

# お客様フォロー ハンドブック

## 4 自動更新フォロー

〈2025年3月版〉

# 自動更新フォロー

## 目的

- 自動更新の要否についてお客様にご判断いただくため、契約内容や自動更新制度についての説明を行います。
- 自動更新しない場合のお手続きや、保障の見直しなど、お客様の意向に沿ったフォローを行います。

## 関連資料

【取扱規定】21. 自動更新 (SOMPOひまわり生命契約)

22. 自動更新 (旧日本興亜生命契約)

## 1. 概要

### 自動更新フォローの流れ

1

自動更新の  
お知らせ到着

更新月の2か月前の上旬頃に、ひまわり生命からお客様へお知らせを送付します。代理店へToDoリストを配信し、紙受領代理店には紙帳票のお知らせを送付します。  
※健康体料率(区分料率適用)特約付契約は更新月の6か月前に代理店へToDoリストを配信します。紙受領代理店にはひまわり生命より該当契約の連絡をします。

2

お客様フォロー実施

更新月の2か月前の1か月間で、お客様フォローを完了させます。

3

手続き完了連絡

本社から代理店・お客様へ完了連絡があります。

## ■活動スケジュール

更新月2か月前の上旬頃	更新月の2か月前*	更新月前月	更新月	更新月翌月
<b>自動更新のお知らせ発送</b> お客様宛てにお届けします。代理店にはToDoリスト配信、または紙帳票をお届けします。	<b>お客さまフォロー実施</b> この1か月間で、お客さまに連絡を取ります。 ①お客さまへメリットとデメリットを説明し更新の意思確認をします。 ②更新を希望されない場合、更新不要連絡通知または自動更新に関する通知書(はがき)の返送を依頼します。 ③更新を希望される場合は手続きは不要です。*(旧日本興亜生命の医療保険08について、定期型から終身型へ変更して更新する場合は、自動更新に関する通知書(はがき)の返送を依頼します。)			
<b>更新する</b> 健康体料率(区分料率適用)特約を再付加して自動更新を希望される場合は、15日までにひまわり生命に回報します。 所定の診査および医的書類の取付は月末までに行います。		<b>¥</b> 更新後保険料引き落とし 旧日本興亜生命契約 <b>保険証券発送</b>	SOMPOひまわり生命契約 <b>保険証券発送</b>	
<b>更新しない</b> お客さまが更新不要連絡通知または自動更新に関する通知書(はがき)返送	旧日本興亜生命契約 <b>更新月2か月前の月末まで</b>  SOMPOひまわり生命契約 <b>更新月前月10日まで</b>			

\*健康体料率(区分料率適用)特約付契約については、更新月の6か月前にToDoリストを配信します。紙受領代理店にはひまわり生命より該当契約の連絡をします。当該特約を再付加して自動更新をするためには、所定の診査を受け基準を満たす体況であることが必要ですので、通常の自動更新フォローよりも早めにお客さまにご案内します。

