

お客様フォロー ハンドブック

2 未収納契約フォロー

〈2025年12月版〉

未収納契約フォロー

目的

- 未収納契約はお客さまに以下のデメリットがあることをご理解いただき、保険料を払込猶予期間内に払い込みいただくために行います。

〈未収納契約のデメリット〉

- ・「責任開始期に関する特約」が付加された契約で、払込猶予期間内に第1回保険料の払い込みがない場合、責任開始日に遡って契約無効になります。
- ・「責任開始後保険料払込方式」が適用された終身がん保険（C2）（C3）において、払込猶予期間内に第1回保険料の払い込みがない場合、未入金無効となります。
- ・払込猶予期間内に2回目以降の保険料の払い込みがない場合、契約は失効となるか自動振替貸付（以下「APL」）もしくは自動延長定期（以下「AET」）が適用されます。
- ・失効した場合は、保険金や給付金のお支払いができないだけでなく、お客さまの健康状態や給付金請求状況によっては契約を復活できない場合があります。
- ・APLが適用された場合は、保障は継続するものの、所定の利息が付加されます。

関連資料

- 【取扱規定】17. 未収納・1P未入金無効・失効・自動振替貸付契約の各種通知物（SOMPOひまわり生命契約）
18. 未収納・失効・自動振替貸付契約の各種通知物（旧日本興亜生命契約）

1. 概要

未収納契約フォローの流れ

1

未収納契約一覧 受領・確認

毎月所定の日に、本社から前月未収納となった契約のToDoリスト、または紙帳票の一覧が届きます（該当契約がある場合のみ）。

2

入金勧奨

お客さまへ契約状況を説明するとともに、次回保険料振替日の前日までに振替口座へ残高の確保もしくは、第1回保険料を含む払込取扱票が送付されている場合は、そのお振込みを依頼します。
振替できなかった場合や、お振込みいただけなかった場合のデメリット（契約無効、失効またはAPL・AET）もあわせて説明します。

3

振替結果の確認

払込猶予期間内に2回目以降保険料の払い込みがなかった場合は、ハンドブック3. 失効・自動振替貸付適用契約フォローを参照します。
＊払込猶予期間内に第1回保険料の払い込みがなかった場合は、無効となります。

ご注意ください！

- ・ここでは口座振替扱における取り扱いについて記載しています。
- ・クレジットカード払の取り扱いについては、『取扱規定14. クレジットカード払』を参照してください。
- ・団体扱の取り扱いについては、以降の注釈を確認してください。

2. 具体的な対応方法

1 未収納契約一覧の受領・確認（第1回保険料）

終身がん保険（C2）（C3）に加入した場合、以下のスケジュールにてToDoリスト、または該当契約の一覧が届きますので、確認してください

■終身がん保険（C2）（C3）の月払契約の第1回保険料口座振替基本スケジュール（例）

	4月	5月	6月	7月	8月 第1回保険料 (8月分) の 払込期間	9月 猶予期間	10月
入金	▲ 4/15 申込・告知 (保険期間の 始期)	▲ 5/1 契約日			▲ 8/27 振替不能	▲ 9/27 振替不能 (併徴請求)	▲ 無効判定
お客様への 通知					▲ 8/15頃 保険料口座 振替開始の お知らせ	▲ 9/15頃 併徴請求の お知らせ	▲ 10/20頃 ご契約無効の ご連絡
代理店への 通知					▲ 8/15頃 第1回保険料 請求状況 一覧表	▲ 9/5頃 第1回保険料 未収納 一覧表	▲ 第1回保険料 未入金無効 一覧表
対応					残高確保依頼	未収納連絡・ 残高確保依頼	

※終身がん（C2）（C3）以外の「団体扱等における責開特約」を適用している契約についてはスケジュールは異なります。
第1回保険料の払込取扱票を送付している契約について、ToDoリスト、または該当契約の一覧が届きます。

確認ポイント

タスク名「○月請求初回保険料請求契約」が配信もしくは、「第1回保険料請求状況一覧表」を受領したら、以下の点について確認してください。

請求状況を確認のうえ、次のとおり対応します。

〈口振請求中の場合〉

請求金額を口座に用意していただくようお客様へ依頼します。

〈払込票送付済の場合〉

口座に請求がかからため、払込取扱票でお振込いただくようお客様に依頼します。

タスク名「○月時点初回保険料未収納契約」が配信もしくは、「第1回保険料未収納一覧表」を受領したら、以下の点について確認してください。

不能理由と備考を確認し、次のとおり対応します。

・不能理由の確認

「残高不足」 請求金額を口座に用意していただくようお客様に依頼します。

「残高不足」以外 口座振替依頼書に関する不備等がでていないか、契約の状況を確認します。
口振不備となった契約については、別途「未収納要注意・年半請求予定契約リスト」の「口座振替依頼書不備契約（要払込契約）リスト」に掲載されるので確認します。

