

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 (追加：コールセンターの営業日・営業時間の縮小)

政府の「緊急事態宣言」に則り、当社は、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、時差出勤などを推進し、下記の業務体制としております。

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。

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、感染の拡大状況を踏まえ、4月21日付のお知らせを更新し、「コールセンターの営業日・営業時間の縮小」について追加しています。

### 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（5月1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
- ✓ コールセンター（「カスタマーサービスセンター」および「保険金・給付金お問合せ窓口」）の営業日・営業時間を縮小 <今回追加のご案内>

・5月8日（金）より、平日の営業時間を1時間短縮（9時から17時まで）

・5月9日（土）より、土曜日の営業を休止（日・祝は通常通り休業）

※詳細な営業日・営業時間は、各種お手続きに関するお問合せ先等（次ページ）をご確認ください。

## 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しているため、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><b>■インターネットで行えるお手続き</b> 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） <a href="https://www.orixlife.co.jp/customer/">https://www.orixlife.co.jp/customer/</a></p>
<p><b>■カスタマーサービスセンター</b> （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～金曜 9:00～17:00 （土曜・日曜・祝日・年末年始休み）</p>
<p><b>■保険金・給付金お問合せ窓口</b>  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～金曜 9:00～17:00 （土曜・日曜・祝日・年末年始休み）</p>
<p><b>■耳や言葉の不自由なお客さま専用窓口</b>  <a href="#">保険契約に関するお申出内容連絡票 PDF</a> 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>