

# お客様フォロー ハンドブック

## 15 保険金・給付金請求

〈2025年3月版〉

SOMPOひまわり生命保険株式会社

# 保険金・給付金請求

## 概要

- お客様から保険金・給付金等の請求のお申し出があった場合、請求内容が支払対象となるかを確認しながら受付をします。これを「請求申し出受付」(以下、事故受付)といいます。
- お客様が、代理店経由で事故受付を希望された場合、以下をよく確認のうえご対応ください。

## 関連資料

- 【取扱規定】25. 保険金・給付金請求 受取人(請求権者)  
26. 保険金・給付金請求 手続きに関する必要書類  
27. 保険金・給付金請求 事実確認・特殊処理  
28. 保険金・給付金請求 死亡保険金クイック支払サービス

## 1. 保険金・給付金等請求の手順

### 事務フロー

- 1 事故受付  
「保険金受付・連絡メモ」<sup>※1</sup>に沿って必要事項を確認のうえ、ひまわりToDo「請求書発送依頼」へ登録、または営業サポートセンターへ連絡してください。
- 2 請求書類の発送  
本社からお客様宛てに請求書類を送付します。
- 3 事故受付通知の発送<sup>※2</sup>  
請求内容の登録完了後、本社から代理店へ「(保険金・給付金等)請求申し出受付のご案内」を送付します。
- 4 請求書類の提出  
お客様から本社宛てに請求書類をご返送いただきます。
- 5 保険金・給付金等の支払い  
保険金・給付金等をお客さまの口座へ振り込みます。
- 6 手続き完了連絡<sup>※2</sup>  
本社からお客様および代理店宛てに完了通知が届きます。  
支払手続き完了の情報は代理店システム(ひまわりオンライン)で確認できます。

※1 ひまわり掲示板からダウンロードが可能です。

※2 ご契約の内容やお客様の希望により、発送されない場合や、代理店システムに表示されない場合もございます。



取扱条件を満たす給付金のご請求は、インターネット<sup>※</sup>またはLINEでお手続きを完結することができます。

※MYひまわり(Webサービス)の会員登録が必要です。

## 2. 具体的な対応方法

### 1 事故受付

「保険金受付・連絡メモ」を使用し、聞き取りもれがないよう注意します。

#### 確認ポイント



確認項目が不足すると、請求書類の発送や  
保険金・給付金未請求フォローに支障をきたします。  
もれなく、できるだけ具体的に確認してください。

項目	確認事項
証券番号	複数ある場合はすべて確認します。 特に家族型、妻型等のご契約には注意します。
通知者名 (申し出人)	被保険者との続柄もあわせて確認します。
被保険者名 (傷病者名)	該当契約の被保険者であることを確認します。
請求内容 申し出内容 (請求種類)	入院、手術、通院、死亡など今回ご請求いただく内容を確認します。
入院期間	入院をされた場合は、入院期間を確認します。
通院	通院をされた場合は、通院した日を、通院日が分からぬ場合は通院期間と頻度などを確認します。
手術日・正式手術名	手術をされた場合は、手術日と正式な手術名を確認します。
死亡	亡くなられた場合は、死亡日／死亡保険金受取人の連絡先（住所・日中連絡先）を確認します。
がんの告知	がんのご請求の場合は、被保険者へのがん告知の有無を確認します。 告知なしの場合は、告知を受けている人・被保険者との続柄・住所・電話番号を確認します。
傷病名	入院、手術、通院、死亡などの原因となった傷病名を確認します。
事故日・事故内容	不慮の事故によるご請求の場合は事故日と事故内容の詳細を確認します。
書類送付先	請求書類の送付先宛名、住所を確認します。 *請求書類は請求権者宛てに送付します。
日中連絡先	請求権者の日中つながる連絡先を確認します。 *一定期間請求のないお客様へのフォローの際に使用します。
今回のご請求以外に 未請求のものがないか	今回ご連絡いただいた内容以外で、請求事由が発生していないか確認します。

➡ 必要事項をもれなく聞き取り、すみやかにひまわり ToDo 「請求書発送依頼」へ登録または営業  
サポートセンター(ESC) (TEL : 0120-310-614) へご連絡ください。

ご注意  
ください!

