

# お客さまフォロー ハンドブック

## 6 住所変更

〈2025年3月版〉

# 住所変更

## 概要

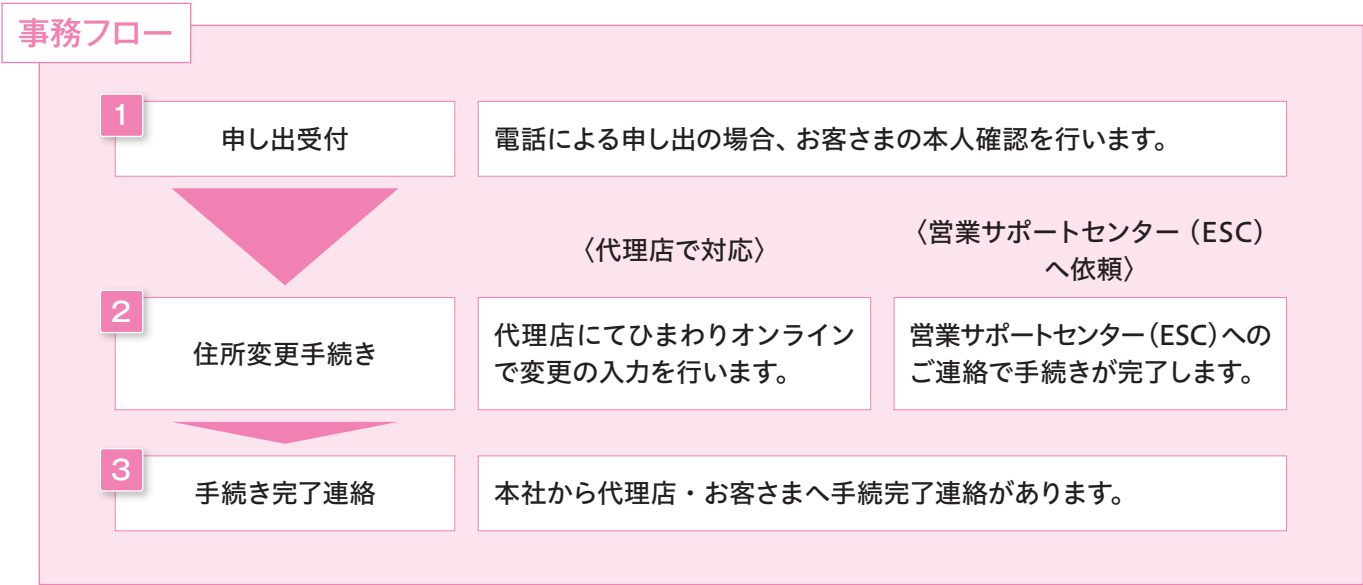
- お客さまから転居等による住所変更の申し出があった場合、通信先住所の変更を行います。
- 以下いずれかの対応をします。

手続き方法	方法詳細
①契約者本人によるインターネット手続き	MYひまわり (Web サービス) にて手続きが完了します。
②契約者本人によるLINE手続き	LINEにて手続きが完了します。
③契約者本人によるカスタマーセンターへの電話	カスタマーセンターへのご連絡で手続きが完了します。
④営業サポートセンター (ESC) への変更依頼	営業店サポートセンター (ESC) へのご連絡で手続きが完了します。
⑤代理店によるひまわりオンラインでの変更入力	詳細はひまわりオンライン操作マニュアル> 4. 保全 > (2) 住所変更を参照してください。

## 関連資料

【取扱規定】1. 通信先住所変更

## 1. 住所変更の手順



## 2. 具体的な対応方法

### 1 申し出受付

手続き方法	方法詳細
①契約者本人によるインターネット手続き	MYひまわり（Web サービス）にて手続きが完了します。
②契約者本人によるLINE手続き	LINEにて手続きが完了します。
③契約者本人によるカスタマーセンターへの電話	カスタマーセンターへのご連絡で手続きが完了します。
④営業サポートセンター（ESC）への変更依頼	営業店サポートセンター（ESC）へのご連絡で手続きが完了します。
⑤代理店によるひまわりオンラインでの変更入力	詳細はひまわりオンライン操作マニュアル>4.保全>（2）住所変更を参照してください。

