

2020年4月15日更新

お客さま各位

オリックス生命保険株式会社

緊急事態宣言に伴う業務体制および各種対応について

当社は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う政府の「緊急事態宣言」および「基本的対処方針」に則り、保険金・給付金のお支払いなどの重要業務を継続すると同時に、感染拡大の防止に最大限寄与するため、下記のとおり、対象区域にある本社・ビジネスセンター・支社の社員を原則在宅勤務または自宅待機とし、出勤人数を必要最小限に抑制しております。

このため、コールセンターが繋がりにくいことや、各種手続きおよび手続き書類等の到着に、通常よりもお時間を要することがございます。

大変ご迷惑をおかけいたしますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

今回のお知らせは、政府からの「出勤者7割削減」の要請を踏まえ、4月8日付のお知らせを更新して当社の業務体制についてあらためてご案内しています。

記

1. 「緊急事態宣言」対象区域（2020年4月15日時点）
東京都・神奈川県・埼玉県・千葉県・大阪府・兵庫県・福岡県 ※上記区域以外においても、必要に応じて同様の対応を取ってまいります。
2. 「緊急事態宣言」に伴う業務体制について
<ul style="list-style-type: none">✓ 対象区域にある本社・ビジネスセンター・支社の業務を一部休止し、重要業務については、長崎県にあるビジネスセンターをはじめとした拠点にて継続✓ 対象区域に勤務する社員は、原則在宅勤務または自宅待機 *業務の性質上、在宅勤務や自宅待機が難しい社員については、シフト制勤務とし、必要最小限の出勤とします。✓ 対象区域に勤務する営業社員（対面販売）は、お客さま訪問活動を原則自粛

3. 「緊急事態宣言」により影響を受ける主な業務について

- ✓ コールセンター受電業務（お問合せ先に変更はございません）
- ✓ 各種手続き書類の発送業務
- ✓ 保険金・給付金などのお支払い業務
- ✓ 契約者貸付・解約払戻金などのお支払い業務
- ✓ 名義変更・振替口座変更などのご契約内容変更手続き業務
- ✓ 新契約のお申込みに関する引受業務

なお、各種お手続きの状況の確認については、以下までお問合せください。

対象区域（東京）における受電業務要員の出社を大幅に抑制するため、電話が繋がりにくいことが予想されます。[インターネットで行えるお手続き](#)もございますので、ご利用ください。

各種お手続きに関するお問合せ先等	
<p>■インターネットで行えるお手続き 当社オフィシャルホームページにて、一部の書類のお取り寄せや各種手続きが可能です。</p>	<p>当社オフィシャルホームページ（ご契約者さま向けページ） https://www.orixlife.co.jp/customer/</p>
<p>■カスタマーサービスセンター （ご契約内容の照会、各種お手続きについては、こちらにご連絡ください） 10桁の証券番号をご用意のうえ、契約者ご本人からご連絡ください。</p>	<p>フリーダイヤル 0120-506-094 受付時間：月曜～土曜 9:00～18:00 （日曜・祝日・年末年始休み）</p>
<p>■保険金・給付金お問合せ窓口 10桁の証券番号をご用意のうえ、保険金・給付金の受取人ご本人からご連絡ください。</p>	<p>フリーダイヤル 0120-506-053 受付時間：月曜～土曜 9:00～18:00 （日曜・祝日・年末年始休み）</p>
<p>■耳や言葉の不自由なお客さま専用窓口 保険契約に関するお申出内容連絡票 PDF をダウンロードいただき、必要事項をご記入のうえ、FAXでお送りください。 ※書面でのお手続きが必要な場合には、別途必要書類をお送りいたします。 ※対応は営業時間内(月曜～金曜 9:00～17:00)となりますのでご了承ください。 ※当 FAX は耳や言葉の不自由なお客さまの専用窓口となっております。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>	<p>FAX 受付フリーダイヤル 0120-911-980 (24時間受付)</p>