「カード無効」 クレジットカードの解約等によりクレジットカードが無効状態です。

「決済不能」 カード利用限度額超等により一時的に決済不可の状態です。

「払込票」 郵便振替扱の払込票を発送済みですが、未入金の状態です。

・備考の確認

「次回併徴請求予定」・「次回再請求予定」の場合

請求金額を口座に用意していただくようお客様に依頼します。

「払込票送付」（または送付済）の場合

口座に請求がかからため、払込取扱票でお振込いただくようお客様に依頼します。

*対応の詳細は■帳票見本「第1回保険料未収納一覧表」(10ページ) を参照してください。

タスク「○月契約未入金無効」が配信もしくは、「第1回保険料未入金無効一覧表」を受領したら、以下の点について確認してください。

契約が無効となった旨をお客さまへ連絡します。

保険証券を回収する必要はありません。

■ 帳票見本 「第1回保険料請求状況一覧表」

第1回保険料請求状況一覧表

(-763-763)		②	③	④	5	
募集人コード	募集人名	契約年月日	請求金額	口座情報	備考	
請求 状況	証券番号 保険種類 払込方法	契約者名 電話番号	融資期間満了日 払込期日			
口振 請求中	定期保険 月 払	ひま 契7※ 0463-44-6666	■. 5. 1 ■. 7. 31	3,365円 5ヶ月	銀行 支店 XXXX (一部非表示) ヒマ タイナライ*	
払込票 送付済	定期保険 月 払	ひま 契2※ 03-444-5555	■. 4. 2 ■. 7. 31	12,717円 4- 6ヶ月		払込票有効期限： 6月30日
口振 請求中	医療保険 月 払	ひま 契2※ 03-444-5555	■. 4. 2 ■. 7. 31	20,806円 4- 5ヶ月	銀行 支店 XXXX (一部非表示) ヒマ タイニシ 29*	
口振 請求中	がん保険 月 払	ひま 契2※ 03-1234-5678	■. 4. 2 ■. 7. 31	8,672円 4- 5ヶ月	銀行 支店 XXXX (一部非表示) ヒマ タイニシ 29*	
払込票 送付済	がん保険 月 払	ひま 契22. * 03-444-5555	■. 4. 2 ■. 7. 31	17,577円 4- 6ヶ月		払込票有効期限： 6月30日
払込票 送付済	医療保険 月 払	ひま 契2※ 03-444-5555	■. 4. 2 ■. 7. 31	5,337円 4- 6ヶ月		払込票有効期限： 6月30日
口振 請求中	終身保険 月 払	ひま 契49. * 03-3210-6543	■. 5. 1 ■. 7. 31	6,945円 5ヶ月	銀行 支店 XXXX (一部非表示) ヒマ タイニシ 29*	

- ・保険種類が終身がん保険(C2)(C3)のクレジットカード払扱の場合

・団体扱の場合

様

████████ - 858)

第1回保険料請求状況一覧表

請求 状況	証券番号 保険種類 払込方法	契約者名 電話番号	契約年月日 猶予期間満了日	請求金額 払込専当月	備考	
					① 募集人コード ████████	② 募集人名 ████████
払込票 送付済	G 3350 * 738 特疾定期 月 払	保全 あきあええ 07 *03-1234-5678	R 7. 4. 2 R 7. 7. 31	20. 100 円 4- 6 月分	払込票有効期限：6月30日 团体情報：013229 店形等馬鹿園四九九機提三六五	
払込票 送付済	G 3350 * 746 特疾定期 月 払	保全 あきあええ 08 * 03-1234-5678	R 7. 4. 2 R 7. 7. 31	20. 100 円 4- 6 月分	払込票有効期限：6月30日 团体情報：01693 工開：六五歌茂角株形岩	
払込票 送付済	G 3350 * 753 特疾定期 月 払	保全 あきあええ 07 *03-1234-5678	R 7. 4. 2 R 7. 7. 31	20. 100 円 4- 6 月分	払込票有効期限：6月30日 团体情報：60338 アスハイ併設団体	
払込票 送付済	G 3350 * 407 定期保険 月 払	保全 あきあええ 04 *03-1234-5678	R 7. 5. 1 R 7. 7. 31	4. 050 円 5- 6 月分	払込票有効期限：6月30日 团体情報：02500 遼光田間尾池对鹿園社	
払込票 送付済	G 3350 * 415 定期保険 月 払	保全 あきあええ 04 *03-1234-5678	R 7. 5. 1 R 7. 7. 31	4. 050 円 5- 6 月分	払込票有効期限：6月30日 团体情報：02500 遼光田間尾池对鹿園社	
払込票 送付済	G 3350 * 423 定期保険 月 払	保全 あきあええ 04 *03-1234-5678	R 7. 5. 1 R 7. 7. 31	4. 050 円 5- 6 月分	払込票有効期限：6月30日 团体情報：02500 遼光田間尾池对鹿園社	
払込票 送付済	G 3350 * 431 定期保険 月 払	保全 あきあええ 04 *03-1234-5678	R 7. 5. 1 R 7. 7. 31	4. 050 円 5- 6 月分	払込票有効期限：6月30日 团体情報：01502 櫛記社神六五四遼光園社	

①	請求状況	当月請求対象となる契約の請求状況を表示します。 口振請求中：口座振替を行う契約 払込票送付済：払込取扱票にてお振込いただく契約
②	猶予期間満了日	第1回保険料の猶予期間満了日を表示します。
③	請求金額	2か月以上の保険料を請求する場合は、合算した金額を表示します。
④	払込応当月	当月作成した請求データの応当月を表示します。 (例) 払込応当月が6月、7月の場合、「6 - 7月分」と表示します。
⑤	備考	請求が払込取扱票の場合に、その払込取扱票に記載のお払込期限（有効期限）を表示します。 団体扱の場合、団体名と団体コードを表示します。

■帳票見本 「第1回保険料未収納一覧表」

第1回保険料未収納一覧表					
募集人コード	募集人名	契約番号	契約年月日	振替結果	未収納金額
保険種類	払込方法	電話番号	期予期開票了日	不認理由	払込応当月
6 ■■■■■	終身保険 月 払		■■■. 5. 1 ■■■. 7. 31	振替不能 残高不足	7,620円 5月分
6 ■■■■■	終身保険 月 払		■■■. 5. 1 ■■■. 7. 31	振替不能 残高不足	7,620円 5月分
6 ■■■■■	終身保険 月 払		■■■. 5. 1 ■■■. 7. 31	振替不能 残高不足	7,620円 5月分
6 ■■■■■	終身保険 月 払		■■■. 5. 1 ■■■. 7. 31	振替不能 残高不足	7,620円 5月分
6 ■■■■■	終身保険 月 払		■■■. 5. 1 ■■■. 7. 31	振替不能 残高不足	7,620円 5月分
6 ■■■■■	終身保険 月 払		■■■. 5. 1 ■■■. 7. 31	振替不能 残高不足	7,620円 5月分
6 ■■■■■	終身保険 月 払		■■■. 5. 1 ■■■. 7. 31	振替不能 残高不足	7,620円 5月分
6 ■■■■■	終身保険 月 払		■■■. 5. 1 ■■■. 7. 31	振替不能 残高不足	7,620円 5月分

