

# お客さまフォロー ハンドブック

## 13 解約

〈2026年3月版〉

# 解約

## 概要

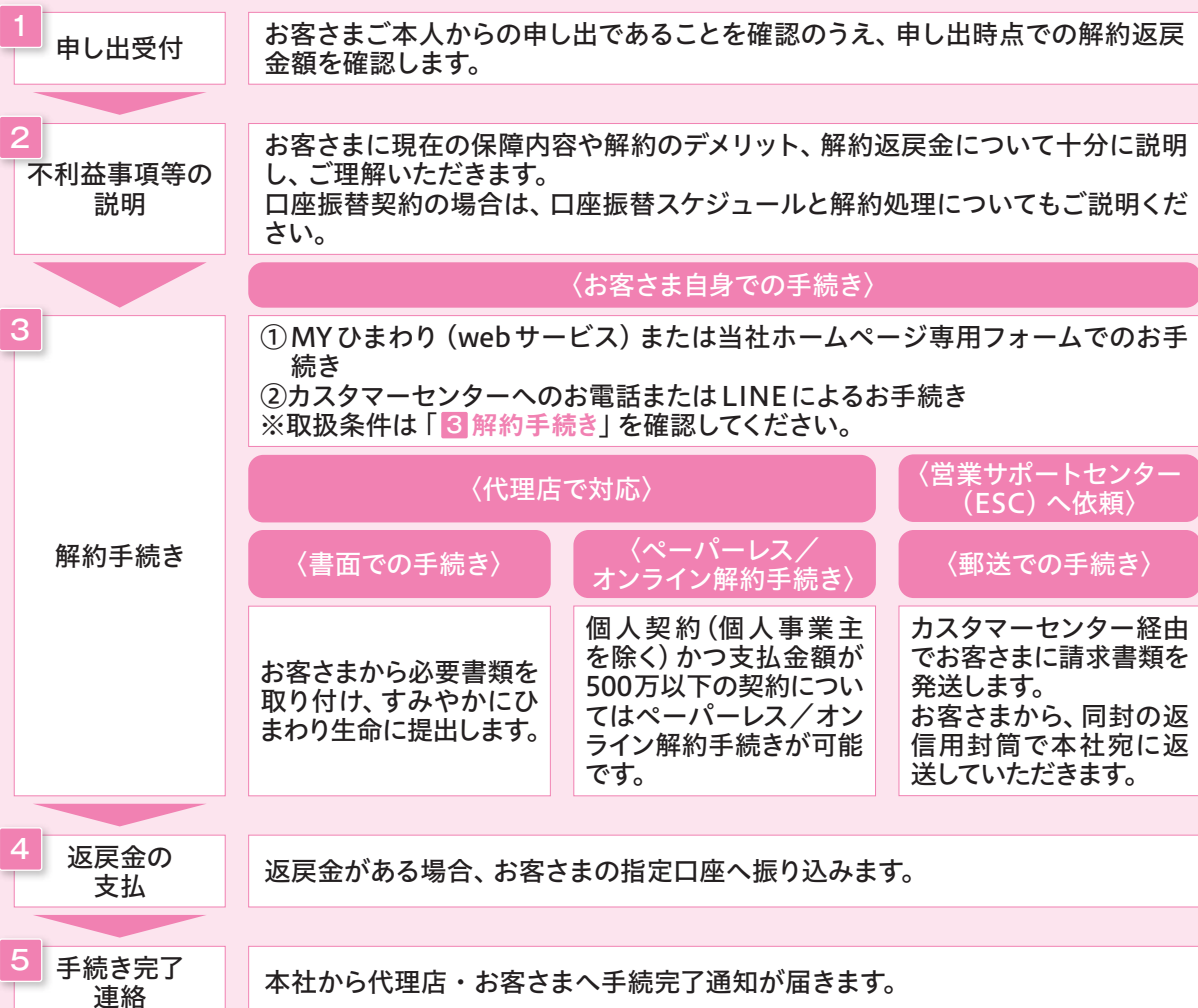
- 「解約」とは、保険期間の途中で、お客さまのお申し出により保険契約を消滅させることをいいます。「解約」するその時点で保障がなくなります。
- 解約返戻金がある場合には、お客さまへお支払いします。
- 一部の契約につきましては、お客さまご自身で当社ホームページ (<https://www.himawari-life.co.jp/>) またはLINEによる請求によりお手続きが完了します。(請求書類の提出不要)
- 当社ホームページまたはLINEによる請求でお手続きができない契約は原則、お客さまからカスタマーセンターに直接ご連絡いただきますが、代理店経由で手続きを依頼された場合は、以下の内容を十分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】 8. 解約 (SOMPO ひまわり生命契約)  
9. 解約 (旧日本興亜生命契約)

