ペーパーレス解約手続き一覧の操作	21
2. 保全同時新契約手続きの流れ	25
3. 手続き方法の選択	32
4. 【オンライン解約】手続き方法の選択と URL の送信	33
5. 解約内容の詳細確認	37
6. お支払金額の受取口座の入力	39
7. 手続きの中断、再開	43
8. 書面手続きへの切替え	45
9. 未成年者の取扱い	46

このページは空白です。

第3編 ペーパーレス解約手続き（個人のみ）

I. ペーパーレス解約手続きの方法と対象

I. ペーパーレス解約手続きの方法と対象

1. ペーパーレス解約手続きの方法

代理店システムによる解約手続きは、お客さまと対面して手続きする「ペーパーレス解約」と解約手続き用のURLからお客さまご自身の端末で手続きする「オンライン解約」があります。

<1>ペーパーレス解約手続き

お客さまとタブレット端末等で代理店システム「ひまわりオンライン」を使用し、対面で解約手続きを行います。

<2>オンライン解約手続き

お客さま直接入力によるオンライン手続きです。

解約手続き用のURLを発行し、お客さまご自身の端末で手続きします。

オンラインツールの画面共有機能を利用して、お客さま本人が直接入力しながら手続きを進めていきます。

【注】オンライン解約手続きについて

- ・画面共有方法については解約手続き前に契約者と確認を行ってください。
 - ・物理的な対面と同等のレベルでの説明（※）を実施してください。
（※）不利益事項の確認、解約返戻金の了知確認等
 - ・契約者にテレビ電話越しに「本人確認のための公的書類」をご提示いただき、ペーパーレス解約手続きと同様本人確認を実施します。また、自署も取扱者の面前で行っていただきます。
 - ・申込手続き用のURLと解約手続き用のURLは異なります。
申込手続きをオンラインで行った場合でも、解約事前準備画面でオンライン解約手続き用のURLを新たに発行する必要があります。
 - ・解約手続き用のURLの有効期限はメール発信日の24:00までです。
有効期限を過ぎた場合以外にもURLが無効となることがあります。
- 詳しくは、「第3編 ペーパーレス解約手続き_Ⅲ. 詳細手続き_4. 【オンライン解約】手続き方法の選択とURLの送信_<3>URLに関する注意事項」を参照してください。

I. ペーパーレス解約手続きの方法と対象

2. ペーパーレス解約手続きの対象

<1>対象となる手続き

通常解約、保全同時新契約（解約新契約、解約予約、変換、定期後加入）※

※減額・特約解約などによる内容変更同時新契約はペーパーレス解約手続きの対象外になります。

従来どおり書面で内容変更手続きをしてください。また、内容変更同時新契約と解約同時新契約とで相対する新契約申込番号が同一となる場合は、解約についてもペーパーレスではなく書面で手続きを行ってください。

<2>対象となる契約

ひまわり生命契約（以下「HL契約」）、旧日本興亜生命契約（以下「NKL契約」）それぞれの個人契約が対象です。

所定の要件を満たす場合は、通常解約は最大4件、保全同時新契約は最大8件までまとめて手続きできます。（所定の要件については、「<4>手続きにおける各種制約」を参照。）

<3>対象外となる契約

対象外となる契約は以下のとおりです。従来どおり、書面での解約手続きとなります。

なお、対象契約と対象外契約の同時解約の場合は、すべて書面での解約手続きをしてください。

■契約形態

- ・法人契約（個人事業主契約を含む）
- ・一括契約
- ・特別集団扱契約（預金セット集団）

■保険種類

- ・こども保険
- ・連生終身保険
- ・連生終身保険（自由設計型）

■解約返戻金等のお支払金額

- ・お支払金額が500万円を超える契約
- ・お支払金額がマイナスの契約

■その他

- ・妻型・妻子型特約が付加されている契約
- ・犯罪収益移転防止法に基づく本人確認対象契約
- ・CRSに基づく居住地国等の届け出対象契約
- ・FATCAに基づく本人確認対象契約
- ・質権設定契約
- ・破産している場合、差押が行なわれている場合
- ・契約者死亡にともなう解約、被保険者死亡後の解約
- ・契約者が成年被後見人の契約
- ・他代理店扱契約
- ・消滅契約、解約保留設定契約
- ・契約日到来前の契約
- ・NKL契約の更新手続き中の契約
- ・HL契約かつ解約予約手続きで、解約効力発生日（＝責任開始日前日）が更新日をまたぐ契約

I. ペーパーレス解約手続きの方法と対象

< 4 > 手続きにおける各種制約

「ペーパーレス解約手続き」対象の場合も、以下のとおり手続き上の制約があります。

- 既契約の参照権限は、ひまわりオンラインログインユーザーIDの参照権限によります。
- HL契約、NKL契約を混在して解約手続きはできません。
- ペーパーレス解約手続き内では名義変更（住所の変更、改姓等）手続きはできません。必ず名義変更完了後に手続きを行ってください。
- 通常解約は最大4件、保全同時新契約（解約新契約・解約予約）は最大8件までまとめて手続きできます。複数契約を同時に手続きする場合の条件は以下のとおりです。

【通常解約】

既契約内の契約者が同一

【保全同時新契約】

既契約内の契約者が同一、かつ、新契約の被保険者と既契約の被保険者が同一

- 解約新契約・解約予約の場合は、1件以上の新契約に対して、4件まで解約する既契約を紐づけることができます。（1回の手続きで新契約は最大5件、解約する契約は最大8件まで手続き可能です）
- 変換・定期後加入の場合は、新契約1件に対して解約する既契約は1件のみ紐づけられます。（フェミニヌー医療保険＋終身保険のような既契約1件から新契約2件の変換はペーパーレスでは手続き出来ません）

具体例（新契約5件に対して、8件解約する場合）

新契約	紐づけする解約契約	手続き種類	備考
新契約① 新契約② 新契約③	既契約 A 既契約 B 既契約 C 既契約 D	解約新契約	解約新契約は1件以上の新契約に対して4件まで解約紐づけ可能
新契約④	既契約 E 既契約 F 既契約 G	解約予約	解約予約は1件以上の新契約に対して4件まで解約紐づけ可能
新契約⑤	既契約 H	変換	変換は1件の新契約に対して解約紐づけは1件のみ

I. ペーパーレス解約手続きの方法と対象

3. 各種帳票の取扱い

「ペーパーレス解約手続き」では、各種手続きを画面上で行います。
ただし、お手続き内容やお客さまの要望などに応じ、従来の紙帳票が必要な場合もあります。画面上で手続きできるが、同時に書面の提出も必要なものは下記のとおりです。
提出書類がある場合は、当社営業店へ送付します。

【凡例】 ○：ペーパーレス対象
△：ペーパーレス対象だが必要に応じ紙帳票の使用可
×：ペーパーレス対象外（紙帳票の提出が必要）

手続き	帳票名	ペーパーレス 対象	備考
「保全」 手続き	保全書類（解約請求書）	○	—
その他	代筆に関する確認書（保全用）	×	—

※提出書類は、解約手続き完了後の「解約手続き完了」画面で確認できます。

従来お客さまに渡していた書類についても、画面で確認できます。

【凡例】 ○：ペーパーレス対象
△：ペーパーレス対象だが必要に応じ紙帳票の使用可
×：ペーパーレス対象外

帳票名	ペーパーレス 対象	備考
解約試算書	△	画面・書面どちらでも確認可 ※制約時間帯は書面での確認が必要

I. ペーパーレス解約手続きの方法と対象

4. 解約手続きを開始する前の準備事項

<1>お客さまに事前に確認・案内しておくこと

項目	詳細
契約者が手続きする場合	■契約者の本人確認書類を用意いただくこと
親権者が手続きする場合 (未成年契約)	■親権者の本人確認書類を用意いただくこと
後見人が手続きする場合 (未成年契約) ※	■後見人の本人確認書類を用意いただくこと ■後見人の記載のある戸籍謄本(発行日から6ヶ月以内)を提出 いただくこと
身体障害で自署ができない場合※	■代筆者の本人確認書類を用意いただくこと ■代筆に関する確認書(保全用)を提出いただくこと

※提出書類は、解約手続き完了後の「解約手続き完了」画面で確認できます。

<2>取扱者が事前に準備・用意するもの

項目	詳細
解約試算	■契約内容、お支払金額の確認 ■ペーパーレス解約手続き対象可否の確認
手続き時に必要なもの	<必ず用意するもの> ■タブレット端末またはパソコン等の端末 ■電子署名用のタッチペン ■解約試算書 <必要に応じて用意するもの> ■通信機能が内蔵されていないモバイル端末の場合はWi-Fi ルーター ■タッチパネル機能がないパソコンの場合はペンタブレット ■その他ペーパーレス対象外の帳票 (「3. 各種帳票の取扱い」を参照。)