◎顧客情報の漏えい防止のため、証券番号・契約者名・募集人名・口座情報の一部を非表示しております。

年 6月 3日
SOMPOひまわり生命保険株式会社
契約サービス部
担当営業店 [] 支社 [] TEL [] 648

・保険種類が終身がん保険 (C2) (C3) のクレジットカード払扱の場合

第1回保険料未収納一覧表					
募集人コード	募集人名	契約番号	契約年月日	請求結果	未収納金額
保険種類	払込方法	電話番号	期予期開票了日	不認理由	払込応当月
■■■+786	がん保険 年 払	アール 00001111*	R. 3. 10. 2 R. 4. 1. 31	決済不能 カード無効	20,878円 10月分
■■■+778	がん保険 年 払	アール 00001111*	R. 3. 10. 2 R. 4. 1. 31	決済不能 決済不能	20,878円 10月分
■■■+794	がん保険 年 払	アール 00001111*	R. 3. 10. 2 R. 4. 1. 31	決済不能 カード無効	20,878円 10月分
■■■+085	がん保険 年 払	アール 00000333*	R. 3. 10. 2 R. 4. 1. 31	決済不能 決済不能	20,878円 10月分

◎顧客情報の漏えい防止のため、証券番号・契約者名・募集人名の一部を非表示しております。

令和 3年11月18日
SOMPOひまわり生命保険株式会社
契約サービス部 収納第1G
担当営業店 [] 支社 [] TEL [] 648

・団体扱の場合

第1回保険料未収納一覧表					
募集人コード	募集人名	契約番号	契約年月日	請求結果	未収納金額
保険種類	払込方法	電話番号	期予期開票了日	不認理由	払込応当月
■■■+8CC-858	医療保険 月 払	保全 あきあうく01*	R. 7. 5. 1 R. 7. 7. 31	その他	2,940円 5- 6月分
■■■+8CC-858	医療保険 月 払	保全 あきあうく01*	R. 7. 5. 1 R. 7. 7. 31	その他	2,940円 5- 6月分
■■■+8CC-858	医療保険 月 払	保全 あきあうく01*	R. 7. 5. 1 R. 7. 7. 31	その他	2,940円 5- 6月分
■■■+8CC-858	医療保険 月 払	保全 あきあうけ02*	R. 7. 5. 1 R. 7. 7. 31	その他	2,940円 5- 6月分
■■■+8CC-858	医療保険 月 払	保全 あきあうけ02*	R. 7. 5. 1 R. 7. 7. 31	その他	2,940円 5- 6月分
■■■+8CC-858	医療保険 月 払	保全 あきあうけ02*	R. 7. 5. 1 R. 7. 7. 31	その他	2,940円 5- 6月分

◎顧客情報の漏えい防止のため、証券番号・契約者名・募集人名の一部を非表示しております。

年 6月 30日
SOMPOひまわり生命保険株式会社
契約サービス部 収納第1G
担当営業店 [] 支社 [] TEL [] 648

①	猶予期間満了日	第1回保険料の猶予期間満了日を表示します。										
②	振替結果または請求結果	<p>振替不能：前月の請求結果が振替不能となった契約。 払込票：①前月以前にすでに払込取扱票を契約者あてに送付しているが、当月の口振結果反映日時点で入金が反映されていない契約 ②前月の口振結果が振替不能となり、必要な保険料が3か月分以上となったことにより、「第1回保険料未収納一覧表」を代理店あてに送付するタイミングとともに払込取扱票を契約者あてに送付する契約 ③「団体扱等における責開特約」を適用している契約で前月以前にすでに第1回保険料の払込取扱票を契約者あてに送付しているが、月初第4営業日時点で入金が反映されていない契約</p>										
③	不能理由	<table border="1"> <tr> <td>残高不足</td> <td>預貯金残高不足です。</td> </tr> <tr> <td>取引なし</td> <td>該当口座がない可能性があります。 (口座振替依頼書の内容と登録内容に誤りがないかひまわり生命に確認します)</td> </tr> <tr> <td>依頼書不備</td> <td>口座振替依頼書に関する不備がある可能性があります。 (口座振替依頼書の不備内容についてひまわり生命に確認します)</td> </tr> <tr> <td>預金者停止</td> <td>預金者から金融機関に振替停止依頼をしています。</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>団体からの未収納の場合、表示します。払込取扱票を作成のうえ、契約者対応します。</td> </tr> </table>	残高不足	預貯金残高不足です。	取引なし	該当口座がない可能性があります。 (口座振替依頼書の内容と登録内容に誤りがないかひまわり生命に確認します)	依頼書不備	口座振替依頼書に関する不備がある可能性があります。 (口座振替依頼書の不備内容についてひまわり生命に確認します)	預金者停止	預金者から金融機関に振替停止依頼をしています。	その他	団体からの未収納の場合、表示します。払込取扱票を作成のうえ、契約者対応します。
残高不足	預貯金残高不足です。											
取引なし	該当口座がない可能性があります。 (口座振替依頼書の内容と登録内容に誤りがないかひまわり生命に確認します)											
依頼書不備	口座振替依頼書に関する不備がある可能性があります。 (口座振替依頼書の不備内容についてひまわり生命に確認します)											
預金者停止	預金者から金融機関に振替停止依頼をしています。											
その他	団体からの未収納の場合、表示します。払込取扱票を作成のうえ、契約者対応します。											
④	未収納金額	払込期月当月までの未収納金額を表示します。										
⑤	払込応当月	未収納となった月までの応当月を表示します。 (例) 払込応当月が6月、7月の場合、「6 - 7月分」と表示します。										
⑥	備考	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">次回請求予定などを表示します。</td> </tr> <tr> <td>次回併徴請求予定</td> <td>前月分保険料が未入金のため、次回の口座振替が併徴請求となる契約(2か月分の残高確保を契約者へ依頼します。)</td> </tr> <tr> <td>次回再請求予定</td> <td>年払・半年払保険料が未入金のため、次回の口座振替が再請求となる契約(1回分保険料の残高確保を契約者へ依頼します。)</td> </tr> <tr> <td>払込票送付済有効期限： ○月○日</td> <td>第1回保険料を含む払込取扱票が送付済かつ、口振結果反映日時点で入金が反映されていない契約 (すでに契約者の手元にある払込取扱票で必要月数分(④未収納金額)の入金を契約者に依頼します。)</td> </tr> <tr> <td>払込票送付有効期限： ○月○日</td> <td> ①前月の口座振替結果が振替不能等となり、必要な保険料が3か月以上となったため、同時に払込取扱票を送付した契約 (送付される払込取扱票で必要月数分(④未収納金額 + 1か月分保険料)の入金を契約者へ依頼します。) ②団体扱の場合、団体名と団体コードを表示します。第1回保険料の払込取扱票を送付済で払込がない場合、再度払込取扱票を送付した契約 </td> </tr> </table>	次回請求予定などを表示します。		次回併徴請求予定	前月分保険料が未入金のため、次回の口座振替が併徴請求となる契約(2か月分の残高確保を契約者へ依頼します。)	次回再請求予定	年払・半年払保険料が未入金のため、次回の口座振替が再請求となる契約(1回分保険料の残高確保を契約者へ依頼します。)	払込票送付済有効期限： ○月○日	第1回保険料を含む払込取扱票が送付済かつ、口振結果反映日時点で入金が反映されていない契約 (すでに契約者の手元にある払込取扱票で必要月数分(④未収納金額)の入金を契約者に依頼します。)	払込票送付有効期限： ○月○日	①前月の口座振替結果が振替不能等となり、必要な保険料が3か月以上となったため、同時に払込取扱票を送付した契約 (送付される払込取扱票で必要月数分(④未収納金額 + 1か月分保険料)の入金を契約者へ依頼します。) ②団体扱の場合、団体名と団体コードを表示します。第1回保険料の払込取扱票を送付済で払込がない場合、再度払込取扱票を送付した契約
次回請求予定などを表示します。												
次回併徴請求予定	前月分保険料が未入金のため、次回の口座振替が併徴請求となる契約(2か月分の残高確保を契約者へ依頼します。)											
次回再請求予定	年払・半年払保険料が未入金のため、次回の口座振替が再請求となる契約(1回分保険料の残高確保を契約者へ依頼します。)											
払込票送付済有効期限： ○月○日	第1回保険料を含む払込取扱票が送付済かつ、口振結果反映日時点で入金が反映されていない契約 (すでに契約者の手元にある払込取扱票で必要月数分(④未収納金額)の入金を契約者に依頼します。)											
払込票送付有効期限： ○月○日	①前月の口座振替結果が振替不能等となり、必要な保険料が3か月以上となったため、同時に払込取扱票を送付した契約 (送付される払込取扱票で必要月数分(④未収納金額 + 1か月分保険料)の入金を契約者へ依頼します。) ②団体扱の場合、団体名と団体コードを表示します。第1回保険料の払込取扱票を送付済で払込がない場合、再度払込取扱票を送付した契約											

