

2020年5月28日

お客さま各位

オリックス生命保険株式会社

緊急事態宣言の解除に伴う業務体制の変更について (お客さま訪問活動の再開・コールセンターの営業短縮は継続)

「緊急事態宣言」が全都道府県で解除されたことに伴う業務体制の変更について、下記のとおりご案内いたします。

特定警戒都道府県で自粛しておりました営業社員（対面販売）のお客さま訪問活動につきまして、お客さまへの配慮と感染予防を徹底した上で、再開いたします。

なお、コールセンターの営業につきましては、引き続き感染拡大に留意し、出社人数を抑制するなどの対応を行っていくため、営業日・営業時間の短縮を継続させていただきます。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

記

<業務体制の変更について>

1. 特定警戒都道府県における営業社員（対面販売）のお客さま訪問活動について

以下①②を徹底の上、訪問活動を再開します。

- 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

2. コールセンターについて

営業日・営業時間の短縮を継続します。

- ・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・ご連絡先は、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。

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。

引き続き、出社人数を抑制しているため、コールセンターが繋がりにくいことや、一部のお手続きおよび手続き書類等の到着に、通常よりも時間を要することがございます。ご迷惑をおかけしますことをお詫び申し上げます。

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）
■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。	FAX 受付フリーダイヤル 0120-911-980 (24時間受付)

以上