

# 契約保全・収納・保険金 取扱規定

## 1 通信先住所変更

# 通信先住所変更

- 契約者より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。
- 契約者宛てに郵送した各種通知が、宛先不明・転居先不明等で郵便局から本社に返送された場合（住所不明郵便物）、原因をすみやかに調査し、住所不明状態を解消します。
- 契約者が海外渡航をする場合は、海外渡航届の提出が必要です。

## 1. 住所変更

### 〈1〉取扱範囲

#### (1) 取扱条件

すべての契約において手続きが可能です。

#### (2) 取扱制限

日本国外の住所に変更することはできません。

海外渡航の場合は、3. 海外渡航手続きを参照してください。

### 〈2〉手続き

#### (1) 方法

手続き方法	手続き方法詳細
インターネット	MYひまわり（Webサービス）にて手続きが完了します。
LINE	LINEにて手続きが完了します。
カスタマーセンターへ連絡	カスタマーセンターへの電話にて手続きが完了します。
代理店へ連絡	代理店が契約者の本人確認を実施のうえ、以下いずれかの対応をします。 ①ひまわりオンラインで変更の入力を行う ②営業サポートセンターへ変更依頼する（電話で手続き完了） ③必要書類を取扱営業店へ提出する（（2）必要書類を参照）

※契約者以外からの申し出は原則受け付けません。

配偶者や同居の親族から連絡があった場合の対応は、営業サポートセンターまたは取扱営業店に照会してください。

## (2) 必要書類

営業サポートセンターへ変更依頼をする場合は、代理店から提出する書類はありません。

取扱営業店へ変更依頼をする場合は、以下の書類を送付します。

パターン		備考
住所変更のみ	「通信先住所変更依頼票」 (印刷物番号: 650207)	<ul style="list-style-type: none"><li>契約者本人から電話で申し出があった場合に使用します。</li><li>契約者の自署・押印は不要です。</li></ul>
同時手続き <sup>*1</sup> がある場合や、契約数が多い場合	「ご契約名義の変更・保険証券等の再発行請求書」 (印刷物番号: 802664)	<ul style="list-style-type: none"><li>同時に30件まで手続きできます。</li><li>契約者の自署<sup>*2</sup>が必要です。</li></ul>

\*1 住所変更の他に、契約者変更、改姓改名などの手続きがある場合

\*2 契約者が法人の場合は押印も必要です

## 2. 住所不明契約の調査

### 〈1〉概要

本社から契約者宛てに各種通知を郵送したものの、宛先不明・転居先不明等で郵便局から返送された郵便物を、住所不明郵便物と呼びます。

住所不明郵便物が発生した場合は、原則本社で住所調査等を行います。

### 〈2〉手続き

住所不明郵便が発生した場合は、以下の対応をします。

対応	内容
(1) 契約者連絡先の確認	<ul style="list-style-type: none"><li>他契約の通信先住所を確認します。</li><li>電話による確認を実施します(新契約時に聴取した電話番号や通信先住所の電話番号など)。</li></ul>
(2) 契約者への連絡	<p>契約者住所へ郵送した郵便物が郵便局から返却され、送付できなかった旨を説明し、以下の内容を確認します。 〈確認事項〉</p> <ul style="list-style-type: none"><li>正しい通信先住所</li><li>電話番号(転居とともに変更がないか)</li></ul> <p>*住所が判明しない場合は海外渡航契約等一部を除いて本社にて役所照会<sup>(注)</sup>等の住所調査を行います。</p>
(3) 住所変更手続き	<p>正しい通信先住所が判明した契約は、すみやかに住所変更手続きをご案内します。</p> <p>*住所変更が完了したら、本社から必要に応じて住所不明郵便物が新住所宛てに送付されます。</p>

(注) 住民票や登記簿の取付を行い契約者の住所を確認します。役所照会の結果、新住所が判明した場合は「新住所ご確認のお願い」を判明新住所に簡易書留で送付し、受領されたことを確認した後「住所確定」となります。

### 3. 海外渡航手続き

#### 〈1〉概要

- ・海外渡航中も、契約が有効に継続されていれば、国内と同様に約款の規定に基づき契約内容は保障され、各種保険金・給付金等をお支払いします。
- ・海外渡航中の保険料収納および国内通信先確保を目的に、契約者から「海外渡航届」を取り付けます。

#### ■ 「海外渡航届」が不要なケース

- ・海外旅行等の短期間の渡航で、その間に住所不明郵便物が発生することなく通知物が契約者に到達する場合
- ・海外渡航前に契約者変更を行う場合
  - \* すみやかに契約者変更手続きを行ってください。変更後の契約者宛てに再発行の保険証券が送付されます。
- ・海外渡航前に解約する場合
  - \* すみやかに解約手続きを行ってください。手続き完了案内は、契約者住所に送付されますので、契約者宛てに送付可能な国内住所を指定する住所変更もあわせて行ってください。
- ・被保険者のみ海外渡航する場合（契約者と被保険者が別人）
- ・受取人のみ海外渡航する場合（契約者と受取人が別人）

