

「新型コロナウイルス感染症」に関連したお問合せ・お手続きについて

新型コロナウイルス感染症による影響を受けられた皆様に心からお見舞い申し上げます。

当社では、政府による緊急事態宣言を受け出社制限を実施しているためコールセンターにお電話がつながりにくい状況となっております。お客様にはご迷惑をおかけいたしますが、ご理解とご協力を賜りますよう、何卒よろしく願い申し上げます。また、インターネットを通じて完了するお手続きもございますのでご利用ください。

[インターネットで可能なお手続きは →こちら](#)

＜新型コロナウイルス感染症に関連したお問合せ・お手続き＞

Q：新型コロナウイルス感染症は保険の対象となりますか？

A：疾病による入院や死亡等を保障する保険種目ではお支払対象となります。また、医師の指示に基づき臨時施設（ホテルなどの宿泊施設を含みます）、または、自宅において入院と同等の療養をする場合も入院給付金をお支払いします。（注1）（注2）

（注1） 医師の証明書等をご提出いただく場合に限りです。

（注2） ご契約内容によっては、給付金等のお支払いに、所定の要件（入院日数等）を満たすことが必要となる場合があります。

保険金・給付金請求書類のお取寄せは、下記リンク先にごございます「インターネットでのご請求」よりご依頼いただけます。

[給付金請求書類のお取り寄せ依頼は →こちら](#)

Q：私の加入している保険は新型コロナウイルス感染症の対象となりますか？

A：ご契約内容を確認させていただいた上で、対象か否かのご案内をさせていただきます。担当代理店またはカスタマーセンターにてご案内いたします。

なお弊社ホームページ内にある契約者さま専用ページにて、事前にご契約内容をご確認いただくことが可能です。確認方法は下記リンク先をご参照ください。

[インターネットでお手続きできます →こちら](#)

Q : 生命保険からお金を引き出すことができますか（契約者貸付）

A : 急な資金が必要となった場合、ご契約の解約返戻金の一定範囲内で必要資金をご用意する「契約者貸付制度」をご利用いただける場合があります。弊社ホームページ内にある契約者さま専用ページにてお手続きが可能です（※1）。お手続きは下記リンク先よりご利用ください。

また、新型コロナウイルス感染症による影響を受けたお客様のご契約につきまして、特別なお取扱いを実施しております（※2）。令和2年3月18日以降のお申し出分について、契約者貸付金の利率を令和2年9月30日まで0%とします。

（※1）ご契約の内容やご利用時の状況などにより、お取り扱いできない場合があります。ご不明な点はカスタマーセンターまでお電話ください。

（※2）変額保険の場合は上記の特別なお取扱いはございませんが、「契約者貸付制度」はご利用いただけます。お手続き方法が異なりますので、末尾のフリーダイヤルまでご連絡ください。

[インターネットでお手続きできます](#) → [こちら](#)

Q : 保険料の支払いが難しくなったので、払込みを猶予することはできますか？（2020年6月11日 一部更新）

A : 新型コロナウイルス感染症による影響を受けたお客様のご契約につきまして、特別なお取扱いを実施しております。お申し出により、保険料のお払込を猶予する期間を令和2年9月30日まで延長することが可能です。（9月30日までにお申し出いただいたお客様につきましては12月31日まで猶予期間を再延長いたします）こちらのお取扱いをご利用のお客様は、カスタマーセンターまでお電話ください。

※保険料のお払込み期日により、お取り扱いできない場合があります。

Q : 入院したので保険を請求したいのですが

A : 入院給付金のご請求は、下記リンク先の「インターネットでご請求する」よりお手続き（請求書類のお取り寄せ）が可能です。

[ご入院による給付金請求のお手続き（請求書類のお取り寄せ）](#) は → [こちら](#)

・ [新型コロナウイルス感染症に関する特別措置](#)につきまして → [こちら](#)

・インターネットで可能なお手続き一覧

お手続きの種類	定額保険 証券番号が「イ」や「オ」等の カタカナで始まるご契約	変額保険 証券番号が数字で始まるご契約
契約内容のご確認	○	○
保険金・給付金の請求受付	○	×
契約者貸付金のお支払	○	×
解約・一部解約	×	×
満期金・年金等のお支払	○	×
住所・電話番号の変更	○	○
口座・クレジットカード情報の変更	○	×
繰入割合の変更 積立金の移転（スイッチング）	対象外	○

インターネットで可能なお手続きは [→こちら](#)

・お電話によるお問合せ カスタマーセンター

0120-560-834 受付時間：平日 9:00～17:00 土曜 9:00～17:00

（日曜・祝日・年末年始を除きます）

※耳や言葉の不自由なお客様は、[お問合せフォーム](#)をご利用ください。

変額保険（マーケットリンク）に関するお問合せは以下の番号をご利用ください。

0120-517-104 受付時間：平日 9:00～17:00（土曜・日曜・祝日・年末年始を除きます）

※旧フィナンシャル生命でご契約いただいたお客さまは→[こちら](#)

海外からのご連絡は以下の番号をご利用ください。

03-6746-5995（有料） 受付時間（日本時間）： 平日 9:00～17:00 土曜 9:00～17:00

（日曜・祝日・年末年始を除きます）

・保険金請求受付専用ダイヤル

0120-536-338 受付時間：平日 9:00～17:00 土曜 9:00～17:00

（日曜・祝日・年末年始を除きます）

※ご連絡いただく際は、お手元に保険証券をご用意ください。

※耳や言葉がご不自由なお客様は、上記「[インターネットでのご請求](#)」をご利用ください。

（変額保険）保険金請求受付専用ダイヤル

0120-765-322 受付時間：平日 9:00～17:00（土曜・日曜・祝日・年末年始を除きます）

※ご連絡いただく際は、お手元に保険証券をご用意ください。

以 上