■帳票見本 「口座請求状況要確認契約リスト」

口座請求状況要確認契約リスト																																															
年 1 2 月 1 8 日 S O M P O ひまわり生命保険株式会社 契約サービス部 収納第 1 G 担当営業店 TEL																																															
<p>※このご案内は、[REDACTED] 年 1 2 月 1 8 日 現在の口座振替不備データを元に作成しています。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">証券番号</td> <td style="width: 15%;">契約者名</td> <td style="width: 15%;">契約者名</td> <td style="width: 15%;">月 払</td> <td colspan="2" style="width: 30%;">メモ</td> </tr> <tr> <td>契約者 T E L</td> <td>[REDACTED]</td> <td>弘達方法</td> <td>7,558円</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>契約日</td> <td>下 1 2 月 1 日</td> <td>1 回分保険料</td> <td>年 1 - 2 月</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>保険種類</td> <td>医療保険</td> <td>払込応当月</td> <td>年 2 月 2 9 日</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>被保険者名</td> <td>[REDACTED]</td> <td>払込猶予期間</td> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>給付金請求歴</td> <td>C S S</td> <td>APL 適用希望有無</td> <td>無効</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>収納代行会社</td> <td>[REDACTED]</td> <td>払込猶予期間経過後</td> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> </table> <p>① ② ③ ④ ⑤</p>						証券番号	契約者名	契約者名	月 払	メモ		契約者 T E L	[REDACTED]	弘達方法	7,558円			契約日	下 1 2 月 1 日	1 回分保険料	年 1 - 2 月			保険種類	医療保険	払込応当月	年 2 月 2 9 日			被保険者名	[REDACTED]	払込猶予期間				給付金請求歴	C S S	APL 適用希望有無	無効			収納代行会社	[REDACTED]	払込猶予期間経過後			
証券番号	契約者名	契約者名	月 払	メモ																																											
契約者 T E L	[REDACTED]	弘達方法	7,558円																																												
契約日	下 1 2 月 1 日	1 回分保険料	年 1 - 2 月																																												
保険種類	医療保険	払込応当月	年 2 月 2 9 日																																												
被保険者名	[REDACTED]	払込猶予期間																																													
給付金請求歴	C S S	APL 適用希望有無	無効																																												
収納代行会社	[REDACTED]	払込猶予期間経過後																																													
1ページ																																															
<small>連続して口座振替以外から入金されると、長期口振不能契約となるため、入金勧奨とあわせて、「口座振替依頼書」の取付けが必要です。 「口座振替依頼書」の再取付時には口座振替開始月を確認のうえ、次回請求に繋がるように、保険料のお払込を依頼してください。 すでに「口座振替依頼書」を取付済の場合もありますので、確認のうえご対応ください。 なお、ひまわり生命本社が不備対応をしている場合も、当案内は発行されます。</small>																																															
<small>◎顧客情報の漏えい防止のため、契約者名・被保険者名・証券番号・募集人名の一部を非表示としております。</small>																																															
<small>18013/ 5302 738</small>																																															

項目	概要	
① 1回分保険料	次回払込年月の保険料を表示しています。	
② 払込応当月		
③ 払込猶予期間	作成日時点での内容を表示しています。	
④ 給付金請求歴	「あり」の場合は、失効すると復活できない可能性があります。	
⑤ 払込猶予期間経過後	払込猶予期間内に保険料が払い込まれなかった場合、失効・APL・AET適用の予定を表示しています。	