#### 〈2〉注意事項

##### （1）契約に関する制限や注意事項

契約に関する制限や注意事項がありますので、契約者に十分説明します。

項目	制限	注意事項
手続きについて	代理人の設定 海外渡航届による代理人指定が必要	<ul style="list-style-type: none"><li>・契約者が代理人へ以下の委任事項を説明のうえ、すべてについて委任します</li></ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>〈委任事項〉</p><ul style="list-style-type: none"><li>・保険料の払い込みが滞らないよう保険料振替口座を管理する</li><li>・当社から届く通知を受理する</li><li>・保険契約に関する手続きの取り次ぎ</li></ul></div> <p>*代理人に住所変更があった場合はすみやかに当社に通知します。</p>
	代理人情報の変更 海外渡航届による手続きが必要	<ul style="list-style-type: none"><li>・代理人の変更や改姓の場合は、海外渡航届に契約者の自署が必要です。</li><li>・代理人の住所変更の場合は、代理店や取扱営業店が海外渡航届を起票します。</li></ul>
	各種請求手続き 契約者、被保険者の自署の省略は不可	<ul style="list-style-type: none"><li>・海外渡航中も日本国内からの請求と同様、契約者の自署が必須です。</li><li>被保険者の同意が必要な手続きにおいては、被保険者の自署が必要です（住所変更手続きを除く）。</li></ul>

項目	制限	注意事項
取り扱いについて	通信物の送付先	代理人住所宛てに送付 ・自動更新契約の場合、更新不要を希望する際は契約者からの手続きが必要です。
	医的診査	海外渡航中は不可 ・復活は、無選択復活と告知書復活のみ取り扱いできます。 ・約款の定めにかかわらず診査復活は取り扱いできません。 ※復活可能期間に制限が生じるため、未収納とならないよう注意が必要です。
	海外送金	取扱不可 ・解約返戻金等の振込先は、保険料振替口座もしくは日本国内の契約者名義口座に限ります。
	電話による契約者貸付	取扱不可 ・請求書による手続きのみ可能です。
	役所照会	海外渡航中、代理人住所に送付した通知物が住所不明となった場合、役所照会不可 ・役所照会は契約者本人に対してのみ可能なため、代理人の役所照会はできません ・海外での役所照会はできません
	帰国後の取扱	帰国後、契約者住所に住所変更手続きが必要 契約者の住所変更となるため、代理人が代わりに手続きをすることはできません
	国外への永住・帰化	日本国内の銀行口座から口座振替が可能であることや、海外渡航届にて国内の代理人指定が必要 ・日本国内の銀行口座が無い場合は、残払込期間保険料の前納、払済保険への変更、延長定期保険への変更のいずれかを行います。 ・諸通知は、海外へ発送されません。

## (2) FATCAに関する対応

米国に長期間渡航され、米国納税義務者になられた場合は、全保険種類において、米国納税義務者等についての確認書をご提出いただく必要があります。

## (3) CRSに基づく居住地国の確認

下表の保険種類にご加入のお客さまが、長期間渡航され、税務上の居住地国が変わる場合は、変更後の居住地国等を届け出ていただく必要があります。(海外から海外に居住地国が変わられた場合も必要です)

CRSに基づく居住地国届出対象保険種類
養老保険、養老保険特約が付加された契約、個人年金保険、変額保険（有期型）、一時払変額保険（終身型）、連生収入保障保険、一時払終身保険（選択型・無選択型）

### 〈3〉手続き

#### (1)方法

以下のいずれかの対応をします。

##### ①営業サポートセンターへ海外渡航手続きを依頼する

営業サポートセンターからカスタマーセンター経由で契約者宛て<sup>\*</sup>に必要書類を送付しますので、契約者から、同封の返信用封筒で本社宛てに返送していただきます。

\*送付先を代理店に変更することも可能です。

##### ②必要書類を取扱営業店へ提出する

(3) 必要書類を参照してください。

\*海外渡航届は渡航予定日の1か月前から受付けます。

#### (2)効力発生日

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)必要書類

代理店が以下の書類を取り付けた場合は、すみやかに取扱営業店へ提出します。

書類名	備考
海外渡航届	契約者が自署のうえ、代理店に提出する（営業サポートセンターに書類の手配を依頼した場合は、契約者が同封の返信用封筒で返送）
英文入院証明書（診断書） (印刷物番号：860216)	契約者が海外で入院した際、現地で使用し、帰国後の給付金請求時に提出する
特定取引に関する届出書 〔保全用（個人）〕	届出対象保険種類において契約者の税法上の居住地国が変更となった場合に提出する
米国納税義務者等についての確認書（印刷物番号：890447）	全保険種類において米国納税者になった場合に提出する

## ■帳票記入例：海外渡航届

### 海外渡航届

収納保全 2019.4  
(801786)

SOMPO ひまわり生命保険株式会社 宛

このたび契約者が海外渡航するにあたり、下欄「特別取扱」を確認したうえで以下の事項を届け出します。  
右記に記載の個人情報の取扱に契約者（親権者または後見人を含む）は同意します。

