

はじめに

生命保険は、その多くが長期にわたる保険契約です。

保険期間中には、お客さまの生活環境の変化や、けがや病気による入院といった不測の事態など、さまざまな出来事が生じます。いざという時に、お客さまに保険金や給付金等をお届けするためにも、お客さまの大切なご契約をしっかりと維持管理していくことは、とても重要です。

お客さまからお申し出があった場合に、正確・迅速にお応えするだけでなく、保険料未収納フォローなど、ご契約状況に応じた積極的なフォローを行うことで、お客さまに安心して契約をご継続いただけます。

また、契約の維持管理を確実に行うことや適切なフォローを行うことが、お客さまの満足度を高めることにつながり、代理店のみなさまとお客さまとの関係がより強固なものとなって、紹介連鎖やアップセル（追加契約）、クロスセル（生損併売）につながると考えます。

「お客さまの笑顔をお守りする」ための一助として、「お客さまフォローハンドブック」をご活用くださいますようお願いいたします。

「お客さまフォローハンドブック」の使いかた

「お客さまフォローハンドブック」は、既契約に関するフォロー等基本的な対応方法をまとめたものです。

代理店のみなさまに円滑に処理をすすめていただくため、個人契約への対応を「フォロー編」と「事務処理編」に分けて、基本的な手順を記載しています。

詳細はひまわり掲示板の「契約保全・収納・保険金取扱規定」を参照してください。

ひまわりオンラインの操作については、ひまわり掲示板の【ひまわりオンライン】操作マニュアルを参照してください。

*「フォロー編」

代理店のみなさまから、お客さまへ特にフォローしていただきたい項目をまとめています。

*「事務処理編」

お客さまからのお申し出に対しての対応手順を記載しています。

「お客さまフォローハンドブック」内の用語定義



特に記載の無い場合は、SOMPO ひまわり生命契約、旧日本興亜生命契約の両方の取り扱いについて記載しています。

| | |
|----------------|---|
| SOMPO ひまわり生命契約 | 旧損保ジャパン日本興亜ひまわり生命、旧NKSJ ひまわり生命、旧損保ジャパンひまわり生命、旧安田火災ひまわり生命、旧アイ・エヌ・エイひまわり生命、旧アイ・エヌ・エイ生命の契約を含みます。 |
| 旧日本興亜生命契約 | 旧日本火災パートナー生命、旧興亜火災まごころ生命の契約を含みます。 |
| お客さま | 契約者を指します。 保険金・給付金請求の場合は、請求権者を指します。 |
| 本社 | SOMPO ひまわり生命の本社（主管部）を指します。 |
| 営業サポートセンター | 代理店のみなさま専用のコンタクトセンターを指します。略称ESC（イーエスシー）。 |
| 取扱規定 | 「契約保全・収納・保険金取扱規定」を指します。 |

営業サポートセンター（ESC）のご案内

代理店のみなさまからのご依頼により、新契約のお問い合わせから契約成立後の収納・保全各種手続き、保険金・給付金のご請求手続きまで、営業サポートセンター（ESC）が対応いたします（カスタマーセンターは契約者専用ダイヤルのため、代理店のみなさまからのお申し出は受付できません）。

営業サポートセンター

既契約専用ダイヤル

0120-310-614

受付時間 平日：午前9時～午後6時
土曜：午前10時～午後6時

新契約専用ダイヤル

0120-050-611

受付時間 平日：午前9時～午後6時
土曜・日曜・祝日：午前10時～午後6時

代理店のみなさまを
サポートします！



新契約・既契約不備ダイヤル

0120-730-650

受付時間 平日9時～18時

スマートフォンから

おかけの場合は

代理店の皆さまお役立ちサイト

をご利用ください。



*12月31日～1月3日は除きます。
*携帯電話からのご利用も可能です。

| | 受付できる業務 | 受付できない業務 |
|-----|---|--|
| 新契約 | <ul style="list-style-type: none"> 取扱規定・事務取扱マニュアルのお問い合わせ 申込書類記入方法（訂正方法） 嘱託医照会 引受めやすのお問い合わせ 商品内容のお問い合わせ 保険料試算 ひまわりオンラインの基本的な操作方法（注） 不備解決方法 | <ul style="list-style-type: none"> 各種帳票発送 設計書や申込書作成 |
| 既契約 | <div> <div> <p>〈変更に関する項目〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 住所（電話番号）変更 口座変更 名義変更 払方変更 払済保険や延長保険への変更 期間変更 増額 減額 名義、性別、生年月日等の訂正 型変更 中途付加 復旧 復活 など </div> <div> <p>〈再発行に関する項目〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 保険証券再発行 控除証明書再発行 など </div> </div> <div> <p>〈貸付金に関する項目〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 契約者貸付（返済を含む） 保険料自動振替貸付金返済（取消を含む） <p>〈解約に関する項目〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 解約（特約解約を含む） 解約返戻金額証明書の発行 解約返戻金推移表の作成 <p>〈その他〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 契約内容照会 給付金、保険金請求 自動更新拒否 団体転出 海外渡航手続き 各種証明書等の発行 健康☆チャレンジ（保険料率変更）のお問い合わせ 不備解決方法 など </div> | <div> <p>新契約・既契約ともに受付できない業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 団体保険に関するご依頼 試算結果などのFAX・メール 規定外の取り扱い </div> <p>他代理店扱いの契約に関するご依頼</p> <p>団体転入</p> <p>質権・差押・要注意となっている契約の業務など</p> |

※中途付加・復活などの一部業務は平日9時～15時までの受付／折り返しでのご連絡となります。以降の受付は翌営業日のご連絡になります。

（注）操作方法の詳細は、以下にお問い合わせください。

損保ジャパン代理店システムユーザーデスク（電話番号：0120-115-565）

携帯電話からは 087-883-8351（お問い合わせメニュー：生保「3」を選択）

*SJ-NETだけでなく、ひまわりオンライン、ペーパーレス手続きの操作に関してもお問い合わせいただけます。

受付時間 平日：午前9時～午後6時 土曜日：午前9時～午後5時

*日曜・祝日および12月31日～1月3日は除きます。