第3編 ペーパーレス解約手続き

Ⅱ. 基本的な操作

Ⅱ. 基本的な操作

1. プラン検索

取扱者が操作

ペーパーレス解約またはオンライン解約手続きをする既契約を特定します。

<1>解約手続き開始

ひまわりオンライン「トップメニュー」の「保全」タブを押し、【ペーパーレス解約手続き】を押します。

(保全メニュー)



Ⅱ. 基本的な操作

取扱者が操作

< 2 > 解約手続き選択

① 「通常の解約手続き」を選択して【選択して次へ】を押します。

② 検索条件を選択し、必要項目を入力して【検索】を押します。

③ 解約手続きをする既契約の証券番号を選択して、【解約手続きを始める】を押します。

! 「保全同時新契約の解約手続き」は、保全同時新契約の解約手続き状況の確認・解約手続きの再開ができます。詳細は、「第3編 ペーパーレス解約手続き_Ⅲ. 詳細手続き_1. ペーパーレス解約手続き一覧の操作」を参照。

! 検索方法の詳細は、「第3編 ペーパーレス解約手続き_Ⅲ. 詳細手続き_1. ペーパーレス解約手続きの一覧」を参照。

! ペーパーレス解約手続きの対象の詳細は、「第3編 ペーパーレス解約手続き_I. ペーパーレス解約手続きの方法と対象」を参照。

! 通常解約は最大4件、保全同時新契約は最大8件までまとめて手続きできます。複数契約を同時手続きする場合の条件・制約の詳細は、「第3編 ペーパーレス解約手続き_I. ペーパーレス解約手続きの方法と対象_2. ペーパーレス解約手続きの対象」を参照。

! 【確認】を押すと、既契約の契約照会画面が開き詳細内容を確認できます。

! 契約照会画面が開いた状態だと、「確認」を押しても既契約の情報が反映しない場合があります。その際は、既にかいている契約照会画面を閉じてから、再度「確認」を押してください。

Ⅱ. 基本的な操作

1. プラン検索

Ⅱ. 基本的な操作

2. 本人確認の実施

取扱が操作

お客さまとの手続き前に解約手続きに必要な情報を確認、入力します。
プルダウンより、契約者に提示いただいた本人確認書類を選択し、〔確認項目〕にチェックのうえ、【確認して次へ】を押します。
オンライン解約の場合は、テレビ電話を通して、本人確認書類を確認します。

前画面に戻る 解約事前準備 メニューヘルプ

！ 解約する既契約のご契約者さまの本人確認をしてください。
ご契約者さまから本人確認書類の提示を受け、下記「ご契約者さま情報」と一致しているかを確認のうえ、
提示を受けた本人確認書類を入力してください。

本人確認書類
① 利用できる公的確認書類

選択 免許証

・ご提示いただいた本人確認書類と下記「ご契約者さま情報」に記載の内容が一致していることを確認し、ご契約者本人であることを確認しました。
・本人確認書類は本日時点で有効であることを確認しました。

■ご契約者さま情報

お名前（フリガナ）	ヒマワリ タロウ
お名前	ひまわり 太郎
生年月日／性別	昭和63（1988）年1月1日 男性

！ 解約する既契約のご契約者さまが、身体障がい等で自署することができず、代理人・代理署名をする場合に
チェックしてください。
※該当しない場合はチェック不要です。

自署することができない方がいるかの確認 任意 ☐ ・自署できない方がいる

＞ 確認して次へ ▲ページ上部に戻る

！ 利用可能な本人確認書類は
【利用できる公的確認書類】
から確認できます。

！ 契約者が未成年の場合は「第3編 ペーパーレス解約手続き_Ⅲ. 詳細手続き_9. 未成年者の取扱い」を参照。

！ ご契約者さまが身体障がい等で
自署できず、代理人・代理
署名が必要な場合のみ、「自
署できない方がいる」をチェ
ックします。

！ 既契約の契約者が自署する
ことができない場合、ペーパ
ーレス解約手続きとは別に
「代筆による確認書（保全
用）」を当社営業店へ送付く
ださい。

3. 手続き方法の選択

解約手続きの方法を選択します。

<1>対面でペーパーレス解約手続きをする場合

対面での手続きの場合は、「対面」を選択のうえ、【選択して次へ】を押し、
解約手続きを開始します。

<2>オンライン解約で手続きをする場合

オンライン解約手続きする場合は、「オンライン（お客さま直接入力）」を選択
のうえ、【選択して次へ】を押し、お客さま宛に手続き用URLを送信します。

<3>書面で手続きをする場合

解約請求書で手続きをする場合は「書面」を選択のうえ、【選択して次へ】を押
します。

解約事前準備 メニューヘルプ

！ 解約手続きの方法を選択してください。

手続き方法の選択

☒ 対面 ☐ オンライン（お客さま直接入力） ☐ 書面

※・対面：契約者と対面して解約手続きをする場合
・オンライン（お客さま直接入力）：
オンライン上で契約者が直接入力し解約手続きをする場合
・書面：ペーパーレス解約手続きをやめて、「書面」での解約手続きを行う場合

＞ 選択して次へ ▲ページ上部に戻る

！ 手続き方法の選択の詳細に
ついては、「第3編 ペーパ
ーレス解約手続き_Ⅲ. 詳細手
続き_3. 手続き方法の選択」
および「4. 【オンライン解
約】手続き方法の選択」を参
照。

Ⅱ. 基本的な操作

4. 解約手続き開始

お客さまが操作

ここからは、原則、お客さま本人に入力・確認いただきます。
解約手続きにあたり注意すべき事項を説明します。

<1>解約に関する注意事項

解約に関する注意事項を確認いただき、【確認して次へ】を押していただきます。

<2>ペーパーレス解約利用規約

ペーパーレス解約手続きにあたり注意すべき事項を確認いただき、【上記すべてに同意のうえ解約手続きを開始します】を押していただきます。

！お客さまの手続き画面は、ペーパーレス解約、オンライン解約ともに同じです。

！契約者が未成年者で親権者・後見人がある場合、左記画面「3.」の表示が変わります。詳細は、「第3編 ペーパーレス解約手続きⅢ. 詳細手続き_9. 未成年者の取扱い」を参照。

Ⅱ. 基本的な操作

5. 解約内容のご確認

お客さまが操作

このブロックでは、解約する既契約の内容をご確認いただきます。

<1>解約手続きの流れ

ここからは、「解約内容のご確認」の手続きに入ります。

【確認して次へ】を押していただきます。

! お支払金額がない場合は「3. お受取口座のご確認」はスキップし、次のブロックへ進みます。

! 制約時間帯に解約手続きをする場合は、お支払金額の有無にかかわらず表示します。

<2>解約内容の確認

①【確認】を押していただきます。

! 解約内容の詳細については、「第3編 ペーパーレス解約手続き_Ⅲ. 詳細手続き_5. 解約内容の詳細確認」を参照。

Ⅱ. 基本的な操作

お客さまが操作

②解約内容を確認のうえ、【確認しました】を押していただきます。

前画面に戻る - 01 - 解約内容の確認 - 02 - 重要事項確認 - 03 - 受取口座確認 - 04 - ご署名 メニュー・ヘルプ

○ 既契約の解約内容に間違いがないか、ご確認ください。

定期保険 ■■■■-■■■■

契約日	平成19（2007）年2月1日
ご契約者さまのお名前	ひまわり 太郎 さま
被保険者さまのお名前	ひまわり 太郎 さま
ご契約者さまご住所	〒110-0016 東京都 台東区台東 9-99-9
電話番号	03-1234-5678

精算内容

お支払金額		徴収額・控除額	
解約返戻金	1,083,500 円		
お支払金額合計	1,083,500 円	徴収額・控除額合計	0 円
差し引きお支払金額		1,083,500 円	

※ 上記お支払金額は平成31年2月20日時点で試算処理したものです。実際のお支払金額は変動することがあります。
※ 変動の結果、お支払いが発生する場合は、原則、ご指定いただいた口座または保険料振替口座に返金させていただきます。

医療保険（08）B型120日型 ■■■■-■■■■

契約日	平成21（2009）年9月1日
ご契約者さまのお名前	ひまわり 太郎 さま

※ 上記お支払金額は平成31年2月20日時点で試算処理したものです。実際のお支払金額は変動することがあります。
※ 変動の結果、お支払いが発生する場合は、原則、ご指定いただいた口座または保険料振替口座に返金させていただきます。

前画面に戻る > 確認しました ▲ページ上部に戻る

スクロール

③既契約の解約内容をすべて確認のうえ、【確認して次へ】を押していただきます。

前画面に戻る - 01 - 解約内容の確認 - 02 - 重要事項確認 - 03 - 受取口座確認 - 04 - ご署名 メニュー・ヘルプ

○ 解約手続きを行う契約をご確認ください。

解約する保険契約

解約する保険契約	契約者名 被保険者名	お支払金額	詳細
■■■■-■■■■ : 定期保険	ひまわり 太郎 さま	1,083,500 円	確認
■■■■-■■■■ : 医療保険（08）B型120日型	ひまわり 太郎 さま	0 円	

