

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 (更新：緊急事態宣言の一部区域における解除を受けた業務体制)

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、「緊急事態宣言」が一部区域で解除されたことを受け、[5/1付のご案内](#)を更新し、特定警戒都道府県以外の区域における業務体制の変更についてご案内しています。
(※下記「(1) 勤務体制について」「(2) 営業社員（対面販売）のお客さま訪問について」をご参照ください。)

なお、特定警戒都道府県については、5/1付でご案内している業務体制（社員の出勤抑制など）を継続しています。

記

1. 当社の業務体制について

(1) 勤務体制について

【特定警戒都道府県】

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、シフト制勤務などを活用し、必要最小限の出勤とします。

特定警戒都道府県（5月19日現在）

北海道、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、京都府、大阪府、兵庫県（以下、同様）

【特定警戒都道府県以外の区域】

通常の業務体制へ順次変更していきませんが、感染の再拡大防止などに配慮し、一定期間、シフト制勤務などを活用した就業体制を継続します。

(2) 営業社員（対面販売）のお客さま訪問について

【特定警戒都道府県】

原則自粛

【特定警戒都道府県以外の区域】

以下①②を徹底の上、訪問活動を実施

① 電話等による「訪問可否の事前確認」

② マスクの着用、消毒の実施、面談時の距離の確保など、感染予防に配慮した対応

(3) コールセンターについて

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

- ・平日の営業時間を9時から17時まで（通常18時までを1時間短縮）
- ・土曜日の営業を休止（日・祝日は通常通り休業）

※詳細な営業日・営業時間は、以下の各種お手続きに関するお問合せ先等をご確認ください。

2. 通常よりお時間を要する可能性がある主な業務について

通常よりお時間を要する可能性がある主な業務

- ✓ 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ご加入手続き

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。

なお、特定警戒都道府県などにおける受電業務社員の出勤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	
■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。	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/
■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。	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）
■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。	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>■耳や言葉の不自由なお客さま専用窓口</p> <p>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。</p> <p>※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。</p> <p>※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。</p> <p>※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</p> <p>0120-911-980</p> <p>(24 時間受付)</p>
---	---

以上