太枠内をペン、またはボールペンにて楷書でご記入ください。誤って記入された場合は、該当箇所を二重線と訂正署名（姓名）または訂正印にて訂正してください。

届出年月日 [ ] 年 XX 月 XX 日

証券番号 12345 — 678

契約者 フリガナ ヒマワリ ハナコ  
(自署)  
向日葵 花子 様  
契約者ご本人が  
自署してください。

親権者  
後見人 (自署)  
(契約者との続柄：「親権者」 「後見人」) 様

#### 渡航(予定)日について

※「渡航(予定)日」以降に、保険契約の通信先住所変更を行います。  
※代理人の方についての変更届（請求内容 2 ~ 4）の場合、「渡航(予定)日」のご記入は不要です。

渡航(予定)日 [ ] 年 XX 月 XX 日

#### 請求内容 (いずれかに□チェックしてください。)

1. 海外渡航の届け出  
下記「委任事項」につき次の者を代理人として指定し、代理人住所を通信先とします。
2. 代理人の変更の届け出  
下記「委任事項」につき次の者へ代理人を変更し、変更後の代理人住所を通信先とします。
3. 代理人の改姓名の届け出  
下記「委任事項」につき指定している代理人について、改姓名を届け出ます。
4. 代理人の住所変更の届け出  
下記「委任事項」につき指定している代理人について、住所変更を届け出ます。変更後の代理人住所を通信先とします。

#### 一委任事項一 以下すべての事項を委任します。

- ・保険料払込みおよび国内口座を管理する。
- ・保険契約に関する手続きの取次ぎをする。
- ・会社から保険契約に関する通知を受理する。
- ・代理人住所の変更について会社に通知する。

代理人住所 〒123-4567 東京 都道府県 新宿 市区町村  
西新宿 X-X-X 新宿△△ビル35

代理人氏名 フリガナ ヒマワリ ジロウ  
向日葵 欽郎 様  
契約者との関係 日本国内居住の  
3親等以内の親族をご指定ください  
父

#### 特別取扱について

- ① 海外渡航中に保険契約が失効した場合は医的診査ができないため、普通保険約款の定めにかかるず、復活は告知書による復活のみの取扱となること。従って、復活可能期間にも普通保険約款の定めにかかるず、一部制限が生じること。また海外渡航中は医的診査ができないため、普通保険約款の定めにかかるず、保険金の増額や特約の中途付加等の取扱ができないこと。
- ② 会社からの保険契約に関する通知は、特に会社が認めた場合を除き、国内の代理人住所に送付されること。

## 4. 手続き完了連絡

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	・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)	
契約者	■1件かつ住所変更のみの場合 お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	手続き完了後 翌営業日に本 社から発送

### ■帳票見本：生命保険承認書(控)(旧日本興亜生命契約)

生命保険承認書(控)		下記のとおり変更いたしました。	
拝啓 弊社営業に関しましては、毎々格別のご愛顧を賜り誠に ありがとうございます。厚くお礼申し上げます。	異動種類 住所変更		
さて、このたびのお申し出により、ご契約内容を右記のとおりに 変更手続きをいたしましたのでご案内申し上げます。 今後とも引き続きご高配を賜りますよう、よろしくお願い申し 上げます。	本社受付日	XXXX年12月11日	
	郵便番号	163-XXXX	
	住所	東京都 新宿区 西新宿 X丁目 X-X	
	電話番号	03-○○○○-△△△△	
	被保険者住所	契約者住所に同じ	
証券番号			
契約日	[年] [月] [日]		
主契約	医療保険(08)		
代理店/ 取扱者 (電話番号)	○○保険 (03-XXXX-XXXX)	1234	
契約者名	日興 太郎 様		
上記の件承認いたしました。			
承認書作成地 東京		承認書作成日 XXXX 年 12月 11日	
SOMPOひまわり生命保険株式会社			

■帳票見本：生命保険承認書（旧日本興亜生命契約）

生 命 保 険 承 認 書	
<p>拝啓 整社営業に関しましては、毎々格別のご愛顧を賜り誠に ありがとうございます。厚くお礼申し上げます。</p> <p>さて、このたびのお申し出により、ご契約内容を右記のとおりに 変更手続きをいたしましたのでご案内申し上げます。</p> <p>今後とも引き続きご高配を賜りますよう、よろしくお願ひ申し 上げます。</p> <p>敬具</p>	
証券番号	[REDACTED]
契約日	[REDACTED] 年 [REDACTED] 月 11 日
主契約	医療保険 (08)
代理店/ 取扱者 (電話番号)	○○保険 1234 (03-XXXX-XXXX)
契約者名	日興 太郎 様
下記のとおり変更いたしました。	
異動種類	住所変更
本社受付日	XXXX年12月11日
郵便番号	163-XXXX
住所	東京都 新宿区 西新宿 X丁目 X-X
電話番号	03-〇〇〇〇-△△△△
被保険者住所	契約者住所に同じ
上記の件、承認いたしました。	
承認書作成地 東京	承認書作成日 XXXX 年 12月 11日
SOMPOひまわり生命保険株式会社	
この承認書に役職印のないものは、無効です。	