## 1. 解約の手順

### 事務フロー



## 2. 具体的な対応方法

### 1 申し出受付

お客さまご本人からの申し出であることを確認のうえ、ひまわりオンラインにて解約返戻金の有無や返戻金額を確認します。

※ひまわりオンラインでは、照会日時点での解約返戻金を確認することができます（ひまわりオンライン操作マニュアル>4.保全>(1) 保全試算・請求書作成>II. 解約試算・請求書作成を確認（または参照）してください）。

営業サポートセンター（ESC）または取扱営業店へ照会することも可能です。

※旧日本興亜生命契約で試算書をお渡しする場合は、「ひまわり掲示板>営業支援>営業推進」に格納されている試算書ツール（解約）で作成してください。

※お客さまご自身でお手続きする方法もあります。

（取扱条件は「**3** 解約手続き」を確認してください）

- ・ コール解約（お客さまからカスタマーセンターへの電話による解約手続き）またはLINEによるお手続き
- ・ MYひまわり（Webサービス）または当社ホームページから（<https://www.himawari-life.co.jp/>）からの解約手続き

上記のお手続き方法で解約請求をされた場合、またはお客さまよりカスタマーセンターへ解約請求書発送の依頼をいただいた場合、ひまわりToDoリストでお知らせします。

### 2 不利益事項等の説明

解約にあたっては、お客さまにとって以下のような不利益が生じます。

現在の保障内容や解約のデメリット、解約返戻金について十分ご説明し、お客さまにご理解いただくことが重要です。

解約理由を伺ったうえで、お客さまにとって最善のご提案をしてください。

#### 解約のデメリット

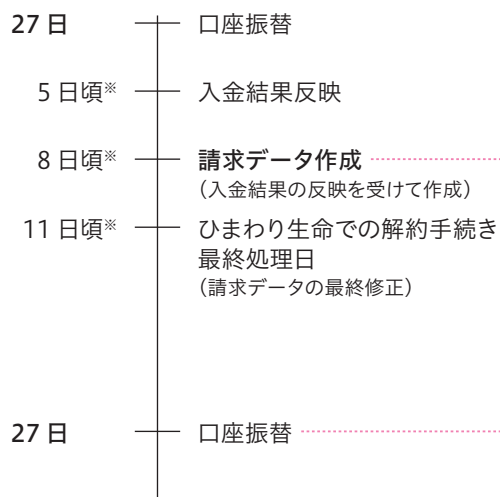


1. 一切の保障が失われます。
2. 新たに加わり直す場合、そのときの年齢・予定利率により保険料が計算されるため、一般的に保険料が割高になります。
3. 新たに加わり直す場合、そのときの健康状態によっては加入できないことがあります。
4. 多くの場合、解約返戻金額は払込保険料より少なくなります。