前画面に戻る > 確認して次へ
（個人情報取扱について） ▲ページ上部に戻る

Ⅱ. 基本的な操作

6. 重要事項のご確認

お客さまが操作

このブロックでは、個人情報の取扱、解約返戻金に関する注意事項について確認いただきます。

< 1 > 個人情報取扱の確認

「個人情報の取扱について」に確認いただき、【同意します】を押していただきます。

前画面に戻る

解約・済

確認

重要事項確認

受取口座確認

04 - ご署名

メニュー・ヘルプ

！ 個人情報の取扱について、ご確認ください。

個人情報のお取扱について

【個人情報の取扱に関する事項】

当社は、本契約に関する個人情報を次の目的のために業務上必要な範囲で利用します。

1. 各種保険契約のお引き受け・ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い、本人確認
2. 再保険契約の締結、再保険金の請求
3. 関連会社・提供会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供
4. 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
5. その他保険に関連・付随する業務等

【個人情報の第三者への開示】

当社は、次の場合に本契約に関する個人情報を第三者に提供します。

【機微（センシティブ）情報の取扱い】

当社は、事業の適切な業務運営を確保する必要性から業務遂行上必要な範囲で保健医療などの機微（センシティブ）情報を取得・利用または第三者に提供することがあります。保健医療などの機微（センシティブ）情報については、保険業法施行規則等により、利用目的が限定されています。

※当社の個人情報の取扱いに関する詳細は、当社ホームページをご確認ください。

前画面に戻る

同意します
(解約返戻金に関する注意事項)

▲ページ上部に戻る

スクロール

< 2 > 解約返戻金に関する注意事項の確認

保険種類ごとの注意事項を確認いただきます。

確認後、【了承しました】を押していただきます。

前画面に戻る

解約・済

確認

重要事項確認

受取口座確認

04 - ご署名

メニュー・ヘルプ

以下の解約返戻金に関する注意事項をご確認ください。

証券番号	保険種類	確認事項
■■■■	医療保険（08）	次の保険種類および特約・特則について、 解約返戻金がない ことを了承しました。 なお、特約・特則については、ご契約に付加されていない場合も表示しています。 【死に保険金不担保特則付医療保険（08）（保険料払込満了後を除く）】 【医療（08）用がん入院特約】 【医療（08）用女性疾病入院特約】 【医療（08）用退院給付特約】 【医療（08）用三大疾病入院一時金特約】 【医療（08）用特定疾病診断保険料免除特約】 【医療（08）用先進医療特約】 【医療（08）用配偶者医療特約】 【医療（08）用がん診断給付特約】 【医療（08）用がん外来治療給付特約】 【医療（08）用手術追加給付特約】 【七大生活習慣病追加給付特約】 【医療用入院一時金特約】 【医療用退院特約】 【医療用がん入院特約】 【医療用女性疾病入院特約】 【医療用退院給付特約】 【医療用三大疾病入院一時金特約】 【医療用先進医療特約】 【医療用がん診断給付特約】 【医療用がん外来治療給付特約】

前画面に戻る

了承しました
(お支払金額の受取口座の指定)

▲ページ上部に戻る

！ 保全同時新契約の場合は、「個人情報の取扱に関する確認」画面の遷移後、「解約新契約・変換・定期後加入、解約予約に関する注意事項」画面が表示されます。

Ⅱ. 基本的な操作

7. お受取口座のご確認

お客さまが操作

このブロックでは、お支払金額の受取口座を登録していただきます。

<1>受取口座入力

表示されている既契約口座を希望される場合は、〔既契約の口座を指定する〕、該当既契約口座を選択のうえ、【確認して次へ】を押していただきます。

前画面に戻る 解約/済 確認 済 確認 -03- 受取口座確認 -04- ご署名 メニュー ヘルプ

お支払金額のお受取にあたり、ご希望の口座をご指定ください。

☒ 既契約の口座を指定する

選択	証券番号	金融機関名	支店名	預金種目/ 通帳記号	口座番号/ 通帳番号	口座名義人（カナ）
<input checked="" type="radio"/>	■■■■	■■銀行	■■支店	普通	1712***	ヒマワリ タロウ さま
<input type="radio"/>	■■■■	■■銀行	■■支店	普通	1712***	ヒマワリ ハナコ さま

※ご契約者さま名義の口座のみご指定できます。

☐ 上記以外の口座を指定する

前画面に戻る > 確認して次へ (ご署名) ▲ページ上部に戻る

! 受取口座の入力の詳細については、「第3編 ペーパーレス解約手続き_Ⅲ. 詳細手続き_6. お支払金額の受取口座の入力」を参照。

Ⅱ. 基本的な操作

8. お客様のご署名

お客様が操作

このブロックでは、解約内容・受取口座を再度確認いただいたうえで、署名をいただきます。

<1>解約内容・受取口座の再確認

お客様に解約内容・受取口座を再確認いただき、【署名をする】を押していただきます。

前画面に戻る

解約 済 確認

重要 済 確認

受取 済 確認

- 04 -
ご署名

メニュー・ヘルプ

○ 解約内容・お受取口座を再度ご確認ください。

定期保険

■■■■-■■■■

契約日	平成19（2007）年2月1日		
ご契約者さまのお名前	ひまわり 太郎 さま		
被保険者さまのお名前	ひまわり 太郎 さま		
ご契約者さまご住所	〒110-0016 東京都 台東区台東 9-9-9		
電話番号	03-1234-5678		
精算内容			
お支払金額		徴収額・控除額	
解約返戻金	1,083,500 円		
お支払金額合計	1,083,500 円	徴収額・控除額合計	0 円
差し引きお支払金額		1,083,500 円	

医療保険（08）B型120日型

■■■■-■■■■

契約日	平成21（2009）年9月1日		
ご契約者さまのお名前	ひまわり 太郎 さま		
被保険者さまのお名前	ひまわり 太郎 さま		
ご契約者さまご住所	〒110-0016 東京都 台東区台東 9-9-9		
電話番号	03-1234-5678		
精算内容			

○ ご契約者さまご署名

ひまわり 太郎 さまご本人がご署名ください。

ひまわり 太郎

> 署名をする

前画面に戻る

▲ページ上部に戻る

スクロール

Ⅱ. 基本的な操作

お客さまが操作

<2>お客さまのご署名

①署名欄が表示されます。

タブレットの場合は画面上で、パソコンの場合はペンタブレット上で署名をいただき、【OK】を押していただきます。



! 【クリア】を押していただくと、署名をやり直しできます。

②署名が表示されるので、確認のうえ、【解約を請求する】を押していただきます。



! 【署名をやり直す】を押していただくと、署名をやり直しできます。

Ⅱ. 基本的な操作

お客さまが操作

＜3＞解約手続きの完了

すべての解約手続きが完了すると、「解約手続き完了」画面が表示されます。
ここでは、解約受取日や書面で提出が必要な書類がある場合などの案内事項が表示されます。

お客さまに確認いただき、【終了する】を押していただきます。

！契約者が未成年者の場合は「第3編 ペーパーレス解約手続き_Ⅲ. 詳細手続き_9. 未成年者の取扱い」を参照。

【注】保全同時新契約の場合は、以下の画面が表示されます。

！保全同時新契約の場合は、解約効力発生日およびお支払金額の計算基準日について案内が表示されます。

！「解約予約」の場合は、責任開始日までの解約承認処理保留期間については、各種案内（「ご契約失効のお知らせ」「ご契約満了と自動更新のお知らせ」等）が郵送されることがあることの注意事項が表示されます。

以上で、解約手続きは完了です。

第3編 ペーパーレス解約手続き

Ⅲ. 詳細手続き

Ⅲ. 詳細手続き

1. ペーパーレス解約手続き一覧の操作

取扱者が操作

取扱者が、ペーパーレス解約手続きの対象となる既契約を検索し、手続きを開始する画面です。

<1>通常解約

取扱者が通常解約の対象となる既契約を検索し、手続きを開始する画面です。

(1) 解約手続き種類の選択

〔通常の解約手続き〕を選択のうえ、【確認して次へ】を押します。

(2) 検索条件入力（証券番号）

8桁の証券番号を入力し、検索します。

【注】 NKL 契約の場合は、1 1 桁（更新後契約は1 2 桁）の証券番号を入力します。

Ⅲ. 詳細手続き

取扱者が操作

(3) 検索条件入力（契約者名・被保険者名）

漢字またはカナで名前の全部または一部を入力すると、前方一致で検索します。
生年月日は任意入力です。

[前画面に戻る](#)

ペーパーレス解約手続き一覧

メニューヘルプ

通常解約として、実際にお客さまに解約手続きいただく契約を検索します。
※法人契約およびペーパーレス解約手続き対象外の保険種類は検索されません。

検索情報

検索条件 ☐ 証券番号(HL) ☐ 証券番号(旧NKL) ☒ 契約者名 ☐ 被保険者名

氏名 * ひまわり 太郎 *漢字またはカナで検索できます。

性別 ☒ 男性 ☐ 女性

生年月日 任意 選択してください 29 年 10 月 9 日

検索

[前画面に戻る](#)

