

はじめに

◆「契約保全・収納・保険金取扱規定」の使用方法

＜用語の定義＞

特に記載の無い場合は、SOMPO ひまわり生命契約、旧日本興亜生命契約の両方の取り扱いについて記載しています。

基本的な事務の流れにつきましては、別冊の「お客さまフォローハンドブック」に記載していますので、あわせてご活用くださいますようお願いいたします。

SOMPO ひまわり生命契約	旧損保ジャパン日本興亜ひまわり生命、旧NKSJひまわり生命、旧損保ジャパンひまわり生命、旧安田火災ひまわり生命、旧アイ・エヌ・エイひまわり生命、旧アイ・エヌ・エイ生命の契約を含みます。
旧日本興亜生命契約	旧日本火災パートナー生命、旧興亜火災まごころ生命の契約を含みます。
取扱営業店	代理店のみなさまを担当させていただいているSOMPOひまわり生命の営業店を指します。
本社	SOMPOひまわり生命の本社（主管部）を指します。
ハンドブック	別冊の「お客さまフォローハンドブック」を指します。

◆営業サポートセンター（ESC）について

営業サポートセンターでは、新契約に関する問合せから契約成立後の保全・収納の各種手続き、保険金・給付金の請求手続きまで対応しています。代理店からの依頼により、お客さま宛の必要書類の発送も行います。

（＊書類の発送・返信の実務はカスタマーセンターで対応しています）

◆営業サポートセンター（ESC）のフリーダイヤル・受付時間

フリーダイヤル	【既契約専用】 0120-310-614 【新契約専用】 0120-050-611 【新契約・既契約不備】 0120-730-650	スマートフォンからおかけの場合は 代理店の皆さまお役立ちサイト をご利用ください。	
受付時間	月～金 9:00～18:00 土・日・祝日 10:00～18:00 ・12月31日～1月3日は営業しておりません。 【ダイヤルごとの営業日】 ・既契約ダイヤル：平日と土曜 ・新契約ダイヤル：平日と土日祝日 ・不備ダイヤル：平日のみ ・携帯電話からのご利用も可能です。		

ご参考 カスタマーセンター（お客さま専用）

フリーダイヤル	手続き・問合せ全般（保険金・給付金請求は除く）	0120-563-506
	保険金・給付金請求の手続き・問合せ	0120-528-170
	女性専用給付金の手続き・問い合わせ	0120-528-208
受付時間	月～金 9:00～18:00 土 9:00～17:00 ・日曜・祝日および12月31日～1月3日は営業しておりません。	

◆取扱業務（営業サポートセンター）

- (1) 収納・保全・保険金・給付金に関する各種問い合わせ
- (2) 収納・保全・保険金・給付金に関する変更・請求手続きの受付
- (3) 収納・保全に関する各種試算
- (4) 新契約に関する各種問い合わせ、保険料試算

※契約形態等により取扱できない場合があります。

◆取扱いが出来ない業務（営業サポートセンター）

以下の問い合わせ、依頼については取扱営業店に問い合わせください。

- (1) 団体保険に関する問い合わせ、お手続き
- (2) パンフレット類や申込書類等の発送
- (3) 他代理店扱いの契約に関する依頼
- (4) 団体転入

※上記の他にも取扱いができない業務があります。