■帳票見本 「第1回保険料未入金無効一覧表」

第1回保険料未入金無効一覧表				年 8月13日 SOMPOひまわり生命保険株式会社 契約サービス部 担当営業店 [REDACTED] 支社 TEL [REDACTED]			
募集人コード	募集人名	契約者名	契約年月日	保険料	保険種類	払込経路	備考
証券番号	申込番号	電話番号	猶予期間満了日				
6 [REDACTED] 1*	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED] - 5. 1 [REDACTED] - 7.31	2,788円	医療保険	口座振替	
6 [REDACTED] 1*	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED] - 5. 1 [REDACTED] - 7.31	1,438円	医療保険	口座振替	
6 [REDACTED] 1*	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED] - 5. 1 [REDACTED] - 7.31	2,788円	医療保険	口座振替	
6 [REDACTED] 1*	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED] - 5. 1 [REDACTED] - 7.31	2,788円	医療保険	口座振替	
6 [REDACTED] 1*	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED] - 5. 1 [REDACTED] - 7.31	2,788円	医療保険	口座振替	
6 [REDACTED] 1*	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED] - 5. 1 [REDACTED] - 7.31	2,788円	医療保険	口座振替	

◎顧客情報の漏えい防止のため、契約者名・証券番号・募集人名の一部を非表示としております。

2 / 1

①	猶予期間満了日	第1回保険料の猶予期間満了日を表示します。
---	---------	-----------------------

2 未収納契約一覧の受領・確認（2回目以降保険料）

前月分の保険料が未収納となった場合、以下のスケジュールにてToDoリスト、または該当契約の一覧が届きますので、対象契約を確認してください。

■保険料払込猶予期間中およびその後のスケジュール

月払・口座振替扱（CSS）の場合

	4月	5月	6月	
入金	▲ 4/27 振替不能	▲ 5/27 振替不能	▲ 5/31 払込猶予 期間満了	▲ 6/13頃 失効・APL・ AET判定
通知		▲ 5/10頃 代理店へ 未収納通知	▲ 5/15頃 お客さまへ 未収納通知	▲ 6/20頃 代理店・お客さまへ 失効またはAPLまたはAET通知
対応		未収納連絡・入金勧奨	失効取消・復活 または解約勧奨 APL・AETフォロー	

■未収納通知

	SOMPOひまわり生命契約	旧日本興亜生命契約
代理店	・未収納契約ならびに初回併徴契約のご案内 ・併徴・再請求契約のご案内（未収納案内追補版）	・生命保険振替不能契約等一覧表 ・併徴・再請求契約のご案内（未収納案内追補版） ・要払込契約一覧表（口振扱）
お客さま	・保険料口座振替のお知らせ または ・保険料お払い込みのお願い	・保険料口座振替のお知らせ または ・生命保険料払込のご依頼

詳細は、以下を参照してください。

取扱規定 17. 未収納・1P未入金無効・失効・自動振替貸付契約の各種通知物（SOMPOひまわり生命契約）

取扱規定 18. 未収納・失効・自動振替貸付契約の各種通知物（旧日本興亜生命契約）

確認ポイント

未収納契約一覧を受領したら、以下の点について確認してください。

未收納事由

振替不能となった理由と、対応方法を確認します。

〈翌月2か月分の保険料が必要な場合〉

「残高不足」は、翌月2か月分の保険料を口座に用意していただくようお客様へ依頼します。

〈手続きや保険料のお払込みが必要となる場合〉

「取引なし」(口座が存在しない)、「預金者停止」(契約者が直接金融機関へ振替停止依頼している)、「依頼書不備」(口座振替依頼書に不備がある)などは、手続きや保険料のお払込みが必要となるケースがあります。

継続可否

払込猶予期間内に保険料の払い込みがなかった場合の契約状況を確認します。

API・AETの適用が可能か、もしくは失効となるか確認します。

給付金請求歴がある場合は被保険者の健康状態によっては復活できないことがありますので、より丁寧なフォローが必要です。

また、払込猶予期間は払込方法（回数）により異なるため十分にご注意ください。

■帳票見本 「未収納契約ならびに初回併徴契約のご案内」(SOMPOひまわり生命契約)

		保険料振替不能の理由を記載しています。				
①	未収納事由	払込方法	未収回数	事由	内容(対応方法)	
未収納事由	月払	1回	2回	残高不足	預貯金残高不足です。次回併徴請求します。 (お客さまに2か月分保険料の残高確保を依頼します)。	
				取引なし	該当口座がありません。次回併徴請求します。 (口座振替依頼書の内容と登録内容に誤りがないか取扱営業店に確認します)。	
				依頼書不備	口座振替依頼書に関する不備があります。次回併徴請求します。(口座振替依頼書の不備内容についてひまわり生命に確認します)。	
				預金者停止	預金者から金融機関に振替停止依頼をしています。次回併徴請求します。(請求停止は、金融機関によっては依頼した月のみの場合があるので、解約予定の場合は注意します)。	
				未請求 (新契未収納)	初回併徴請求予定。次回併徴請求します。 (お客さまに2か月分保険料の残高確保を依頼します)。	
②	次回請求予定	年払 ・ 半年 払	1回	残高不足 取引なし 依頼書不備 預金者停止	次回請求停止します。 【CSS・プラス・三菱UFJニコス・全信協】すでに失効・自動振替貸付金・自動延長定期保険適用済みです。 【SMBC・ゆうちょ銀行】お客さまに送付する「保険料お払い込みのご案内」にて猶予期限までに払い込みを依頼します。	
				2回	次回再請求します。月払の対応方法を参照します。	
				2回	次回請求停止します。猶予期限が到来していない契約は、保険料口座振替のお知らせのコンビニ払込票でお支払いいただくよう、案内します。	
③	メッセージ	未収納事由および振替不能回数に応じた個々の契約の具体的な対応方法				
④	備考欄	<ul style="list-style-type: none"> ・「給付金請求歴あり」: 失効すると復活できない場合がある契約 ・「口座変更あり」: 口座変更があった契約(請求時の情報を掲載) ・「収納会社変更」: 収納代行会社変更があった契約(請求時の情報を掲載) ・「一般料率適用」: 一般料率に変更されている契約(口振請求しない) ・「復活不承諾あり」: 当該契約または同一被保険者で他契約に復活不承諾歴がある契約(失効すると復活できない場合がある) 				
⑤	払込応当月	未収納が発生している月数				
⑥	猶予期限または失効日	未収納保険料の最終入金期限(すでに失効している場合は失効日)				
⑦	未収納金額	未収納となっている合計保険料				