検索結果表示エリア

[▲ページ上部に戻る](#)

(4) 検索結果表示エリア

検索された結果から証券番号、契約者名、被保険者名で名寄せされた状態でペーパーレス解約手続き可能な対象契約が表示されます。

解約する対象契約を確認のうえ、【解約手続きを始める】を押します。

☒ 検索条件：証券番号(HL)

解約する既契約を選択してください。(最大4件まで)

※法人契約およびペーパーレス解約手続き対象外の保険種類は表示していません。
※契約照会画面が開いた状態だと、「確認」を押しても既契約の情報が反映しない場合があります。
その際は、既に開いている契約照会画面を閉じてから、再度「確認」を押してください。

選択	証券番号	契約者名 被保険者名	保険種類	詳細確認
<input type="checkbox"/>	■■■■	ひまわり 太郎	医療保険2014BI60日型	> 確認
<input type="checkbox"/>	■■■■	ひまわり 太郎	終身保険	> 確認
<input checked="" type="checkbox"/>	■■■■	ひまわり 太郎	定期保険	> 確認
<input checked="" type="checkbox"/>	■■■■	ひまわり 太郎	医療保険(08)B型120日型	> 確認

[前画面に戻る](#)

> 解約手続きを始める

[▲ページ上部に戻る](#)

【注】法人契約およびペーパーレス解約手続き対象外の保険種類は表示していません。
「確認」を押すとひまわりオンラインの契約照会画面が表示されます。

Ⅲ. 詳細手続き

取扱者が操作

< 2 > 保全同時新契約

取扱者が、申込手続き完了後中断し、解約手続きから再開する画面です。保全同時新契約の対象となる申込みを検索し、解約手続きを開始します。

解約手続きが完了するまで、新契約の査定は開始されません。

(1) 解約手続き種類の選択

〔保全同時新契約の解約手続き〕を選択のうえ、【確認して次へ】を押します

終了する

ペーパーレス解約手続き選択

メニュー・ヘルプ

選択	手続き種類	説明
<input checked="" type="radio"/>	保全同時新契約の解約手続き (解約手続き開始待ち)	保全同時新契約のペーパーレス解約手続きを開始します。 ※ペーパーレス申込手続きが完了している場合のみ、開始可能です。 解約新契約、変換、定期後加入の手続きで、申込手続き未了の場合は、 トップメニューからペーパーレス申込手続きを先に行ってください。
<input type="radio"/>	通常の解約手続き	通常解約のペーパーレス解約手続きを開始します。 ※特約解約、減額などの内容変更は利用できません。

終了する

選択して次へ

▲ページ上部に戻る

(2) 検索条件入力

被保険者名を入力し、検索します。

前画面に戻る

ペーパーレス解約手続き一覧

メニュー・ヘルプ

保全同時新契約として、実際にお客さまに解約手続きいただく契約を検索します。

検索条件

被保険者名 3

漢字またはカナで検索できます。

絞込条件 2

☒ 解約手続き開始待ち ☒ 完了・書面切替・キャンセル

検索

前画面に戻る

検索結果表示エリア

▲ページ上部に戻る

No	入力欄・ボタン	内容	
1	被保険者名	漢字またはカナで名前の全部または一部を入力すると、前方一致で検索します。	
2	絞込条件	絞込する条件をチェックします 複数の条件をチェックしても検索できます。	
		絞込条件	内容
		解約手続き開始待ち	申込手続き完了後解約手続きを中断し、解約手続き再開が可能な申込みを表示
		完了・書面切替・キャンセル	解約手続きが完了した契約、書面手続きに切り替えた契約、解約手続きをキャンセルした契約を表示
3	検索	検索を押すと、検索結果を表示します。	

Ⅲ. 詳細手続き

取扱者が操作

(3) 検索結果表示エリア

A. 解約手続き開始待ち

ペーパーレス解約手続きが可能な設計プランを一覧（更新日時の降順）で表示します。
手続きを開始する申込みを選択のうえ、【選択して次へ】を押します。

絞込条件：解約手続き開始待ち

選択	手続き状況	新契約 契約者名	申込手続き 募集人名	更新日時
		被保険者名		
<input checked="" type="checkbox"/>	解約手続き 開始待ち	ひまわり 太郎	田野 須電	2018.10.16 11:12

前画面に戻る

選択して次へ

▲ページ上部に戻る

B. 完了・書面切替・キャンセル

保全同時新契約手続き対象契約のうち、ペーパーレス解約手続きが完了した既契約や書面切替・キャンセルとなった既契約を一覧で表示します。

なお、ここに表示された契約の解約手続きは再開できません。

前画面に戻る

ペーパーレス解約手続き一覧

メニュー・ヘルプ

保全同時新契約として、実際にお客さまに解約手続きいただく契約を検索します。

検索条件

被保険者名

ひまわり 太郎

漢字またはカナで検索できます。

検索

絞込条件

☐ 解約手続き開始待ち

☒ 完了・書面切替・キャンセル

絞込条件：完了・書面切替・キャンセル

手続き状況	証券番号	既契約 契約者名	解約手続き 募集人名	参照期限	最終更新日時
		被保険者名			
完了	■■■■	ひまわり 太郎	夫年 発桜浜	2018年11月15日	2018.10.16 9:53

前画面に戻る

▲ページ上部に戻る

【注】「完了」「書面切替」「キャンセル」となった契約の参照期限は、最終更新日から30日後までです。

Ⅲ. 詳細手続き

2. 保全同時新契約手続きの流れ

取扱者が操作

「解約新契約」、「変換」、「解約予約」、「定期後加入」の場合、ペーパーレス解約手続きが可能です。

< 1 > 保全同時新契約の有無の確認

保全同時新契約の有無を選択します。

「〔あり〕」の場合は手続き種類を選択して、【確認して次へ】を押します。

前画面に戻る 申込事前準備

今回のお申込みに、**解約新契約**や**内容変更同時新契約**などの「**保全同時新契約**」がある場合は、「あり」にチェックのうえ、手続き種類を選択してください。

保全同時新契約の有無 ☒ あり ☐ なし

[① 今回の申込内容を表示](#)

申込の保険種類が終身がん保険（C2）（C3）かつ解約する契約ががん保険の場合、手続きの種類は「解約予約」もしくは「内容変更予約」のみ選択が可能です。

保険種類	手続き種類の選択
1 件目 がん保険（C2）	<input type="radio"/> 該当しない <input type="radio"/> 解約新契約 <input type="radio"/> 内容変更同時新契約 <input type="radio"/> 解約新契+内変 <input checked="" type="radio"/> 解約予約 <input type="radio"/> 内容変更予約 <input type="radio"/> その他 保全同時

前画面に戻る **確認して次へ**
(保全同時新契約の詳細確認) [▲ ページ上部に戻る](#)