▶口座振替契約の場合は、次ページの口座振替スケジュールと解約処理についてもご説明ください。

## 口座振替のスケジュールと解約処理

〈口座月払：CSSの場合〉



※スケジュールは毎月異なりますので、  
営業サポートセンター (ESC) または取扱営業店に確認ください。

### 効力発生日と口座振替の関係

前月口座振替日～請求データ作成日  
原則として 27 日に保険料は引き落としされません。

請求データ作成日～口座振替日前日  
27 日に保険料は引き落としされますが、  
保険料を翌月に返金します。

口座振替日以降  
原則として 27 日に引き落としされた保険料は  
返金されません。

請求データ作成以降は、基本的に返金処理が発生します。  
返金は振替月の翌月 7 日頃となりますので、お客さまにご説明ください。



### 必ずご説明ください

「解約したのに保険料が引き落とされた。保険料は戻ってくるのか？」  
といった苦情が多数発生していますので、丁寧にご説明ください。

## 参考

効力発生日は、完備した請求書類の受付方法により、以下のとおりとなります。

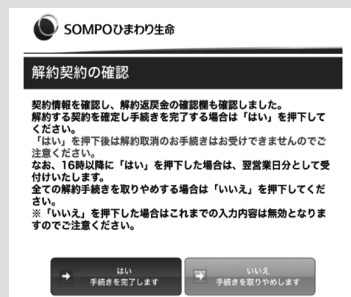
- (1) ペーパーレス/オンライン解約手続きの場合  
解約手続き完了日となります。
- (2) コール解約 (お客さまからカスタマーセンターへの電話による解約手続き) の場合  
お客さまがカスタマーセンターへ電話した日となります。

### (3) LINEによる手続きの場合

LINE上で解約手続きを完了した日(※)から、その日を含めて4営業日目に振り込みます。

(16時以降に「はい」を押下した場合は、5営業日目に振り込みます。)

※LINE上で「解約契約の確認」の画面に表示されている「はい(手続きを完了します)」を押下して手続きが完了した日



### (4) MYひまわり (Webサービス) または当社ホームページで手続きする場合

MYひまわり (Webサービス) または当社ホームページでの解約手続き完了日となります。

### (5) 対面による書類手続き場合

受付日となります。

代理店が直接受領した場合は、請求書「取扱者受付日欄」に代理店での受付日を記入してください。

### (6) 郵送の場合

代理店受付日となります。

代理店宛てに郵送で届いた場合は、必ず封筒を請求書類と一緒にひまわり生命へ提出してください。

▶解約理由が保険料払い込み困難などの経済的なものである場合には、次の制度をご提案ください。

解約される理由	有効な手続き	
保険料の負担を 少なくしたい	保険金額の減額	現在の保障額を下げるにより、保険料の負担を軽くすることができます。
	特約の解約	特約を解約することにより、保険料の負担を軽くすることができます。
	払込期間の延長	保険料の払込期間を延長することにより、1回の保険料が軽減されます。
お金を用立てたい	契約者貸付	解約返戻金の一定範囲内でご利用いただけます。
今後保険料を 支払う余裕がない	払済保険への変更	保険料の払込を中止し、その時点での解約返戻金をもとに保険期間を変えないで、保険金額の少ない保険に変更します。以後の保険料のお支払いは不要です。
	延長保険への変更	保険料の払い込みを中止し、その時点での解約返戻金をもとに、死亡保障のみの定期保険に変更します。保険期間は現在の契約よりも短くなります。以後の保険料のお支払いは不要です。

〈注意〉上記のお手続きにつきましては、ご契約の保険種類や契約内容によってはお取り扱いできない場合があります。

不利益事項等を説明したうえで、お客さまの解約意思が確定したら **3** 解約手続きへ進みます。

解約新契約については、**2** から **3** とあわせて P.95 解約新契約を参照してください。

## 3

## 解約手続き

## ①ペーパーレス／オンライン解約手続きを行う

代理店システムで解約手続きが可能です。

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。

※テレビ電話を通して、不利益事項の説明や契約者の本人確認をしていただきます。また、契約者の自署も、テレビ電話を通して、面前行っていただきます。

個人契約（個人事業主を除く）かつ支払金額が500万以下の契約についてはペーパーレス／オンライン解約手続きが可能です。

原則ご提出いただく書類はありません。（一部手続きにおいて書類の提出が必要となる場合があります。）ただし、手続き時には本人確認のため、契約者の公的書類をご提示いただく必要があります。詳しくは以下を参照してください。