■帳票見本 「併徴・再請求契約のご案内(未収納案内追補版)」(SOMPOひまわり生命契約・旧日本興亜生命契約共通)

併徴・再請求契約のご案内(未収納案内 追補版)			
(CSS、アプラス、三井UFJニコス、全信銀、MBS、オリコ まい)		年 ■月 ■日	
(■■■■■)		SOMPOひまわり生命保険株式会社 契約サービス部	
		年 ■月 ■日报替分	
		担当営業店 ■支社 TEL ■■■■■	
<p>登録番号 ■ 契約者TEL ■ 契約日 ■ 保険種類 ■ 被保険者名 ■ 給付金請求歴 ■ 復活不承諾歴 ■ APL適用希望有無 ■</p>		<p>契約者名 ■ 払込方法 ■ 1回分保険料 ■ 払込応用月 ■ 請求金額 ■ 払込猶予期間 ■ 失効・APL・AET予定 ■ 失効 ■</p>	
<p>登録番号 ■ 契約者TEL ■ 契約日 ■ 保険種類 ■ 被保険者名 ■ 給付金請求歴 ■ 復活不承諾歴 ■ APL適用希望有無 ■</p>		<p>契約者名 ■ 払込方法 ■ 1回分保険料 ■ 払込応用月 ■ 請求金額 ■ 払込猶予期間 ■ 失効・APL・AET予定 ■ 失効 ■</p>	
<p>登録番号 ■ 契約者TEL ■ 契約日 ■ 保険種類 ■ 被保険者名 ■ 給付金請求歴 ■ 復活不承諾歴 ■ APL適用希望有無 ■</p>		<p>契約者名 ■ 払込方法 ■ 1回分保険料 ■ 払込応用月 ■ 請求金額 ■ 払込猶予期間 ■ 失効・APL・AET予定 ■ 失効 ■</p>	
<p>登録番号 ■ 契約者TEL ■ 契約日 ■ 保険種類 ■ 被保険者名 ■ 給付金請求歴 ■ 復活不承諾歴 ■ APL適用希望有無 ■</p>		<p>契約者名 ■ 払込方法 ■ 1回分保険料 ■ 払込応用月 ■ 請求金額 ■ 払込猶予期間 ■ 失効・APL・AET予定 ■ 失効 ■</p>	

◎顧客情報の漏えい防止のため、契約者名・被保険者名・証券番号・募集人名・口座情報の一部を非表示としております。

振替日前営業日までに、指定口座に①「請求金額」の残高確保を契約者に依頼します。

特に②「失効・APL・AET予定」欄が「失効」表示の場合は、③「払込猶予期間」内に保険料入金がされないと、契約は失効します。また、④「給付金請求歴」「復活不承諾歴」に「有り」表示の契約は、復活ができない可能性があるので、特に注意が必要です。なお、旧日本興亜生命の契約は④「給付金請求歴」「復活不承諾歴」を表示していません。

■帳票見本 「生命保険振替不能契約等一覧表」(旧日本興亜生命契約)

		生 保								年 5月 13日作成	
										営業店 取扱者 ID N コード ページ	
										11	
<主な備考欄表示のご説明> ◇「2ヶ月分」→ 2ヶ月分保険料を今月再請求しますので、振替日前日までに残高をご用意いただこうと契約者にご連絡いたします。なお今月も未入金の場合失効する契約には、あわせて「***」を表示します。 ◇「要払込」→ 今月請求しませんので、「要払込契約一覧表」を参照し、翌予定期間内に保険料のお払込をご案内ください。 ◇「要依頼書取付」→ 口座振替開始のたけ口座振替依頼書の再取付が必要です。 ◇「失効中」→ 前月未入金のため失効しました。「復活手続きのご案内」を参照のうえお早めに復活手続きをお願いします。 ◇「自振」→ 前月未入金のため「今月振替請求額」欄上段の金額が自動になります。ご契約者に返済請求をお願いします。同欄下段には自振残高(保全料納日までの利息を含む)を表示しています。年払・半年払契約はこの金額に加え、さらに返済日までの日割利息が必要です。※返済額につきましては担当営業店までご相談ください。											
毎度お引立てで賜り厚くお礼申し上げます。お取扱いのご契約（除因体振）のうち、前月振替不能等の契約をご案内いたします。 石井内をご参照のうえご対応お願ひいたします。 （本表作成直前に保険料をお払込いただいた場合やお申出いただいた お異動・解約等につきましては反映されない場合がありますので 了承願います。）											
生命保険振替不能契約等一覧表 (4月振替不能分)											
***表示の場合は、払込割予 期間内に()ないと表示します。											
1 : 初回失効、2, 3 : 短期失効を表しています。									①	②	③
失効	契約者氏名 電話番号 被保険者氏名	証券番号 募集人コード	保険種類	払込経路	金融機関名 契約年月日	口座名義人 支店コード	口座番号	払方 払込期月	今月振替請求額 (未払込保険料)	不能理由	備考
		1236 3851	解返無終身医療	口振	銀行 2008. 3. 1	852	4105***	月払 2016. 4	10940	預金不足	2か月分 給付歴有
		1236 0350	利配付終身年金	口振	銀行 1997. 2. 1	168	0521***	月払 2016. 4	30000	預金不足	*** 2か月分
		1236 0350	利配付特疾終身	口振	銀行 1999. 1. 1	168	0521***	月払 2016. 4	6268	預金不足	2か月分
		1236 0002	終身保険	口振				月払 2016. 3	22170 1428435	預金不足	自振

