解 約 お 手 続 き ガ イ ド　～ フロンティア WEB お手続きサービス ～　2026/10/1

フロンティア WEB お手続きサービスとは、スマートフォン、パソコン、タブレット端末等を利用して、**第一フロンティア生命マイページ（以下、マイページ）に接続いただき、解約試算額の確認、および、解約のお申込み手続きができる**サービスです。

＊本サービスにおける解約お申込み終了までの所要時間は、5～10 分程度を見込んでいます。

＊本サービスのご利用には事前にマイページに登録が必要です。

1．お手続きの流れ

(1)マイページログイン	マイページにログインし、トップメニューで解約のお手続きを選択します。
(2)対象契約選択	契約一覧からお手続きの対象契約を選択します。 ※対象契約が表示されない場合は、マイページで契約追加の手続きをしてください。
(3)試算額確認・手続申込	画面上で解約返還金の試算額を確認し、解約する場合は続けて手続きの申込をします。
(4)ご本人確認	当社にお届けいただいている電話から、画面表示された番号にお電話いただき認証をします。 ※ご契約内容によっては、本人確認書類のアップロードを行います。
(5)口座情報等の入力	お支払先口座（契約者ご本人名義の口座に限ります）と日中の連絡先を入力します。

お客さま口座に解約返還金を送金いたします。着金までの所要日数は「４.お手続にあたってのご留意事項（１）解約返還金の計算日と着金日」をご参照ください。

2．お手続きの前にご確認ください

本サービスは日本国内からのみご利用いただけます。海外からはお手続きいただけません。

保険種類、契約内容等によっては、本サービスでの解約手続きができない場合があります。その場合は、マイページから解約請求書を取り寄せていただく方法の他、当社お客さまサービスセンターにお電話いただく方法もあります。

（１）サービスの利用時間（臨時のシステムメンテナンス時間を除く）

平日、休日、祝日に関係なく、以下の通りです。

月~土曜日　８：00 ～ 24：00

日曜日　　８：00 ～ 20：00

（２）お手続き可能な保険商品

ほぼすべての保険商品が本サービスの対象となりますが、以下の保険商品は、取扱対象外となります。

〔取扱対象外〕

（終身保険）つみたて終身・フロンティア（外貨建）、つみたて終身・フロンティア Ｍ（外貨建）

外貨あんしん積立保険、第一フロンティアつみたて終身（外貨建・無告知型）

（年金保険）外貨建つみたて個人年金

（３）契約内容等

取扱可能な保険商品であっても、ご契約内容などによって、取扱の対象外となる場合があります。

〔取扱対象外〕

・契約者が法人である契約
・契約者が未成年で親権者が手続きする場合など、契約者ご本人以外の代理人の方が手続きする場合
・定期支払金等のお支払処理やご契約内容の変更処理と時期が重なるなど、特別の状態にある契約
・積立利率保証期間更新日の２営業日前以降、更新日を迎える前の契約等（更新日から可能）
（ただし、更新日が非営業日の場合は、更新日の翌営業日まで不可。翌々営業日から可能）
・年金支払開始日直前、年金支払開始日の２営業日前以降の契約
・以下の商品で年金支払開始日３か月前以降の契約
年金原資運用実績連動保証型変額個人年金保険（11）（プレミアステップ・グローバルなど）
年金原資保証型変額個人年金保険（12）（プレミアタッチなど）
年金原資保証型変額個人年金保険（14）（プレミアポケットなど）
・年金支払中の契約
・運用目標値を設定できる商品で目標到達後、定額の円建保険へ移行する前の状態にある契約
・運用目標値を設定できる商品で、マイページから目標値の設定または変更を同日もしくは直前の非営業日に実施した契約
（例１：営業日の月曜日に目標値変更した場合は同日にはお手続きできません
例２：非営業日である日曜日に目標値変更した場合は翌営業日の月曜日までお手続きできません）
等

３．お手続きを開始する前にご準備ください

① マイページのサービス利用登録をされていない方は事前の登録
② 手続で使用するスマートフォン、パソコン、タブレット等
③ **当社にお届けいただいている電話**（固定電話または携帯電話）※
※ ご本人確認で必要になります。発信する際の**電話番号が非通知設定となっている場合は、通知に変更**して発信してください。

＜対象の方のみ＞
④ **本人確認書類**（免許証、資格確認書など）の現物
※ 解約返還金の試算額が 2,000 万円を超える場合や、一定期間内にご住所などの変更がある場合にのみ必要となります。

４．お手続きにあたってのご留意事項

（１）解約返還金の計算日と着金日

①「プレミアフューチャーM」の場合

解約申込完了時※1	解約返還金の計算日	指定口座への着金日
当社営業日※2・非営業日	翌営業日	原則として、計算日の翌営業日

※1 インターネットでの解約のお申込内容に不備があった場合の申込完了は、不備が解消された時となります。
※2 当社の営業日：月曜日～金曜日（祝日・年末年始などの休日を除く）