申し出人が契約者以外の場合（配偶者や同居の親族）は、契約者本人から申し出いただくよう案内します。

### 本人確認のための確認事項

確認内容の利用目的が本人確認であることを説明し、了解いただいたうえで以下の項目を確認します。

項目	内容
通知者	個人契約：契約者であることを確認します。 法人契約：代表者本人が従業員であることを確認します。
契約者名	契約者の姓名を確認します。
証券番号	契約いただいているすべての証券番号を確認します。 ひまわりオンライン「契約照会」で名寄せ照会をすることができます。
契約者生年月日	契約者が法人の場合は契約者生年月日に代えて代表者名を確認します。
現在登録されている住所	ひまわりオンライン「契約照会」で確認します。

### 住所変更受付のための確認事項

本人確認ができたら、お客さまへ以下の項目を確認します。

項目	内容
新住所	アパートやマンション名まで、正確に確認します。
電話番号	電話番号の変更が無いか確認します。変更がある場合は、日中ご連絡のとりやすい電話番号を確認します。個人契約の場合は「携帯電話番号」の確認を推奨します。
その他の変更	契約者変更・受取人変更・改姓改名など、他の変更手続きが必要ないか確認します。
転居日	すでに転居済みか、これから転居予定か日付を確認します。

## 2 住所変更手続き

すみやかに以下いずれかの対応をします。

手続き方法	方法詳細
①契約者本人によるインターネット手続き	MYひまわり（Webサービス）にて手続きが完了します。
②契約者本人によるLINE手続き	LINEにて手続きが完了します。
③契約者本人によるカスタマーセンターへの電話	カスタマーセンターへのご連絡で手続きが完了します。
④営業サポートセンター（ESC）への変更依頼	営業店サポートセンター（ESC）へのご連絡で手続きが完了します。
⑤代理店によるひまわりオンラインでの変更入力	詳細はひまわりオンライン操作マニュアル＞4.保全＞（2）住所変更を参照してください。

### ご注意ください！

- ・住所変更手続きが遅延すると、お客さまに通知物の送付やご連絡ができず、お客さまに不利益を与えることになります。
  - ・変更内容を正確に聴取し、誤りがないよう十分にご注意ください。誤った住所を登録した場合、通知物が別人に届くなどの情報漏洩につながるリスクがありますので、慎重に対応してください。
  - ・同一契約者で他契約がないか確認し、手続きもれのないようご注意ください。
  - ・日本国外の住所への変更は受付できません。この場合は海外渡航届をご提出いただきますので『取扱規定1. 通信先住所変更』を参照のうえご対応ください。
- なお、海外渡航届は渡航予定日の1か月前から受付ます。効力発生日は、海外渡航届に記入された渡航（予定）日となります。

## 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。

	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、翌営業日に本社から発送します。	
代理店	・ひまわりオンラインに掲載 ＊手続き完了後反映	生命保険承認書（控）
お客さま	■1件かつ住所変更のみの場合 手続き完了のお知らせ（ハガキ） ■上記以外の場合 お手続き完了のご案内（封書）	生命保険承認書

### 参考

SOMPO ひまわり生命からお客さま宛てに郵送した通知物が宛先不明、転居先不明などにより郵便局から返送された場合、ひまわり生命から住所の確認依頼の連絡をします。

その際、お客さまの携帯番号などがわかる場合はお客さまに新住所を確認してください。

新住所が不明な場合はひまわり生命にご連絡ください。本社より役所照会を行います。

この際、本社よりお客さまへ直接ご連絡をする場合もあります。