①	今月振替請求額	備考欄が“2か月”の場合：2か月分の保険料（併徴請求） 備考欄が“自振”の場合：上段が今回適用の自振金額、下段が今回の自振分を含めた自振残高																											
	保険料振替不能の理由を記載しています。																												
②	不能理由	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #fce4ec;">事由</th> <th style="background-color: #fce4ec;">内容</th> <th style="background-color: #fce4ec;">対応方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>預金不足</td> <td>預貯金残高が不足</td> <td>次回併徴請求します。 「1回分保険料」の2回分の残高確保をお客さまに依頼します。</td> </tr> <tr> <td>預金者依頼</td> <td>預金者（契約者）から 金融機関引去停止依頼あり</td> <td>次回併徴請求します。 請求停止は、依頼した月のみの場合があるので、解約予定の場合は注意してください。</td> </tr> <tr> <td>委託者依頼</td> <td>委託者（当社）から 金融機関引去停止依頼あり</td> <td>次回併徴請求します。 「1回分保険料」の2回分の残高確保をお客さまに依頼します。</td> </tr> <tr> <td>依頼書なし</td> <td>振替日までに口座振替依頼書が未着 または不備だった契約や、金融機関での口座振替扱が解約済みの契約</td> <td>次回併徴請求します。 取扱営業店から不備連絡がありますので、すみやかに対応します。</td> </tr> <tr> <td>口座なし</td> <td>該当の口座が無い契約、金融機関での 口座振替扱が解約済みの契約、預金者名・口座番号等が誤っている契約</td> <td>次回併徴請求しません。ひまわり生命から不備連絡がありますので、すみやかに対応します。</td> </tr> </tbody> </table>										事由	内容	対応方法	預金不足	預貯金残高が不足	次回併徴請求します。 「1回分保険料」の2回分の残高確保をお客さまに依頼します。	預金者依頼	預金者（契約者）から 金融機関引去停止依頼あり	次回併徴請求します。 請求停止は、依頼した月のみの場合があるので、解約予定の場合は注意してください。	委託者依頼	委託者（当社）から 金融機関引去停止依頼あり	次回併徴請求します。 「1回分保険料」の2回分の残高確保をお客さまに依頼します。	依頼書なし	振替日までに口座振替依頼書が未着 または不備だった契約や、金融機関での口座振替扱が解約済みの契約	次回併徴請求します。 取扱営業店から不備連絡がありますので、すみやかに対応します。	口座なし	該当の口座が無い契約、金融機関での 口座振替扱が解約済みの契約、預金者名・口座番号等が誤っている契約	次回併徴請求しません。ひまわり生命から不備連絡がありますので、すみやかに対応します。
事由	内容	対応方法																											
預金不足	預貯金残高が不足	次回併徴請求します。 「1回分保険料」の2回分の残高確保をお客さまに依頼します。																											
預金者依頼	預金者（契約者）から 金融機関引去停止依頼あり	次回併徴請求します。 請求停止は、依頼した月のみの場合があるので、解約予定の場合は注意してください。																											
委託者依頼	委託者（当社）から 金融機関引去停止依頼あり	次回併徴請求します。 「1回分保険料」の2回分の残高確保をお客さまに依頼します。																											
依頼書なし	振替日までに口座振替依頼書が未着 または不備だった契約や、金融機関での口座振替扱が解約済みの契約	次回併徴請求します。 取扱営業店から不備連絡がありますので、すみやかに対応します。																											
口座なし	該当の口座が無い契約、金融機関での 口座振替扱が解約済みの契約、預金者名・口座番号等が誤っている契約	次回併徴請求しません。ひまわり生命から不備連絡がありますので、すみやかに対応します。																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td>その他不能</td> <td>上記以外の理由の契約</td> <td>次回併徴請求します。 ひまわり生命から不備連絡がありますので、すみやかに対応します。</td> </tr> </tbody> </table>										その他不能	上記以外の理由の契約	次回併徴請求します。 ひまわり生命から不備連絡がありますので、すみやかに対応します。																	
その他不能	上記以外の理由の契約	次回併徴請求します。 ひまわり生命から不備連絡がありますので、すみやかに対応します。																											
・「2か月分」：2か月分の保険料を請求（併徴請求） ・「***」：今回振替が出来ない場合は失効する ・「自振」：自振(APL)が適用された ・「給付歴有・給付歴他契」：失効すると復活できない場合がある *詳細は、取扱規定18. 未収納・失効・自動振替貸付契約の各種通知物（旧日本興亜生命契約）を参照してください。																													
③	備考欄																												

■帳票見本 保険料口座振替のお知らせ(コンビニ払込票付)