## 2. 具体的な対応方法

### 1 自動更新のお知らせ到着

更新月の3か月前下旬に、本社から以下の書類が届きますので、対象の契約を確認します。

	SOMPOひまわり生命契約自動更新分	SOMPOひまわり生命契約特約のみ自動更新分
送付時期	更新月2か月前の上旬頃	
代理店	<p>【健康体料率特約付契約以外】            ・ひまわりToDoリスト「●月自動更新契約」</p> <p>【健康体料率特約付契約】            ・ひまわりToDoリスト            「●月自動更新契約（健康体料率特約付）」</p> <p>（紙受領代理店）            ・「ご契約満了と自動更新のお知らせ」            ・（健康体料率特約付契約のみ）「自動更新のお知らせ 健康体別紙」</p>	<p>【健康体料率特約付契約以外】            ・ひまわりToDoリスト「●月自動更新契約」</p> <p>【健康体料率特約付契約】            ・ひまわりToDoリスト            「●月自動更新契約（健康体料率特約付）」</p> <p>（紙受領代理店）            ・「特約保険期間満了と自動更新のお知らせ」            ・（健康体料率特約付契約のみ）「自動更新のお知らせ 健康体別紙」</p>
お客さま	<p>【共通】            ・更新後の「ご契約のしおり・約款」            ・目隠しシール（「更新不要連絡通知」ハガキに使用）</p> <p>【健康体料率特約付契約以外】            ・「ご契約満了と自動更新のお知らせ」            ・「自動更新制度とご契約内容のご確認のお願い」チラシ</p> <p>【健康体料率特約付契約】            ・「ご契約満了と自動更新のお知らせ」            ・「ご契約満了と自動更新のお知らせ（健康体料率特約付き契約 別紙）」</p>	<p>【共通】            ・更新後の「ご契約のしおり・約款」            ・目隠しシール（「更新不要連絡通知」ハガキに使用）</p> <p>【健康体料率特約付契約以外】            ・「特約保険期間満了と自動更新のお知らせ」</p> <p>【健康体料率特約付契約】            ・「特約保険期間満了と自動更新のお知らせ」            ・「ご契約満了と自動更新のお知らせ（健康体料率特約付き契約 別紙）」</p>

	旧日本興亜生命契約
送付時期	更新月2か月前の上旬頃
代理店	<p>【区分料率適用特約付契約以外】            ・ひまわりToDoリスト「●月自動更新契約」            ・「満期契約一覧表」（※紙帳票のみ）</p> <p>【区分料率適用特約付契約】            ・ひまわりToDoリスト「●月自動更新契約（健康体料率特約付）」            ・「満期契約一覧表」（※紙帳票のみ）</p> <p>（紙受領代理店）            ・「自動更新のお知らせ」            ・「満期契約一覧表」（※紙帳票のみ）</p>
お客さま	<p>【共通】            ・「更新用約款・特約条項」            ・目隠しシール（「更新不要連絡通知」ハガキの目隠しに使用）</p> <p>【区分料率適用特約付契約以外】            ・「自動更新のお知らせ」            ・「ご契約の自動更新について」チラシ</p> <p>【区分料率適用特約付契約】            ・「自動更新のお知らせと区分料率適用特約の付加のご案内」            ・「ご契約の自動更新にあたってご確認ください。」チラシ</p>

## 2 お客さまフォロー実施

以下の順で、お客さまへのご説明（お客さまフォロー）を行います。

更新月の2か月前の1か月間でお客さまフォローが完了するよう計画的に活動します。

### 1. 契約継続のお礼

自動更新の時期が到来したことを説明し、これまで契約を継続していただいたお礼を伝えます。

### 2. 書類の到着確認

自動更新のご案内書類がお客さまの手元に届いているか確認します。

お客さまにお届けしている書類については、前項の①自動更新のお知らせ到着をご覧ください。

### 3. 現在のご契約内容の説明

現在の保障内容（保障額・保険期間・保険料）について説明します。

お客さまに「ご契約満了と自動更新のお知らせ」や「保険証券」をご確認いただきます。



健康体料率（区分料率適用）特約付契約のそれぞれの区分の  
保険料については、ToDoリストで確認します。  
(紙受領代理店はひまわり生命からの連携で確認します)

#### 4. 自動更新後の保障内容の説明

お客さまに「ご契約満了と自動更新のお知らせ」または「自動更新のお知らせ」をご確認いただきます。

新規加入と更新を比較した場合のメリット、デメリットを含め、自動更新後の保障内容について説明します。特にデメリットについては入念に説明してください。

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"><li>手続きなしで保障を継続できる</li><li>告知の必要がなく、給付金請求歴のある方でも保障の継続が可能</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>給付金等の支払日数、支払額等のお支払限度は更新前後で通算</li><li>更新時の保険料率、年齢で保険料計算されるため、保険料が上がるケースが多い</li></ul>

