

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

今般、政府の「緊急事態宣言」の対象区域が全都道府県に拡大されたことに伴い、当社は、下記の体制で保険金・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、在宅勤務やシフト制勤務、時差出勤などを一段と推進してまいります。特に、特定警戒都道府県に指定された13都道府県にある本社・ビジネスセンター・支社の社員については、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、「緊急事態宣言」の全都道府県への拡大を踏まえ、4月15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」に伴う業務体制について

- ✓ 全都道府県において、在宅勤務、シフト制勤務、時差出勤などを最大限活用し、感染の拡大防止を図りながら業務を継続
- ✓ 特に、特定警戒都道府県にある本社・ビジネスセンター・支社における出勤人数を必要最小限に抑制
(注) 特定警戒都道府県：東京都、大阪府、北海道、茨城県、埼玉県、千葉県、神奈川県、石川県、岐阜県、愛知県、京都府、兵庫県、福岡県（4月21日現在）
- ✓ 営業社員（対面販売）のお客さま訪問活動を、全拠点において原則自粛

2. 通常よりお時間を要する可能性がある主な対応について

- ✓ コールセンターへのお問合せ
- ✓ 各種手続き書類の発送
- ✓ 保険金・給付金などのお支払い
- ✓ 契約者貸付・解約払戻金などのお支払い
- ✓ 名義変更・振替口座変更などのご契約内容変更手続き
- ✓ 新契約のお申込みの引受手続き

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。
 特定警戒都道府県など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>

以上