

## 有人チャットオペレーターによる新サービス開始について

2月24日（火）より、有人チャットオペレーター<sup>(※)</sup>による契約内容変更などの各種手続き書類の発送受付を開始いたします。お客さまサービスセンターにお電話いただくことなく、書類発送受付等が可能になりますので、有人チャットをぜひご利用ください。また、上記にともなうシステムメンテナンス期間は現行のチャットサービスを停止します。<sup>(※)</sup> お客さまからのご質問やご要望に対し、チャット上でリアルタイムに返答するオペレーター（有人対応）。

### 1. 有人チャットオペレーターによる新サービス概要

下記のとおり、各種お手続き・照会対応が可能になります。

(1) 開始日時	2026年2月24日（火）午前9時																			
(2) 受付時間	平日9時～17時（土日祝・年末年始を除く）																			
(3) 利用対象者	すべてのご契約者さま（※三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保から移行された契約に関するお手続き・お問い合わせは、お電話でのみ受け付けております。）																			
(4) 受付内容	<table border="1"><thead><tr><th>手続き・照会</th><th>対応内容</th></tr></thead><tbody><tr><td>控除証明書再発行</td><td>控除証明書再発行の受付（書面発送のみ）</td></tr><tr><td>既契約内容照会</td><td>契約内容に関する照会対応</td></tr><tr><td>住所変更手続き</td><td>住所変更の受付（海外渡航手続き書類発送を含む）</td></tr><tr><td>口座・カード変更</td><td>手続き書類発送の受付</td></tr><tr><td>受取人変更</td><td>手続き書類発送の受付</td></tr><tr><td>改姓・改名</td><td>手続き書類発送の受付</td></tr><tr><td>契約者貸付</td><td>契約者貸付手続きの受付（手続き書類発送を含む）</td></tr><tr><td>解約／厳格・特約解約</td><td>手続き書類発送の受付</td></tr></tbody></table>		手続き・照会	対応内容	控除証明書再発行	控除証明書再発行の受付（書面発送のみ）	既契約内容照会	契約内容に関する照会対応	住所変更手続き	住所変更の受付（海外渡航手続き書類発送を含む）	口座・カード変更	手続き書類発送の受付	受取人変更	手続き書類発送の受付	改姓・改名	手続き書類発送の受付	契約者貸付	契約者貸付手続きの受付（手続き書類発送を含む）	解約／厳格・特約解約	手続き書類発送の受付
手続き・照会	対応内容																			
控除証明書再発行	控除証明書再発行の受付（書面発送のみ）																			
既契約内容照会	契約内容に関する照会対応																			
住所変更手続き	住所変更の受付（海外渡航手続き書類発送を含む）																			
口座・カード変更	手続き書類発送の受付																			
受取人変更	手続き書類発送の受付																			
改姓・改名	手続き書類発送の受付																			
契約者貸付	契約者貸付手続きの受付（手続き書類発送を含む）																			
解約／厳格・特約解約	手続き書類発送の受付																			
	<p>※住所変更（海外渡航手続きを除く）、口座・カード変更、受取人変更、改姓・改名手続きは、インターネット上で完結できる<a href="#">お客さまWebサービス</a>でもお手続きいただけます。</p> <p>※これまで有人チャットにて受付しております「個人向け新規加入相談」は新サービス開始時に終了となります。新規加入相談をご希望の方は<a href="#">保険・ライフプラン無料相談</a>をご利用ください。</p>																			
(5) 利用方法	<p>オフィシャルサイトに設置のチャットボットから、ご希望の質問内容を選択いただき、「有人チャット受付」をお選びいただくことで接続可能です。</p> <p>【例】住所変更をご希望の場合：チャットボットメニューより「住所変更について」→「【住所変更】手続きをする（有人チャット受付）」の順に選択ください。</p> <p>※2月24日（火）午前9時より接続可能です。</p> <p>※入口は⇒<a href="#">こちら</a>（画面右下に右記のボタンがございます。）</p>																			
(6) 留意点	証券番号をご用意のうえ、必ず契約者ご本人さまからご連絡ください。チャット上で、契約者ご本人さまであることの確認と、ご本人さま情報の確認をさせていただきます。																			



## **2. 現行チャットボットの停止期間について**

以下の期間はチャットシステムメンテナンスのため、現行のチャットボットおよびチャットオペレーターによる照会対応はご利用いただけません。

＜停止期間＞ 2026年2月13日（金）18:00～2月24日（火）8:59

以上