

お客さま各位

新型コロナウイルス緊急事態宣言発表地域における当社業務運営について

このたびの「新型コロナウイルス感染症」でお亡くなりになられた方々に対しまして、心よりご冥福をお祈りするとともに、ご遺族の方々に心よりお悔やみ申しあげます。また、健康被害ならびに事業等に影響を受けておられるお客さまに謹んでお見舞い申しあげます。

4月7日に政府より7都府県（東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、大阪府、兵庫県、福岡県）を対象に「[新型コロナウイルス緊急事態宣言](#)」（首相官邸HP）が発令されました。

これまでも当社は、社内外への感染拡大の抑止と、お客さまおよび従業員の安全確保を最優先に業務を運営してまいりましたが、本発令を受け、出社する従業員の人数をさらに制限し、以下のとおり業務を運営いたします。お客さまにはご不便をおかけいたしますが、ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。

1. 営業拠点について

- 在宅勤務等の活用等により、感染拡大防止に十分留意しながら業務を継続してまいります。
- ただし、自治体から不要不急の外出自粛要請が発出された7都府県（東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、大阪府、兵庫県、福岡県）に所在する営業拠点は出社する人数を限定し、在宅勤務等で業務を継続します。


2. 保険金・給付金等のお支払い体制について

- 在宅勤務やシフト勤務等により社員の出社制限を行っておりますが、保険金等のお支払いを最優先業務と位置付けて、業務を継続してまいります。
- お客さまへのご連絡等にお時間がかかり、お支払いをお待ちいただく場合がございますが、ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。

3. コールセンターの受付体制について

- お客さまからのお問い合わせを受け付けるお客さまサービスセンターも、在宅勤務やシフト勤務により社員の出社制限を行っておりますが、お支払いに関する業務に限って受付を継続しております。
- お電話がつながりにくくなる場合や、各種お手続きにお時間をいただく場合がございますが、ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。
- 保険金・給付金等のご請求および契約者貸付・ご契約の解約のお申し出につきましては、下記コールセンターまでご連絡ください。それ以外のご請求やご相談につきましては、お手数をおかけし誠に恐縮ですが、担当の代理店にご連絡いただきますようお願い致します。
- なお、当社オフィシャルサイトの【[インターネットによるお問い合わせ](#)】や【[よくある質問](#)】で、ご不明点が解決する場合がございます。ぜひ併せてご利用いただけますと幸いです。

三井住友海上あいおい生命でご加入のお客さまからのお問い合わせ先

 お客さまサービスセンター


0120-324-386

※ 携帯電話からもご利用いただけます。

【受付時間】 月～金 9:00～17:00 (土・日・祝日・年末年始を除く)

三井住友海上・あいおいニッセイ同和損保から契約移行されたお客さまからのお問い合わせ先

解約のお手続き

 医療介護デスク

三井住友海上から契約移行されたお客さま

0120-321-186


あいおいニッセイ同和損保から契約移行されたお客さま

0120-321-553

※ 携帯電話からもご利用いただけます。

【受付時間】 月～金 9:00～17:00 (土・日・祝日・年末年始を除く)

保険金等のお手続き

 保険金請求受付センター

三井住友海上・あいおいニッセイ同和損保契約移行されたお客さま 共通

0120-321-288

※ 携帯電話からもご利用いただけます。

【受付時間】 月～金 9:00～17:00 (土・日・祝日・年末年始を除く)

以 上