上記のメリット・デメリットのほか、以下の項目に該当する契約は個別契約ごとの重要事項説明が必要です。

〈SOMPOひまわり生命契約の場合〉

「ご契約満了と自動更新のお知らせ」裏面の「自動更新のご案内」を見ながらお客さまのご契約に関する重要事項説明を行ってください。

項目	重要事項説明
2007年約款改訂による変更	(復活・復旧日からの)自殺免責期間は、3年となります。
	視力矯正を目的としたレーシック術は、支払対象外となります。
健康体料率特約	自動更新後の保険期間満了日が健康体料率特約締結後10年を超える場合は標準体料率で更新します。改めて健康体料率の付加を希望する場合は診査等、所定の手続きが必要です。
特約期間満了	更新時の取扱不可特約や取扱年齢超過の場合、特約は更新しません。
がん(夫婦型)で 従被保険者90歳超	従被保険者90歳超のため、本人型で更新となります。
A型の医療・がんで 保険料免除契約	B型へ変更し、保険料免除で保障継続します。
がん保険にご加入の方	<ul style="list-style-type: none"><li>1回支払のがん認定給付金は、複数回支払のがん診断給付金となります。</li><li>主被保険者死亡時の従被保険者の保障は、保険料免除で継続します。</li><li>身体障害時に保険料免除、B型保障継続となります。</li></ul>
医療保険にご加入の方 ＊医療保険(01)、(08)、 (2014)を除く	<ul style="list-style-type: none"><li>災害入院は、通算5日以上から継続5日以上となります。</li><li>支払限度日数通算1000日となります。</li><li>身体障害時に保険料免除、B型保障継続となります。</li></ul>

## 5. 保障見直しの説明・ご提案

保障の見直しをご希望の場合は、「保険設計書」を作成し、お客さまにご確認いただきます。

ご加入いただいたから期間が経過しているため、生活環境の変化などにより、更新対象のご契約がお客さまのニーズを満たしているとは限りません。現在のお客さまのニーズを十分に確認し、場合によっては新たな保障のご提案も必要です。

この場合、新契約申込みとなるため、契約に応じた告知が必要となります。既契約の給付金請求歴や、申込み時の被保険者の健康状態によっては引受できない場合があることをお客さまへ説明してください。お客さまのご意向により、既契約を解約して新たな保障に加入する場合は「解約新契約」の手続きを行います。

詳細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)

## 6. お客さまの意思確認

自動更新について説明した後、更新を希望するかどうか、お客さまの意思を確認します。

### 更新を希望する

- 手続きは不要です。(旧日本興亜生命の医療保険08について、定期型から終身型へ変更して更新する場合は、自動更新に関する通知書(はがき)の返送が必要です。)
  - 更新月、更新後の新保険料の引き落とし開始月、更新後の保険証券が送付される時期を説明します。
  - 自動更新後、猶予期間内に初回保険料の払い込みがなかった場合、自動更新は取り消しとなりますので、保険料が口座振替されるまで引き続きフォローが必要です。
- \*健康体料率(区分料率適用)特約の適用を希望する場合は、自動更新前に会社所定の診査を受け、基準を満たすことが必要です(自動更新後の保険期間満了日が健康体料率(区分料率適用)特約締結後10年以内である場合を除く)。

### 更新を希望しない

- 提出期限までに、お客さまから「更新不要連絡通知または自動更新に関する通知書」(「自動更新のお知らせ」に付属しているはがき)を本社宛てに返送していただきます。

自動更新拒否手続き完了後であっても、自動更新日前日までに所定の書類が本社に到着すれば拒否を撤回して自動更新することができます。ひまわり生命へご照会ください。



## 7. クロージング

ご説明内容をご理解いただけたか確認し、代理店のみなさまの連絡先をお伝えします。

### 3 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。

#### (1) 更新した場合

	SOMPOひまわり生命契約	旧日本興亜生命契約
代理店	・発送なし（ひまわりオンラインに掲載） ＊手続き完了後反映	保険証券（控）
お客さま	保険証券	
送付時期	更新後の初回保険料入金確認後（更新月もしくは更新月翌月の月末頃）に本社から発送します。	更新月の中旬以降本社から発送します。

#### (2) 更新しなかった場合

	SOMPOひまわり生命契約	旧日本興亜生命契約
代理店	・発送なし（ひまわりオンラインに掲載） ＊手続き完了後反映	更新停止手続き完了のご連絡（控）
お客さま	お手続き完了のご案内	更新停止手続き完了のご連絡
送付時期	更新拒否手続きの都度本社から発送します。	