

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上げます。

4月16日に政府より「[新型コロナウイルス緊急事態宣言](#)」（首相官邸HP）が現行の7都府県に40道府県を加え、すべての都道府県を対象に発令されました。

これまで当社も、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致しますが、ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。

1. コールセンターの受付体制について

- 在宅勤務やシフト勤務により社員の出勤を約半数に制限を行っておりますが、保険金・給付金のご請求や契約者貸付・ご契約の解約等のお支払いに関する業務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、以下の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、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、以下のお手続きについては、インターネットのご利用が可能です。

お手続きの種類	できること	受付時間
保険金・給付金のご請求	請求書類の発送依頼 お手続きに関するご照会	
その他の変更のご請求	お客さまWebサービス で書類のお取り寄せやオンライン手続きが可能です。（個人のご契約者さま専用） オンラインで完結するお手続き ○住所・電話番号の変更 ○生命保険料控除証明書の再発行 ○第二連絡先・家族Eye（親族連絡先制度）の登録・変更・削除 書類の取り寄せができる手続き ○保険料振替口座の変更手続き ○改姓・改名・受取人の変更手続き ※書類発送を伴うお手続きにつきましては、通常よりもお時間をいただきます。 ※法人のご契約者さまは、コールセンターまでご連絡ください。	9:00～22:00

○ご照会については、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](#)】でも受け付けております。【[よくあるご質問](#)】で、ご不明点が解決する場合がございます。ぜひ併せてご利用ください。

2. 保険金・給付金等のお支払い体制について

○保険金等のお支払いを最優先業務と位置付けて、業務を継続しておりますが、在宅勤務やシフト勤務等により社員の出勤を約半数に制限しております。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。何卒ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。

3. 営業拠点について

○すべての営業拠点は出勤する人数を限定し、保険金・給付金等の手続き、契約の保全手続き等を中心に業務を継続してまいります。また、その他の社員は在宅勤務等で業務を継続します。

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