SOMPO ひまわり生命

！ 保全同時新契約が〔あり〕の場合、保険種類ごとに該当する手続き種類を選択します（保険種類から取扱いできない手続き種類は表示されません）。

！ ひまわりオンラインの申込情報入力画面で選択した「保全同時新契約手続き種類」で選択した情報が反映します。

！ 保全同時新契約が〔あり〕を選択し、単独の申込みで手続きする契約がある場合は〔該当しない〕を選択します。

！ 〔内容変更同時新契約〕〔内容変更予約〕〔解約新契+内変〕〔その他保全〕を含む申込みの場合はペーパーレス解約手続き対象外です。書面の手続きになります。

！ ペーパーレス解約手続きの対象の詳細は、「第3編 ペーパーレス解約手続き」I. ペーパーレス解約手続きの方法と対象」を参照。

！ 対面でペーパーレス手続きする場合またはオンライン解約手続きの場合は「ペーパーレス解約手続き」を選択してください。

！ 〔内容変更同時新契約〕〔内容変更予約〕〔解約新契+内変〕〔その他保全〕の場合はスキップし、次へ進みます。

< 2 > 解約手続き方法の選択

① 「解約手続き方法の選択」画面が表示されます。「手続き方法」を選択します。

前画面に戻る 申込事前準備

解約の手続き方法を選択してください。
また、手続き方法「ペーパーレス解約手続き」を選択した場合は、解約する既契約の証券番号を入力してください。

手続き方法 ☒ ペーパーレス解約手続き ☐ 書面での解約手続き

※対面またはオンラインでペーパーレス解約手続きをする場合は、どちらも「ペーパーレス解約手続き」を選択してください。

！ 〔内容変更同時新契約〕〔内容変更予約〕〔解約新契+内変〕〔その他保全〕の場合はスキップし、次へ進みます。

Ⅲ. 詳細手続き

取扱者が操作

- ②〔ペーパーレス解約手続き〕を選択すると、証券番号入力欄が表示されます。【確認・検索】を押します。

前画面に戻る 申込事前準備 メニューヘルプ

解約の手続き方法を選択してください。
また、手続き方法「ペーパーレス解約手続き」を選択した場合は、
解約する既契約の証券番号を入力してください。

手続き方法 ☒ ペーパーレス解約手続き ☐ 書面での解約手続き

※対面またはオンラインでペーパーレス解約手続きをする場合は、
どちらも「ペーパーレス解約手続き」を選択してください。

保険種類	手続き種類	証券番号
がん保険 (C2)	解約新契約	<input type="text"/>
		<input type="text"/>

前画面に戻る 確認して次へ (選択区分の確認) ▲ページ上部に戻る

確認・検索

!〔書面での手続き〕を選択した場合、保全書類を書面で取り付けます。

! 直接証券番号入力も可能です。

【注】〔書面での解約手続き〕を選択した場合、以下の画面が表示されます。

前画面に戻る 申込事前準備 メニューヘルプ

解約の手続き方法を選択してください。
また、手続き方法「ペーパーレス解約手続き」を選択した場合は、
解約する既契約の証券番号を入力してください。

手続き方法 ☐ ペーパーレス解約手続き ☒ 書面での解約手続き

※対面またはオンラインでペーパーレス解約手続きをする場合は、
どちらも「ペーパーレス解約手続き」を選択してください。

前画面に戻る 確認して次へ (選択区分の確認) ▲ページ上部に戻る

- ③被保険者情報で名寄せされた証券番号が表示されます。該当の既契約を選択し、【選択する】を押します。

前画面に戻る 申込事前準備 メニューヘルプ

解約新契約にあたり、解約する既契約を選択してください。
※法人契約およびペーパーレス解約手続き対象外の保険種別は表示していません。

	証券番号	契約者名 被保険者名	保険種類	詳細確認
<input checked="" type="checkbox"/>	■■■■	ひまわり 太郎	定期保険	詳細確認
<input checked="" type="checkbox"/>	■■■■	ひまわり 太郎	医療保険 (08) B型120日型	詳細確認

前画面に戻る 選択する ▲ページ上部に戻る

!〔確認〕から契約照会画面に遷移し、契約内容を確認できます。

Ⅲ. 詳細手続き

取扱者が操作

- ④「解約手続き方法の選択」画面に選択した証券番号が反映されていることを確認のうえ、【確認して次へ】を押します。

前画面に戻る 申込事前準備 メニュー ヘルプ

解約の手続き方法を選択してください。
また、手続き方法「ペーパーレス解約手続き」を選択した場合は、
解約する既契約の証券番号を入力してください。

手続き方法

☒ ペーパーレス解約手続き ☐ 書面での解約手続き

※対面またはオンラインでペーパーレス解約手続きをする場合は、
どちらも「ペーパーレス解約手続き」を選択してください。

保険種類	手続き種類	証券番号
がん保険 (C2)	解約新契約	<input type="text"/>
		<input type="text"/>

確認・検索

前画面に戻る > 確認して次へ
(選択区分の確認) ▲ページ上部に戻る

！請求手続き単位でそれぞれ証券番号を選択します。

！ペーパーレス解約手続き対象外の場合、エラー画面が表示されます。

- ⑤提出が必要な帳票や、申込みにあたっての注意メッセージやエラーメッセージが表示された場合、内容を確認し【確認して次へ】を押します。

前画面に戻る 申込事前準備 メニュー ヘルプ

！ お申込内容やお客さまのご要望に応じ、以下の帳票が必要となりますので
事前にご準備のうえ、お客さまにご案内してください。

全 1 件

No.	帳票名	当社への提出	備考
1	保全書類	内容によって必要	ペーパーレス解約手続き可能です。書面で手続きする場合は、手続きに必要な書類を提出してください。

！ 今回のお申込みにあたっての注意点です。ご確認ください。

全 0 件

No.	保険種類	注意メッセージ
1		該当なし

前画面に戻る > 確認して次へ
(お客さま手続き準備完了) ▲ページ上部に戻る

！ペーパーレス申込手続きのお客さま操作画面に変更はありません。詳細は、「第2編 ペーパーレス申込手続き」を参照。

Ⅲ. 詳細手続き

< 3 > 取扱報告

お客さまが申込手続きを完了したら、取扱報告を行います。

取扱者が操作

前画面に戻る

済

意向確認

済

重要事項

済

告知

済

点

- 06 -
ご署名

メニュー
ヘルプ


お申込手続きの最終確認として、取扱者が署名してください。

私は取扱者として、本件に関し下記事項を遵守し、適正な募集を行ったことを宣誓します。
また、取扱者として責任をもって公正誠実に手続きを行いました。

- 保険契約者および被保険者双方に面接をし、訪問または本人確認書類等により本人であることを確認しました。
- 「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」を手交し、重要事項を説明しました。
- 成立後契約確認制度の説明をしました。
- 保険契約者の勤務先を確認し、法令で定める構成員契約規制に抵触しないことにつき確認しました。

申込番号

後送書類がある場合は、上記の申込番号を必ず記載のうえ、本社へ送付してください。


お客さまの当初意向に沿った提案および当該プランとの関係性を説明し、当初意向と最終意向の比較ならびに両者が相違する場合はその相違点や相違が生じた経緯について説明しご理解いただきました。また、意向把握に係る書面等は適切に保存しました。

署名をやり直す

前画面に戻る

>

手続き完了して、
お客さまに渡す

▲ページ上部に戻る

＜4＞お申込手続き完了

すべての申込手続きが完了すると「申込手続き完了」画面が表示されます。ここでは、申込番号や申込日、書面で提出が必要な書類がある場合等の案内事項が表示されます。お客さまにご確認いただき、【確認して次へ】を押していただきます。

済

済


済

- 04 -
告知

済

- 06 -
ご署名

メニューヘルプ



お申込手続きが完了しました。

引き続き、画面下の「確認して次へ」から既契約の解約手続きに進んでください。

契約者名	ひまわり 太郎 さま
申込番号	648-X3484383 終身保険 648-X3484391 医療保険(2014) 保険証券がお手元に届くまで 大切にお控え ください。 お問い合わせの場合に必要となります。
申込日・ 申込受領日	平成31年3月4日

>

確認して次へ
(解約手続きに進む)

● お申込みの最終的なお引受け可否については、保険証券の送付または取扱者よりご案内いたします。

● 新契約のお申込手続きの控は、ご契約者さまあてに郵送するハガキに記載のURLまたはQRコードよりダウンロードしていただけます。

▲ページ上部に戻る

!【書面での手続き】または
 〔内容変更同時新契約〕〔内容
 変更予約〕〔解約新契＋内変〕
 〔その他保全〕を含む申込み
 の場合は、書面の手続きにな
 ります。お客さまに必要事項
 をご確認いただき【終了す
 る】を押していただきます。

Ⅲ. 詳細手続き

取扱者が操作

< 5 > 解約事前準備

① 取扱者が操作します。【確認して次へ】を押します。

② 保全同時新契約の紐付けに誤りがないか確認のうえ、【解約手続きを始める】を押します。

新たな保険契約	手続き種類	解約するご契約内容				
		証券番号	契約者名 被保険者名	保険種類	詳細	修正
■ ■ ■ ■ ■ 終身保険	変換	■ ■ ■ ■ ■	ひまわり 太 郎	定期保険	> 確認	修正
■ ■ ■ ■ ■ 医療保険(2014)	解約 新契約	■ ■ ■ ■ ■	ひまわり 太 郎	医療保険 (08) B型 120日型	> 確認	修正

! 申込内容詳細（事前準備・取扱者報告）の保全手続き種類はペーパーレス申込手続き完了時点の内容を表示します。

Ⅲ. 詳細手続き

取扱者が操作

- ③本人確認書類を選択し、確認メッセージが表示されたら、チェック欄にレ点をつけ、【確認して次へ】を押します

解約事前準備

！ 解約する既契約のご契約者さまの本人確認をしてください。
ご契約者さまから本人確認書類の原本の提示を受け、下記「ご契約者さま情報」と一致しているかを確認のうえ、
提示を受けた本人確認書類を入力してください。

本人確認書類
！ 利用できる公的確認書類

運転免許証

！ ご提示いただいた本人確認書類と下記「ご契約者さま情報」に記載の内容が一致していることを確認し、ご契約者本人であることを確認しました。
！ 本人確認書類は本日時点で有効であることを確認しました。

■ご契約者さま情報

お名前（フリガナ）	ヒマワリ タロウ
お名前	ひまわり 太郎
生年月日／性別	昭和63（1988）年1月1日 男性

！ 解約する既契約のご契約者さまが、身体障がいで自署することができず、代理入力・代理署名をする場合に
チェックしてください。
※該当しない場合はチェック不要です。

自署することが
できない方が
いるかの確認

任意

☐ ・自署できない方がいる

＞ 確認して次へ

▲ページ上部に戻る

！ 契約者が未成年者の場合
の手続きについては「第
3 編 ペーパーレス解約
手続き_Ⅲ. 詳細手続き_
9. 未成年者の取扱い」を
参照。

- ④手続き方法を選択します。

解約事前準備

！ 解約手続きの方法を選択してください。

手続き方法の
選択

☒ 対面 ☐ オンライン
（お客さま直接入力） ☐ 書面

※ ・対面：契約者と対面して解約手続きをする場合
・オンライン（お客さま直接入力）：
オンライン上で契約者が直接入力し解約手続きをする場合
・書面：ペーパーレス解約手続きをやめて、「書面」での解約手続きを行う場合