「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）」（印刷物番号 890861）

## ②お客さま自身からの電話またはLINEによる手続き（コール解約・LINE解約）

お客さま自身からの電話またはLINEによるお手続きで、解約手続きが完了します。

お支払いがある場合は、契約者名義の保険料振替口座への支払いとなります。

以下の条件を満たす契約に限り電話による解約手続きが可能です。

【ご利用条件】

- ・個人契約（個人事業主含む）であること
- ・支払金額がある場合
  - ①500万円以下であること
  - ②口座振替契約であること
  - ③保険料振替口座の名義が契約者本人名義であること

※支払金額は未経過保険料等も含まれます。

※下記の契約は取り扱いできません。

- ・犯罪収益移転防止法対象契約、質権、差押、破産契約、海外渡航中の契約、契約者が未成年の契約、契約者死亡に伴う解約、解約同時新契約
- ・以下の保険種類
  - リンククロスピンク＜無解約返戻金型女性用がん診断保険＞
  - 糖尿病の方の医療保険ブルー＜糖尿病患者向一時給付医療保険＞
  - 吸わんとくがん保険＜終身がん保険（C1）＞
  - 初期災害保障低解約返戻金型増定期保険

## ③MYひまわり（Webサービス）または当社ホームページからの手続きいただく

以下の条件を満たす契約に限り当社ホームページ（<https://www.himawari-life.co.jp/>）でお手続きが可能です。

【ご利用方法】

- ・MYひまわり登録者
  - MYひまわりに登録しているお客さまは「MYひまわり（Webサービス）」からお手続きいただきます。
- ・MYひまわり登録者以外
  - MYひまわりに登録されていないお客さまは当社ホームページの解約お手続き専用フォームからお手続きが可能です。

【ご利用条件】

- ・SOMPOひまわり生命の契約であること（※1）
- ・個人契約（個人事業主契約含む）であること
- ・解約返戻金がないタイプの保険種類（※2）であること
- ・月払契約であること
- ・解約同時新契約でないこと
- ・契約者死亡に伴う解約でないこと

（※1）旧日本興亜生命保険の商品はホームページでの手続きの対象外です。

（※2）解約返戻金があるタイプの商品は、手続き時点で解約返戻金が無くてもインターネット手続きはできません。

## ④営業サポートセンター（ESC）へ解約手続きを依頼する

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な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宛てに返送していただきます。

## ⑤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

必要書類は次ページのとおりです。

「解約請求書」は、ひまわりオンラインで印刷します（ひまわりオンライン操作マニュアル＞4.保全＞（1）保全試算・請求書作成＞II.解約試算・請求書作成を確認（または参照）してください。）。

請求者が保険証券上の氏名と異なる場合などは、次ページの必要書類に加えて別途証明書類等が必要となります。詳しくは以下を参照してください。

取扱規定8.解約（SOMPOひまわり生命契約）

取扱規定9.解約（旧日本興亜生命契約）

■必要書類（個人契約で同時変更等がない場合）

※ペーパーレス／オンライン解約手続きの場合は、契約者の公的書類のご提示のみで手続きが可能です。

※ペーパーレス／オンライン解約手続きの詳細は、「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）」（印刷物番号890861）を参照してください。