「保険金受付・連絡メモ」は、センシティブ情報を含む個人情報のため、確実に破棄してください。

## 2 請求書類の発送

本社からお客様宛てに請求書類を送付します。

### 参考

お客様が代理店の訪問を希望している場合、請求書類の送付先を代理店へ変更することが可能です。この場合、保険金サービス部あての返信用封筒をお渡しし、お客様から本社へ直接返送するよう依頼してください。

## 3 事故受付通知の発送

事故受付の登録完了の翌営業日に、本社から代理店宛てに「〈保険金・給付金等〉請求申し出受付のご案内」を発送し、請求内容の登録が完了したことを連絡します。受付内容を確認し、請求書類の到着確認の連絡や請求手続きのフォローをお願いします。

### 請求時のフォローポイント

保険金や給付金の請求時は、お客様はご自身もしくはご家族の病気やけが等で不安を感じいらっしゃいます。「〈保険金・給付金等〉請求申し出受付のご案内」が届いたら、お客様にご連絡し、お困りのことがないか確認します。

また、請求書類の記入方法や必要書類についてご不明な点も多いと思われますので、お客様からお問い合わせがあった際は、より丁寧にご説明ください。

## 4 請求書類の提出

返信用封筒にて、お客様から本社宛てに返送していただきます。1日も早く保険金・給付金等をお受取いただくために、お客様ご自身でポストへ投函していただくよう、ご案内ください。

お客様の強いご希望により、代理店が請求書類を受領した場合、保険金・給付金等請求書「取扱者受付日欄」へ受付日および取扱者名を記入後、営業店を経由せず、当日中に「保険金サービス部行」の返信用封筒でポストに投函してください。

ご注意  
ください!

2010年4月1日に施行された保険法により履行期に関する規定が制定され、保険金・給付金の支払いは、完備された請求書類がSOMPOひまわり生命に到着した日（代理店が受領した日を含みます）の翌日から5営業日を越える場合、法定利息分の遅延利息が発生します。

なお、提出された書類だけでは確認ができず、医療機関などへの確認業務を要する場合は基準となる日数が異なります。

『取扱規定27. 保険金・給付金請求 事実確認・特殊処理』を参照ください。

## 5 保険金・給付金等のお支払い

### 支払方法

受取人（請求権者）名義の銀行口座（ゆうちょ銀行含む）に振り込みます（郵便振替は取扱不可）。



請求書の振込口座に記入誤りがあった場合は、本社で支払手続きが完了してもお客様の口座に入金できません。その場合でも、タイミングによっては本社からのお知らせ（後述⑥）が発送されてしまう場合があります。

## 6 お支払手続き完了連絡

手続き完了後、本社から代理店、お客様宛てに以下の書類が届きます。

送付先	SOMPOひまわり生命契約	旧日本興亜生命契約	送付時期
代理店	保険金・給付金等お支払手続き完了のお知らせ	お支払のご案内	手続き完了後の翌営業日に発送
お客様	保険金・給付金等お支払手続き完了のお知らせ		手続き完了後の翌日 (祝日の場合はその翌日)に発送

## お支払い時のフォローポイント

保険金・給付金は、原則、保険金サービス部が支払手続きを完了した翌営業日にお客様の口座に着金します。また、支払手続きが完了したことは代理店システム(ひまわりオンライン)で確認することができます。

(一部の事案で支払手続きを完了した当日中に着金になります。具体的な着金日はひまわりオンラインでご確認ください。)

※がん保険等、進捗明細の表示自体が高度なセンシティブ情報の扱いとなる事案は照会できません。



ひまわりオンラインで、お支払手続きの状況を確認しましょう。

ひまわりオンラインで手続き完了を確認したら、すみやかにお客さまにお支払手続きが完了したことをご案内しましょう。

振込額を確認して、金額についてのお客さまの認識ズレや思い違いなどがないか、念のため確認しましょう。

\*金額や給付の内容にご不明な点がある場合は、すみやかに当社までご連絡ください。

他に請求できる給付金などがないか確認しましょう。

\*追加でご請求の事由がある場合は、請求申出を受付してください。

ご注意  
ください!

完了通知の内容はお客様のプライバシーに関わる重要なものです。取扱いにはご注意ください。特に「がん」で被保険者のお客さまに病名の告知が無い場合などは、支払いの内容によって病名を知らせてしまうことがないようご注意ください。