＞ 選択して次へ

▲ページ上部に戻る

！ 手続き方法の選択につい
ては、第3編ペーパーレ
ス解約手続き_Ⅲ. 詳細手
続き_3. 手続き方法の選
択を参照

以降のお手続きは通常解約と同様です。

第3編ペーパーレス解約手続き_Ⅱ. 基本的な操作_4. 解約手続き開始、5.
解約内容のご確認を参照ください。

Ⅲ. 詳細手続き

<6>重要事項確認

保全同時新契約手続きに関する重要事項をご確認のうえ、【了承しました】を押していただきます。

お客さまが操作

<7>解約手続き完了

すべての解約手続きが完了すると、「解約手続き完了」画面が表示されます。

ここでは、解約受付日や書面で提出が必要な書類がある場合などの案内事項が表示されます。お客さまにご確認いただき、【終了する】を押していただきます。

!「解約予約」の場合は、責任開始日までの解約承認処理保留期間については、各種案内(「ご契約失効のお知らせ」「ご契約満了と自動更新のお知らせ」等)が郵送されることがあることの注意事項が表示されます。

Ⅲ. 詳細手続き

3. 手続き方法の選択

取扱者が操作

解約事前準備画面で解約手続きの方法を選択します。
手続は以下の方法から選択してください。

手続き方法	手続き方法詳細
対面	契約者と対面し、取扱者のパソコンやタブレット端末でペーパーレス解約手続きを行う
オンライン (お客さま直接入力)	手続き用URLを送信し、お客さまが直接自身のパソコンやタブレット等を使って、オンライン上で解約手続きを行う
書面	ペーパーレス解約手続きをやめて、「書面（解約請求書）」での解約手続きを行う

対面での手続きの場合は、「対面」を選択のうえ、【確認して次へ】を押し、解約手続きを開始します。

オンライン解約手続きする場合は、「4. 【オンライン解約】手続き方法の選択とURLの送信」を参照してください。

書面での手続きを選択した場合は、ペーパーレスでの解約事前準備は終了します。
解約請求書を取り付けして、ひまわり生命に送付してください。

！解約手続き開始以降については、第3編ペーパーレス解約手続き_Ⅱ. 基本的な操作_4. 解約手続き開始を参照

解約事前準備

メニューヘルプ

！ 解約手続きの方法を選択してください。

手続き方法の選択

☒ 対面

☐ オンライン
(お客さま直接入力)

☐ 書面

※・対面：契約者と対面して解約手続きをする場合
・オンライン（お客さま直接入力）：
オンライン上で契約者が直接入力し解約手続きをする場合
・書面：ペーパーレス解約手続きをやめて、「書面」での解約手続きを行う場合

＞ 選択して次へ

▲ページ上部に戻る

Ⅲ. 詳細手続き

4. 【オンライン解約】手続き方法の選択とURLの送信

取扱者が操作

<1>手続き方法の選択

「オンライン（お客さま直接入力）」を選択のうえ、【確認して次へ】を押します。

<2>オンライン（お客さま直接入力）用メール送信

①「オンライン（お客さま直接入力）用メール送信」画面でお客さま手続きに進むためのメールアドレスを入力し、【テストメール送信】を押します。

②以下ポップアップが表示されるため、【はい】を押します。

！解約同時新契約のお手続きで以下の条件をすべて満たす場合は、オンライン申込手続き時のURLを送信したメールアドレスが表示されます。

- ・申込と解約する既契約の契約者が同じ場合
- ・未成年の契約者でない場合

Ⅲ. 詳細手続き

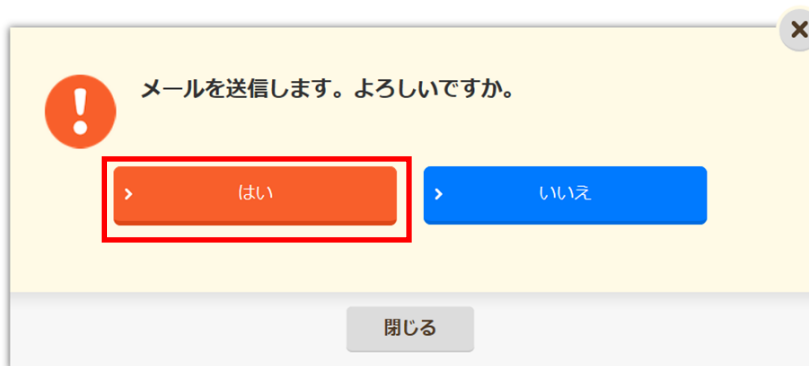
- ③お客さまの端末に以下のようなメールが送信されます。

取扱者が操作



- ④テストメールがお客さまの端末に届いていることを確認したら、【メール送信】を押します。

- ⑤メール送信を押すと、以下ポップアップが表示されるため、「はい」を選択します。



Ⅲ. 詳細手続き

⑥お客さまの端末に以下のようなメールが送信されます。

取扱者が操作



⑦【終了する】を押して、解約事前準備を終了させます。



! 解約事前準備完了画面は、オンライン解約手続き時のみ表示されます。

Ⅲ. 詳細手続き

取扱者が操作

<3>URLに関する注意事項

オンライン解約手続き用のURLの有効期限は、メール受信日の24:00までとなりますが、有効期限を過ぎた場合以外にもURLが無効となるケースが不要 あります。

なお、無効となった場合や解約手続きをキャンセルした場合を除き、再度解約事前準備から新しいURLを発行してください。

メール送信画面にも、URLが無効になるケースについて、注意事項として表示しています。

あらかじめお客さまにお伝えください。

特に、ブラウザの「戻る」ボタンを使用したり、画面を閉じてしまうと意図せずURL無効となってしまうため、ご注意ください。

また、一度お手続きのご案内のメールのURLを押下すると、URLは無効となります。

【URLが無効となるケース】

①URLの使用期限切れ

URLの使用期限はメール受信日の24:00までです。

②オンライン解約手続き完了

オンライン解約手続きが完了するとURLは無効となります。

③新たなURLが発行された場合

新しいURLが発行された場合、最新のURLのみ有効です。

④ブラウザの戻るボタンを使用、または画面を閉じた場合

⑤解約手続きを中断した場合

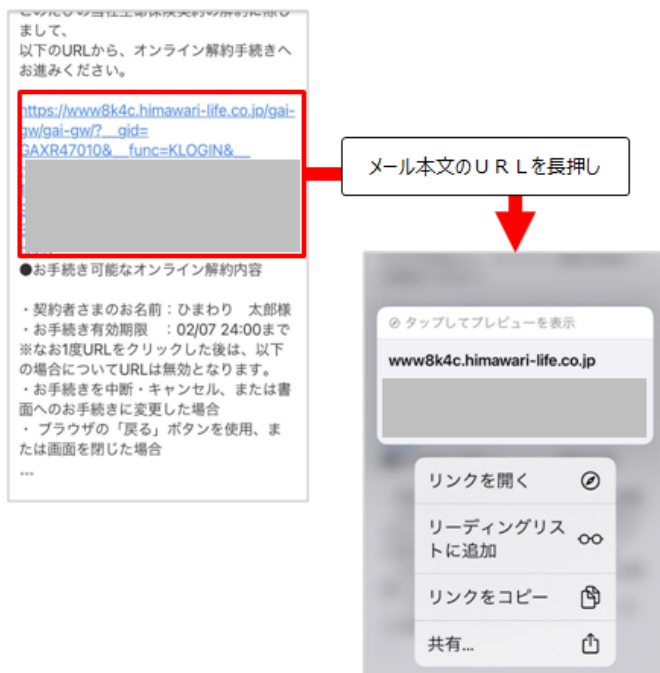
⑥取扱者による中断、またはキャンセル処理がされた場合

詳細は「第3編 ペーパーレス解約手続き_Ⅲ. 詳細手続き_1. ペーパーレス解約手続き一覧の操作」を参照

⑦URLを一度クリックした場合

①～⑥に限らず、1度URLをクリックするとURLは無効になります。一部の端末では、URLを長押しすることで、URLを押下したものとみなされ、無効になることがあります。