項目	必要書類
一証券あたりのお支払い金額が 500万円以下	<ul style="list-style-type: none"> <li>■解約請求書（返戻金等請求書）※1</li> <li>■保険証券※7※8 （一括契約の場合は、一括保険証券と被保険者名簿）</li> </ul>
一証券あたりのお支払い金額が 500万円超	<ul style="list-style-type: none"> <li>■解約請求書（返戻金等請求書）※1</li> <li>■保険証券※8 （一括契約の場合は、一括保険証券と被保険者名簿）</li> <li>■契約者の公的書類※2※8の写し</li> </ul>
保険証券を紛失しているとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>■解約請求書（返戻金等請求書）※1</li> <li>■契約者の公的書類※2※7※8の写し 法人契約は印鑑証明書※3の提出が必要です。</li> </ul>
CRSに基づく居住地国の届出が 必要なとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>■特定取引に関する届出書【保全用（個人）または（法人）】※4</li> </ul>
<p>※1 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や旧日本興亜生命契約の場合は、「解約請求書（返戻金等請求書）」（印刷物番号：802667）を使用します。</p> <p>※2 運転免許証・資格確認書※5・パスポート※11・マイナンバーカード（表面）※6・運転経歴証明書等</p> <p>※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。</p> <p>※4 詳細は取扱規程8. 解約を参照してください。</p> <p>※5 「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。</p> <p>※6 「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。</p> <p>※7 対面手続きで以下の条件を満たす場合は、提出不要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約が法人契約でないこと</li> <li>・支払金額が500万円以下であること</li> <li>・親権者および後見人等からの請求でないこと</li> <li>・質権契約でないこと</li> <li>・契約者死亡に伴う請求でないこと</li> <li>・対面で契約者の本人確認を実施していること</li> <li>・犯罪収益移転防止法対象外の手続きであること</li> <li>・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</li> </ul> <p>※8 以下の条件を満たす場合は提出不要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手続き申し出時または請求書類受付時点で本人確認が実施できていること。※9</li> <li>・支払先口座が契約者本人名義の口座であること。※10</li> <li>・法人契約でないこと</li> <li>・質権・差押・破産契約でないこと。</li> <li>・親権者および後見人等からの請求でないこと。</li> <li>・契約者本人確認欄（証券省略時使用欄）に確認日、確認者自署の記入があること。</li> </ul> <p>※9 以下①および②のうち、いずれか1つ聴取できれば、本人確認済とみなします。</p> <p>①氏名・生年月日（必須） ②住所・電話番号・保険料振替口座（銀行名・支店名）のいずれか1つ</p> <p>※10 支払先口座が、契約者本人名義以外の保険料振替口座は不可</p> <p>※11 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。</p>	
<p>【記入上の注意】</p> <p>(1) 印鑑  <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人契約の場合は押印が必要です。</li> <li>・印鑑証明書の提出が必要な場合、請求書へ実印を押印いただきます。</li> </ul> </p> <p>(2) 送金口座  <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険料振替口座または契約者名義口座のみの取り扱いとなります。</li> </ul> </p>	

■ 帳票記入例：解約請求書（返戻金等請求書）（機械作成請求書）

**解約請求書（返戻金等請求書）（1 / 1 頁）** 保険会社提出用

SOMPOひまわり生命保険株式会社 宛  
普通保険の取扱いおよび各特約条項に基づき、下記契約の解約を請求します。  
 また、別紙の取消事項を確認し、個人情報の取扱いについて被保険者とともにお知らせします。

1 保険証券番号

2 記入日

3 保険契約者 (フリガナ) ヒマワリ タロウ (自署)  
 日向葵 太郎 (改姓名しているとき 旧姓) (自署)  
※保険契約者に成年後見人が必要な場合には後見人の同意が必要です。

4 後見人  (契約者との続柄：親権者(後見人))

5 契約者の住所・連絡先  
 〒  -     
変更がある場合のみご記入ください。 転居時期  /  年 月 日 電話番号  -

6 返戻金がある場合の受取方法  
※保険料をお払込みいただいている口座以外を指定する場合は、右側の口座欄AまたはBのいずれか一方のみご記入ください。  
 ※ゆうちょ銀行の口座は通常の表紙裏面の「記号」（1から始まる5桁、6桁目は記入不要）と「番号」（最大8桁で最後が1）をご記入ください。

本契約の保険料引落口座	A ゆうちょ銀行以外の金融機関	銀行 信金 信託 信託 年金 養老 本店 支店 出張所
	ゆうちょ銀行	通帳記号 1 0 通帳番号
	口座名義人 (カナ)	ホゼン アコクケオカ 様
	口座名義人 (カナ)	ホゼン アコクケオカ 様

7 ご契約の取消事由の場合（命書に必ずご記入ください）  
 1. 死亡された  
 2. 相続人代表者  
 3. 相続人代表者  
※除籍簿本等  
 ※除籍簿本等  
 ※除籍簿本等  
 ※除籍簿本等