②「プレミアフューチャーM」**以外**の場合

解約申込完了時※1	解約返還金の計算日	指定口座への着金日
当社営業日※2　8：00～14：59	当日	原則として、計算日の翌営業日※3
当社営業日※2　15：00～24：00	翌営業日	
非営業日	翌営業日	

※1　インターネットでの解約のお申込内容に不備があった場合の申込完了は、不備が解消された時となります。
※2　当社の営業日：月曜日～金曜日（祝日・年末年始などの休日を除く）
※3　受取通貨が外貨の場合、受取口座が銀行口座以外（証券総合口座等）の場合は２営業日以降の着金となります。

（２）＜対象の方のみ＞ご準備いただく本人確認書類

・ 有効期限内の本人確認書類の原本をご準備ください。

«本人確認書類一覧»

本人確認書類の種類		有効期限	必要なページ
運転免許証・運転経歴証明書		有効期限内	表面（裏書がある場合は裏面も必要）
資格確認書	国民健康保険		氏名記載面および生年月日記載面 ※個人情報保護のため、保険者番号、被保険者等記号・番号および QR コード（記載のある場合）は付箋等でマスキングしたうえで撮影してください。
	後期高齢者医療		
パスポート			顔写真入りのページ
マイナンバーカード ＊通知カードではありません			氏名、住所、生年月日、性別、顔写真が掲載されている面

・ 本人確認書類は、インターネット上で、画像データをアップロードすることでご提出いただきます。

＊１　あらかじめご使用されるパソコンやスマートフォン等に本人確認書類の画像データ（カラー）を保存いただき、手続きの中でアップロードしてご提出いただきます。なお、スマートフォンの種類によっては手続きの途中でカメラ機能を使用して本人確認書類を撮影し、アップロードすることもできます。

＊２　画像ファイルの形式は、JPG/JPEG/PNG/PDF とし、画像ファイルのサイズは 1 ファイルにつき 10MB 以内としてください。

別 紙

よくあるご質問

1．サービス内容について

No.	ご質問	回答
1	フロンティア WEB お手続きサービスでは何ができますか？	✓ ご契約の解約試算額の確認と、解約手続きのお申込をすることができます。
2	サービスが利用できる人は誰ですか？	✓ 第一フロンティア生命の個人（法人以外）の満 18 歳以上のご契約者がご利用できます。

2．必要情報の入力から申込み完了まで

No.	ご質問	回答
3	受取口座指定をする際、銀行名、支店名の選択方法が分からない。	✓ 銀行名がすでに画面に表示されていて、その銀行を指定する場合は、銀行名をタップしてください。 表示されていない場合やほかの銀行を指定する場合は、50 音の中から銀行名の先頭文字をタップして、その後に表示される候補の中から指定する銀行名を選択してください。支店名は支店コードまたは 50 音から選択してください。
4	手続が完了したと思っていたら、後になって本人確認書類の画像に不備があるとメールが届いた。どうしたらよいのか？	✓ 以下の場合、お手続きをお受けできないため、登録いただいたメールアドレス宛にご連絡いたします。 ・当社の登録情報と本人確認書類の内容が一致しない場合 ・画像を加工（マスキング等）されている場合 ・画像が不鮮明な場合 ・書類の有効期限が切れている場合 ✓ マイページに再ログイン後「解約のお手続き」メニューにて、状況欄「解約未完了、再手続きください」のご契約を選択いただき、再提出をお願いいたします。
5	申込手続に不備があったかどうかは、いつわかるのか。	✓ 不備があった場合は、登録いただいたメールアドレス宛にご連絡いたします。 ✓「プレミアフューチャーM」の場合、申込完了した日の翌営業日中に E メールでご連絡を差しあげます。 ✓「プレミアフューチャーM」以外の商品で当社営業日の 15 時前に申込手続きを終了していた場合は、当日中に E メールでご連絡を差し上げます。なお、当社営業日の 15 時以降に申込手続きを終了した場合は、翌営業日にご連絡さしあげます。
6	解約請求書を返送したが、急いでいたので WEB でも申込みした。早く到着した方で手続きしてもらいたい。	✓ 当社で先に受け付けしたものを優先してお手続きを進めます。

3．解約返還金額について

No.	ご質問	回答
7	画面に表示された解約試算額を受け取ることができるのか？	✓ 当社営業日の 15 時までに解約申込が完了し、円貨建の定額保険の場合は、画面表示の金額を受け取れます。外貨建て保険の場合は、その日の為替レートは 11 時頃決まり、その為替レートの金額を受け取ることができます（その日の為替レートが決まる前は前営業日の為替レートで解約試算額が画面に表示されるため、実際に受け取る金額と相違します）。また、変額保険の場合は、その日の金額は夜にならないと定まらない（「プレミアフューチャーM」の場合は、翌営業日の夜にならないと定まらない）ため、画面に表示された金額と、実際の受取額は異なる金額となります。
8	受取額はいつ決まるのか？	✓ 前述の「お手続きガイド 4．お手続きにあたってのご留意事項（1）解約返還金の計算日と着金日」を参照してください。
9	契約者以外の口座に送金できますか？	✓ 契約者ご本人名義の口座にのみ送金が可能です。