※URLの長押しでURLが無効になるケース



Ⅲ. 詳細手続き

5. 解約内容の詳細確認

お客さまが操作

解約手続きをする既契約の詳細とお支払金額を確認します。

<1>解約対象契約の確認

①解約手続きする既契約の一覧が表示されます。【確認】を押していただきます。

！お支払金額がある場合は【確認】がオレンジで表示されます。確認が完了するとグレー表示となります。

！表示されるお支払金額は、ペーパーレス解約手続き日の金額です。

ただし手続き種類が「解約予約」の場合、保険種類が「変額保険」の場合は、以下の通りです。

〔解約予約〕

ペーパーレス解約手続き開始日の3か月後の金額

〔変額保険〕

ペーパーレス解約手続き日の前日の金額

【注】手続き方法、時間帯によって表示される画面が異なります。

■保全同時新契約の場合

！保全同時新契約の場合は請求単位で確認いただきます。

■制約時間帯の場合

「お支払金額」、「詳細」は表示されません。

※「お支払金額」を表示できない時間帯です。試算書でご確認ください。

Ⅲ. 詳細手続き

- ②契約者および被保険者のお名前やご連絡先、解約手続きの精算内容とお支払金額が表示されます。
内容を確認のうえ、【確認しました】を押していただきます。

お客さまが操作

前画面に戻る - 01 - 解約内容の確認 - 02 - 重要事項確認 - 03 - 受取口座確認 - 04 - ご署名 メニュー ヘルプ

○ 既契約の解約内容に間違いがないか、ご確認ください。

定期保険 [masked]

契約日	平成19 (2007) 年2月1日
ご契約者さまのお名前	ひまわり 太郎 さま
被保険者さまのお名前	ひまわり 太郎 さま
ご契約者さまご住所	〒110-0016 東京都台東区台東 9-9-9
電話番号	03-1234-5678

精算内容

お支払金額		徴収額・控除額	
解約返戻金	1,083,500 円		
お支払金額合計	1,083,500 円	徴収額・控除額合計	0 円
差し引きお支払金額		1,083,500 円	

※ 上記お支払金額は平成31年2月20日時点で試算処理したものです。実際のお支払金額は変動することがあります。
※ 変動の結果、お支払いが発生する場合は、原則、ご指定いただいた口座または保険料振替口座に返金させていただきます。

医療保険 (08) B型120日型 [masked]

契約日	平成21 (2009) 年9月1日
ご契約者さまのお名前	ひまわり 太郎 さま

※ 上記お支払金額は平成31年2月20日時点で試算処理したものです。実際のお支払金額は変動することがあります。
※ 変動の結果、お支払いが発生する場合は、原則、ご指定いただいた口座または保険料振替口座に返金させていただきます。

前画面に戻る > **確認しました** ▲ページ上部に戻る

スクロール

! 精算内容、お支払金額はペーパーレス解約手続き開始日の金額が表示されます。
ただし手続き種類が〔解約予約〕の場合、保険種類が〔変額保険〕の場合は、以下の通りです。
〔解約予約〕
ペーパーレス解約手続き開始日の3か月後の金額
〔変額保険〕
ペーパーレス解約手続き日の前日の金額

Ⅲ. 詳細手続き

- ③「解約対象既契約の確認」画面で【確認して次へ】を押していただきます。

前画面に戻る - 01 - 解約内容の確認 - 02 - 重要事項確認 - 03 - 受取口座確認 - 04 - ご署名 メニュー ヘルプ

○ 解約手続きを行う契約をご確認ください。

解約する保険契約			
解約する保険契約	契約者名 被保険者名	お支払金額	詳細
定期保険 [masked]	ひまわり 太郎 さま	1,083,500 円	確認
医療保険 (08) B型120日型 [masked]	ひまわり 太郎 さま	0 円	

前画面に戻る > **確認して次へ**
(個人情報取扱について) ▲ページ上部に戻る

! 【確認】がすべてグレー表示になると【確認して次へ】を押していただけます。

5. 解約内容の詳細確認

お支払金額がある場合のみ表示される画面ですが、制約時間帯はお支払金額の有無にかかわらず表示されます。

受取口座に指定する口座情報を選択のうえ、【確認して次へ】を押していただきます。

前画面に戻る

解約 済 確認

重振 済 確認

- 03 -
受取口座確認

- 04 -
ご署名

メニューヘルプ

お支払金額のお受取りにあたり、ご希望の口座をご指定ください。

☒ 既契約の口座を指定する

選択	証券番号	金融機関名	支店名	預金種目/ 通帳記号	口座番号/ 通帳番号	口座名義人 (カナ)
<input checked="" type="radio"/>	■■■■■	■■■■ 銀行	■■■■ 支店	普通	■■■■ ***	ヒマワリ タロウ さま
<input type="radio"/>	■■■■■	■■■■ 銀行	■■■■ 支店	普通	■■■■ ***	ヒマワリ ハナコ さま

※ご契約者さま名義の口座のみご指定できます。

☐ 上記以外の口座を指定する

前画面に戻る

確認して次へ
(お客さまのご署名)

▲ページ上部に戻る

！解約手続きする契約が複数あり、登録口座が契約者本人名義の口座と契約者本人以外名義の口座をそれぞれ登録している場合は、契約者本人名義の口座しか選択できません。

その場合は「上記以外の口座を指定する」を選択し、契約者本人の受取口座を入力していただきます。詳細は、「＜2＞既契約の登録口座以外を指定する場合」を参照。

※登録口座情報を表示できない時間帯です。「上記以外の口座を指定する」を選択し、原則、ご契約者さま名義の口座をご指定ください。

☐ 既契約の口座を指定する

☒ 上記以外の口座を指定する

☒ ゆうちょ銀行以外の金融機関

☐ ゆうちょ銀行

☒ 既契約の口座を指定する

選択	証券番号	金融機関名	支店名	預金種目/ 通帳記号	口座番号/ 通帳番号	口座名義人（カナ）
	■■■■	口座登録がありません				

※既契約に口座情報の登録がありません。「上記以外の口座を指定する」を選択し、原則、ご契約者さま名義の口座をご指定ください。

Ⅲ. 詳細手続き

お客さまが操作

<2>既契約の登録口座以外を指定する場合

(1) ゆうちょ銀行以外の金融機関を指定する場合

①【ゆうちょ銀行以外の金融機関】を選択のうえ、【金融機関検索】を押していただきます。

前画面に戻る

解約 済

登録 済

～ 03 ～ 受取口座確認

～ 04 ～ ご署名

メニュー ヘルプ

お支払金額のお受取りにあたり、ご希望の口座をご指定ください。

☐ 既契約の口座を指定する

選択	証券番号	金融機関名	支店名	預金種目/ 通帳記号	口座番号/ 通帳番号	口座名義人(カナ)

☐ 上記以外の口座を指定する

☐ ゆうちょ銀行以外の金融機関

☐ ゆうちょ銀行

金融機関検索

金融機関名

支店名

預金種目

☐ 普通 ☐ 当座

口座番号

1234567

口座名義人(カナ)

例) ヒマワリ タロウ

ご本人名義口座をご指定ください

前画面に戻る

確認して次へ
(お客さまのご署名)

▲ページ上部に戻る

スクロール

②金融機関を検索します。金融機関名称もしくは金融機関（銀行）コードから検索していただきます。

金融機関名称から検索する

金融機関種類

☐ 銀行・信託銀行 ☐ 信用金庫 ☐ 信用組合

☐ 農協 ☐ 労働金庫 ☐ すべて

金融機関名称

☐ 漢字 ☐ カナ

金融機関名称を入力

支店名称

☐ 漢字 ☐ カナ

支店名称を入力

金融機関を検索

金融機関（銀行）コードから検索する

金融機関コード

1234

支店コード

123

金融機関を検索

! 金融機関名称から検索する場合は「金融機関種類」を選択のうえ、金融機関名称を入力します。

! 金融機関コードから検索する場合は、「金融機関コード」「支店コード」を入力します。

Ⅲ. 詳細手続き

お客さまが操作

- ③金融機関検索結果が表示されるので、該当の金融機関を選択のうえ【確認して次へ】を押していただきます。

- ④「受取口座指定確認」画面で金融機関検索結果が表示されます。〔預金種目〕を選択し、「口座番号」「口座名義人（カナ）」を入力の上、【確認して次へ】を押していただきます。

！口座名義人は契約者名義に限ります。

！姓と名の間には必ずスペースを入力してください。

！入力した口座番号が7ケタに満たない場合は自動的に先頭から「0」が入力されます。

Ⅲ. 詳細手続き

お客さまが操作

(2) ゆうちょ銀行を指定する場合

〔ゆうちょ銀行〕を選択し、「通帳記号」「通帳番号」「口座名義人(カナ)」を入力の上、【確認して次へ】を押していただきます。

上記以外の口座を指定する

ゆうちょ銀行以外の金融機関

ゆうちょ銀行

通帳記号 1 123 0

通帳番号 1234567 1

口座名義人(カナ) ヒマワリ タロウ

通帳番号の1～7桁を入力してください

ご本人名義口座をご指定ください

前画面に戻る

確認して次へ
(お客さまのご署名)