<p>1 保険料口座振替のお知らせ</p> <p>いつもお引き立ていただき、誠にありがとうございます。</p> <p>ご契約の保険料について、今月の振替日には右記の内容で請求いたします。</p> <p>振替日前営業日までに【振替口座】に請求保険料をご用意くださいますようお願いいたします。</p> <p>※個人情報保護のため、口座番号の一部を非表示しています。</p> <p>2 お振替ができなかった場合</p> <p>万が一、お振替ができなかった場合は、右記お払込期限まで裏面の図「払込取扱票」でお払込ください。</p> <p>ご利用いただけるコンビニエンストア一覧</p> <ul style="list-style-type: none"> ●セブン-イレブン ●ボラ ●ダイヤマザキ ●ローソン ●スリーエイト ●スマザキデイリーストア ●ファミリーマート ●生活彩家 ●スマザキスパルバートーショップ ●サークルK ●くらしハウス ●ニューカマザキデイリーストア ●サンクス ●コストコ ●WAK(マルタメディアオフィス) ●ミニストップ ●エブリック ●ミニマムストア ●スリーエフ ●セイコーマート ●セハセカストア ●セーフオン ●SPAR ●モバールレジ <p>※お支払期限までにお払込みがない場合</p> <p>大切な保障が効力を失い(失効)、保険金等のお支払いができなくなります。</p> <p>なお、ご契約が失効しますと、復活のお手続きが必要になります。健康状態や給付金のご請求内容等によっては復活いただけない場合があります。</p>	<p>平成27年10月14日 作成</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">ご請求内</td> <td style="width: 10%;">振替日</td> <td style="width: 80%;">年10月27日</td> </tr> <tr> <td>請求保険料</td> <td>123,456 円</td> <td>平成27年9月-2ヶ月分</td> </tr> <tr> <td>振替口座</td> <td>銀行</td> <td>普通預金</td> </tr> <tr> <td></td> <td>東京支店</td> <td>1234***</td> </tr> <tr> <td>ご契約内</td> <td>証券番号 12345-012</td> <td>保険種類 保険種類名称</td> </tr> <tr> <td></td> <td>ご契約者 向日葵 太郎 様</td> <td></td> </tr> </table> <p>3 払込取扱票</p> <p>ご注意</p> <p>年10月27日に口座から振替 できなかった場合のみ、本票をご利用ください。</p> <p>※口座から振替できた方は、本票は必要ございません。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">ご依頼人 向日葵 太郎 様</td> <td style="width: 50%;">払込票兼受領証</td> </tr> <tr> <td>金額 123,456 円</td> <td>ご依頼人 向日葵 太郎 様</td> </tr> <tr> <td>お払込期限 年10月31日</td> <td>金額 123,456 円</td> </tr> <tr> <td>受取人 SOMPOひまわり生命保険株式会社</td> <td>お払込期限 年10月31日</td> </tr> <tr> <td>CVS使用欄</td> <td>受取人 SOMPOひまわり生命保険株式会社</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">SAMPLE</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">(CVS本部控)</td> </tr> <tr> <td colspan="2">裏面記載のコンビニエンストアをご利用ください。 ※次の「払込取扱票」はコンビニエンストアではお取扱できません。 ・金額訂正されたもの ・バーコードの表示がないもの ・バーコードの読み取りができないもの ・金融機関・ゆうちょ銀行・郵便局ではお取扱できません。 (本部控)</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">受取店印</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">(店舗控)</td> </tr> </table>	ご請求内	振替日	年10月27日	請求保険料	123,456 円	平成27年9月-2ヶ月分	振替口座	銀行	普通預金		東京支店	1234***	ご契約内	証券番号 12345-012	保険種類 保険種類名称		ご契約者 向日葵 太郎 様		ご依頼人 向日葵 太郎 様	払込票兼受領証	金額 123,456 円	ご依頼人 向日葵 太郎 様	お払込期限 年10月31日	金額 123,456 円	受取人 SOMPOひまわり生命保険株式会社	お払込期限 年10月31日	CVS使用欄	受取人 SOMPOひまわり生命保険株式会社	SAMPLE		(CVS本部控)		裏面記載のコンビニエンストアをご利用ください。 ※次の「払込取扱票」はコンビニエンストアではお取扱できません。 ・金額訂正されたもの ・バーコードの表示がないもの ・バーコードの読み取りができないもの ・金融機関・ゆうちょ銀行・郵便局ではお取扱できません。 (本部控)		受取店印		(店舗控)	
ご請求内	振替日	年10月27日																																					
請求保険料	123,456 円	平成27年9月-2ヶ月分																																					
振替口座	銀行	普通預金																																					
	東京支店	1234***																																					
ご契約内	証券番号 12345-012	保険種類 保険種類名称																																					
	ご契約者 向日葵 太郎 様																																						
ご依頼人 向日葵 太郎 様	払込票兼受領証																																						
金額 123,456 円	ご依頼人 向日葵 太郎 様																																						
お払込期限 年10月31日	金額 123,456 円																																						
受取人 SOMPOひまわり生命保険株式会社	お払込期限 年10月31日																																						
CVS使用欄	受取人 SOMPOひまわり生命保険株式会社																																						
SAMPLE																																							
(CVS本部控)																																							
裏面記載のコンビニエンストアをご利用ください。 ※次の「払込取扱票」はコンビニエンストアではお取扱できません。 ・金額訂正されたもの ・バーコードの表示がないもの ・バーコードの読み取りができないもの ・金融機関・ゆうちょ銀行・郵便局ではお取扱できません。 (本部控)																																							
受取店印																																							
(店舗控)																																							

料金後納 郵便

重要 親展

163- 東京都

向日葵 太郎 様

*99999999 999999 999 999999 XXXXXX

保険料振替に関する重要なお知らせです。
必ずご確認ください

整理番号 123456789012-20150521-1-123456

SOMPOひまわり生命保険株式会社
契約サービス部

お問い合わせ先 カスタマーセンター
TEL. 0120-563-506 H

1 矢印の部分を①②の順に開いてご覧ください。
はがきが濡れている時は、乾燥させてから開封してください。

1 矢印の部分を①②の順に開いてご覧ください。
はがきが濡れている時は、乾燥させてから開封してください。

3 入金勧奨

お客様へ保険料が未入金であることをお伝えし、次回保険料振替日前日までに振替口座への残高確保を依頼します。第1回保険料を含む払込取扱票が送付されている場合、または万が一振替不能となった場合は、保険料口座振替のお知らせのコンビニ払込票で、保険料のお払い込みを依頼します。あわせて払込猶予期間内に払い込みがなかった場合のデメリットについて説明します。

お客様への説明ポイント

以下のデメリットがありますので、払込猶予期間内に保険料を払い込みいただくようご案内ください。

第1回保険料未入金無効となった場合

- ・責任開始日に遡って契約が無効となります。
- ・無効となった契約を復活することはできません。
- ・被保険者として2年間「責任開始期に関する特約」を附加した、当社の保険に新たに加入することができません。

失効した場合

- ・保障が一切無くなります。(失効取消期間内に未払込保険料のお払込みをした場合は、失効日に遡及して保障が継続します)
- ・復活を希望されても、給付金支払歴やそのときの被保険者の健康状態によっては復活できない場合があります。

APL（自動振替貸付）が適用された場合

- ・解約返戻金の範囲内で保険料相当額を立替えて保険料に充当します。
- ・契約は継続するものの、立替えられた保険料相当額に対して所定の利息がつきます。

AET（自動延長定期）が適用された場合（変額保険）

- ・解約返戻金を一時払の保険料として自動的に定期保険に変更します。
(変額保険(V1)(就労不能・介護保障型)においては「自動延長就労不能・介護保障定期保険」に変更します。)
(変額保険(V2)(死亡保障型)においては「自動延長定期保険」に変更します。)

4 振替結果の確認

払込猶予期間内に第1回保険料の払い込みがなかった場合は、契約無効、2回目以降の保険料の払い込みがなかった場合は、失効もしくはAPL適用もしくはAET適用となります。



ハンドブック3. 失効・自動振替貸付適用契約フォローへつながります。