以下に該当する保険種類・特約については、必ず契約者に「解約返戻金に関する確認欄」をご確認いただいたうえで、自署していただきます。  
 ①解約返戻金が無い  
 ②解約返戻金が低く抑えられている  
 ③解約返戻金が保険金限度となる  
 詳細は、取扱規定8. 解約（SOMPOひまわり生命契約）  
 取扱規定9. 解約（旧日本興亜生命契約）を参照してください。

会社使用欄  
 取替者受付日欄  
 受付日   
 取替者自署

契約者本人確認欄  
電話または対面で契約者の本人確認を完了しました。  
 確認日   
 確認者自署

請求番号   
 営業店別番号  本社別番号

受付番号

28.06 改訂

契約者の自署が必要です。  
法人契約の場合は押印も必要です。

変更がある場合は、  
住所を記入します。

保険料振替口座以外の振込先を  
指定する場合のみいずれか一方  
を記入します。

代理店での受付日を記入し、  
取替者印を押印します。



## 解約新契約

保障見直しの際、お客さまのご希望により既契約を解約し新たな保障に加入することになった場合、以下にしたがって手続きをすすめてください。

### (1) 不利益事項の説明

新たな保障に加入することで責任開始日が変更となります。  
これにより、責任開始日から3年以内の自殺や責任開始期前の発病等により保険金・給付金などのお支払いができない場合があります。より慎重にご説明ください。



お客さまへ「不利益事項注意喚起チラシ」(印刷物番号 802102) を手交のうえ  
ご説明してください。  
解約新契約時は「解約新契約の注意事項説明チラシ」(印刷物番号 803313)、  
解約予約時は「解約予約制度のご案内チラシ」(印刷物番号 891776) をあわせて  
使用してください。

### (2) 効力発生日

新契約の責任開始日の前日

※ただし、新契約が終身がん保険(C2)(C3)の解約新契約の場合、効力発生日は保険始期日の前日となるため、がんの保障の空白期間が発生します。

(解約予約の場合は、責任開始日の前日が効力発生日となります。)

### (3) 請求書類の提出

お客さまに請求書の必要事項に記入(法人契約の場合は押印も必要)いただき、新契約申込み書類とともにひまわり生命へ提出してください。

\*解約新契約の場合、営業サポートセンター(ESC)では、請求書の発送や新契約申込み書類の受付は行いません。

### ■必要書類

通常の解約手続きに準じます。

**ご注意  
ください!**

通常の処理を行うと、保障期間の重複が生じたり、保障期間に空白が発生するなど、お客さまにご迷惑をおかけすることになります。また、新契約が成立しない場合は、一切の保障がなくなってしまうおそれがありますので、慎重にご対応ください。

### (4) 新契約が不成立となった場合

取扱営業店よりご連絡いたします。

ご契約を継続するか解約するかを、あらためてお客さまへご確認ください。

既契約を継続する場合、提出済の保険証券をお客さま宛てに返却します。

**ご注意  
ください!**

既契約の継続をご検討されている場合は、未収保険料が発生していないか確認してください。  
保険料のお払込みが必要となる場合があります。

## 4 返戻金の支払

支払方法	保険料振替口座または契約者本人名義の銀行口座（ゆうちょ銀行含む）に振り込みます（払出証書は取扱不可）。
支払日	<p>【ペーパーレス/オンライン解約手続き】 解約手続き完了日から、その日を含めて3営業日以内に振り込みます。</p> <p>【コール解約（お客さまからカスタマーセンターへの電話による解約手続き）】 カスタマーセンターへ電話で解約手続きをした日から、その日を含めて4営業日目に振り込みます。</p> <p>【書面手続き】 完備した解約請求書類の本社到着日（14時着便まで）から、その日を含めて3営業日以内に振り込みます。</p>

## 5 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ひまわりオンラインに掲載</li> <li>*手続き完了後反映</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■返戻金あり お支払のご案内（控）</li> <li>■返戻金なし 解約手続き完了のお知らせ（控）</li> </ul>
お客さま	解約手続き完了のお知らせ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■返戻金あり お支払のご案内</li> <li>■返戻金なし 解約手続き完了のお知らせ</li> </ul>