▲ページ上部に戻る

! ゆうちょ銀行を指定した場合、署名ブロック「お客さまのご署名」画面の「お支払金額のお受取口座」の支店名は「一」表示されます。

【注】入力された口座名義人と契約者名が異なる場合、注意メッセージが表示されます。以下いずれかに該当する場合は、契約者名と異なっても指定可能です。

- ・親権者・後見人名義の口座
- ・契約者本人名義を含む屋号付きの口座
- ・契約者の旧姓名義の口座

確認のうえ、該当する場合は【該当する】を押していただきます。

該当しない場合は【該当しない】を押していただき、再度口座を入力しなおします。

! ご契約者さま以外の名義口座が指定されています。

以下に該当する場合のみ、ご契約者さま以外の名義口座をご指定できます。
該当しない場合は、あらためてご契約者さま本人名義の口座をご指定ください。

- ・親権者・後見人さまの口座
- ・ご契約者さまご本人名義を含む屋号付きの口座
- ・ご契約者さまの旧姓名義の口座

該当する
(ご署名)

該当しない
(お支払金額のお受取口座の指定)

閉じる

Ⅲ. 詳細手続き

7. 手続きの中断、再開

取扱者が操作

保全同時新契約手続きの場合のみ手続きの中断を選択することができます。

< 1 > 中断の操作

- ①解約手続きの途中で、手続きを中断をする場合は、各画面右上に表示されている【メニュー・ヘルプ】を押し、メニューヘルプ画面を開き、【解約手続きを中断する】を押します。



- ②確認画面が表示されます。

解約手続きを中断する場合は、【手続きを中断する】を押します。



! 保全同時新契約手続きで【解約手続きを中断する】を押すと、解約手続きは中断されます。申込手続きは保留になります。

解約手続きを再開する場合は、【ペーパーレス解約手続き一覧】から手続きをやり直します。解約手続きの内容は保存されません。

! 解約手続きが完了するまで、新契約の査定は開始されません。

! オンライン解約手続きの場合、発行された URL は無効となります。

手続き再開後に再度解約事前準備画面で解約手続き用の URL を発行します。

! 解約手続きが完了するまで、新契約の査定は開始されません。

Ⅲ. 詳細手続き

取扱者が操作

< 2 > 再開の操作

- ① ペーパーレス解約手続き選択から「保全同時新契約の解約手続き」を選択し、【選択して次へ】を押します。

! 解約手続きを再開する場合は、【ペーパーレス解約手続き一覧】から手続きをやり直します。解約手続きの内容は保存されません。

- ② ペーパーレス解約手続き一覧から再開する申込手続きを選択し、保全同時新契約手続きを再開します。

! 詳細は「第3編 ペーパーレス解約手続き_Ⅲ. 詳細手続き_1. ペーパーレス解約手続き一覧の操作」を参照。

Ⅲ. 詳細手続き

8. 書面手続きへの切替え

取扱者が操作

解約手続きの途中で書面手続きに切り替えることができます。

書面に切り替えた場合は、すみやかに書面を取り付け、当社営業店へ送付ください。

! 解約手続きの内容は保存されません。

<1>書面に切り替える場合

- ①解約手続きの途中で、手続きを書面に切り替える場合は、各画面右上に表示されている【メニュー・ヘルプ】を押し、メニュー・ヘルプ画面を開き、【解約手続きを書面に変更する】を押します。



- ②確認画面が表示されますので、【書面で手続きする】を押すと、次の画面に進みます。

取扱者は契約者に「解約請求書」を記入、署名いただいたうえで、当社営業店に「解約請求書」を送付します。



! 書面手続きとなる場合は保険証券、本人確認書類等の提出が必要となります。

Ⅲ. 詳細手続き

9. 未成年者の取扱い

取扱者が操作

契約者が未成年の場合、親権者または後見人の同席および同意の署名が必要です。

契約者が未成年の場合、他の申込手続きと異なる確認や操作は下表のとおりです。

ブロック	未成年者固有
(解約事前準備)	○
(注意事項のご確認)	—
解約内容のご確認	○
重要事項のご確認	—
お受取口座のご確認	—
お客さまのご署名	○

なお、メッセージの表示や署名の要否などの判定に使われる年齢の基準日は以下になります。

ブロック	判定基準日	備考
(はじめに)	手続き時	注意メッセージ
お客さまのご署名		親権者・後見人の署名

< 1 > 解約事前準備

- ① 契約者が未成年の場合、「ガイダンス・エラーの確認」画面に注意メッセージを表示します。

解約事前準備

メニューヘルプ

!

今回の解約手続きにあたっての注意点です。
確認のうえ、手続きを進める場合は「確認して次へ」を押してください。

全 1 件

No.	証券番号	保険種類	注意メッセージ
1	■■■■■■■■■■	医療保険 (08) B型 120日型	契約者が未成年のため、親権者の同意が必要です。 (H73191)

> 確認して次へ

> 確認して戻る

Ⅲ. 詳細手続き

取扱者が操作

- ②契約者が未成年の場合、「本人確認書類選択」画面に表示されます。
確認対象者を選択のうえ、本人確認を実施し、【確認して次へ】を押します。

! 解約事前準備詳細は、「第3編 ペーパーレス解約手続き_Ⅱ. 基本操作_2. 解約事前準備」を参照。

Ⅲ. 詳細手続き

9. 未成年者の取扱

N o	項目・ボタン	内容
1	親権者さま	同席される方が親権者の場合に選択します。
2	後見人さま	同席される方が未成年後見人の場合に選択します。
3	本人確認書類	確認対象者の本人確認書類を選択します。
4	本人確認チェック	本人確認書類の提示をうけ、親権者・後見人であることを確認し、チェックをします。
5	代筆に関する確認	自署することができない方がいる場合、ペーパーレス解約手続きとは別に「代筆に関する確認書（保全用）」を当社営業店へ送付ください。
6	確認して次へ	確認対象者を選択のうえ、【確認して次へ】ボタンを押すと、解約手続きを開始します。

Ⅲ. 詳細手続き

お客さまが操作

<2>「解約内容のご確認」画面

ペーパーレス解約手続きにあたり注意いただき事項「3.」の表示が既契約内容によって変わります。

お客さまに確認いただき、解約手続きを開始します。

前画面に戻る

-01- 解約内容の確認

-02- 重要事項確認

-03- 受取口座確認

-04- ご署名

メニューヘルプ

これから解約手続きを開始します。

原則、**解約手続きを行う契約のご契約者さまがご入力・ご署名**してください。

はじめに、以下の「ペーパーレス解約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・パソコンで解約手続きを行っていただきます。**
ペーパーレス解約手続きとは、紙への署名・押印などによる解約手続きにかえて、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解約手続きです。
2. **個人情報と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、解約手続きを行う契約のご契約者さまがご入力・ご署名してください。**
ご契約者さまが未成年のため、親権者・後見人さまの同意および署名が必要となります。
なお、ご契約者さまが15歳未満のため、ご契約者さまがご入力および署名する項目につきましては親権者・後見人さまが代理入力および代理署名できます。
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. **お客さまが解約手続き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、「解約を請求する」ボタンを押した場合に損保ジャパン日本興亜ひまわり生命（以下、「当社」といいます）が受領し、その日が普通保険約款・特約条項に規定している解約請求書類が当社に到着した日となります。入力を途中で中断した場合は、それまでの入力データは削除し、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。
6. **募集人の身分・権限などを確認したい場合はお問い合わせください。**
お客さまの当社の担当者である生命保険募集人の身分・権限などに関して確認をご希望の場合には、最寄りの当社営業店または本社代表電話(03-6742-3111)までご連絡願います。

前画面に戻る

上記すべてに同意のうえ解約手続きを開始します

▲ページ上部に戻る

！契約者が15歳未満の場合、親権者・後見人による代筆署名も可能です。

！親権者または後見人に同席いただき、解約手続きを進めます。

<3>「お客さまのご署名」画面

(1) 契約者の署名をいただき、【解約を請求する】を押していただきます。

○ ご契約者さまご署名

ひまわり 太郎 さまご本人がご署名ください。

※ ご契約者さまが15歳未満のため、親権者・後見人さまが代理署名できます。

署名をやり直す

ひまわり 太郎

ひまわり 太郎

前画面に戻る

解約を請求する

▲ページ上部に戻る

！必要書類については「第3編 ペーパーレス解約手続きⅠ. ペーパーレス手続きの対象」3. 解約手続きを開始する前の準備事項」を参照。

お客さまが操作

○ 親権者・後見人さまご署名

ひまわり 太郎 さまの親権者・後見人さまご本人がご署名ください。

署名をやり直す

ひまわり 次郎

> 解約に同意する

▲ページ上部に戻る

済

確認

済

済

04
ご署名

メニューヘルプ

解約手続きが完了しました。
ありがとうございました。

解約受付日	<p>平成29年11月2日</p> <p>解約の効力発生日およびお支払金額の計算基準日となります。</p> <p>※お手元の生命保険証券は無効となります。 当社から解約手続き完了のお知らせが届きましたら、 お手数ですが、破棄いただきますようお願いいたします。</p>
必要書類	後见人さまの戸籍謄本の原本をご提出ください。

解約手続きにおいて確認が必要となる場合、
取扱者よりご連絡させていただく場合がありますので、ご了承ください。

終了する

▲ページ上部に戻る

