

新型コロナウイルスの国内感染拡大に伴う 特別措置等のご案内

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

2020年3月18日

新型コロナウイルス感染症により影響を受けられた皆様に心よりお見舞い申し上げます。

生命保険契約に関する特別措置について、以下のとおりご案内申し上げます。

<目次>

1. 契約事務の特別措置について

- (1)保険料払込猶予期間の延長 2 頁
- (2)保険契約の更新等手続きに関する当社指定期日後のお取扱い..... 4 頁
- (3)契約者貸付・解約等の「必要書類・押印の一部省略」と「電話による受付」..... 5 頁
- (4)更新の手続きに関する「押印の省略」と「電話による受付」..... 7 頁
- (5)年金、満期保険金等の支払時の「押印の省略」と「電話による受付」..... 8 頁
- (6)祝金、生存給付金等の支払手続き等に関する「押印の省略」と「電話による受付」..... 9 頁
- (7)契約者貸付金にかかる特別利率 0%の適用.....10 頁
- (8)お客様が申し込まれた新契約の特別措置.....11 頁

2. 保険金・給付金等の支払いにおける特別措置について.....12 頁

3. 契約者本人以外からの契約内容照会について.....13 頁

<特別措置の対象となるお客様>

新型コロナウイルスによる影響を受けた保険契約者(個人および法人)

※対象者以外の契約や、ご契約者の特別措置適用の意思確認ができていない契約は対象外となることがあるためご注意ください。

※本ご案内では、「あんしん生命・カスタマーセンター」を「カスタマーセンター」、「営業サポート部・代理店G<代理店サポートオフィス・照会ヘルプデスク>」を「代サポ・照会ヘルプ」と表記しています。

<編集履歴>

2020.03.19_差し替え_1.(3)(7)契約対象保種修正(災保付定期の追加)

2020.03.30_差し替え_1.(1)確認項目修正(⑥の追加)、1.(5)対象保種修正(YEN 年金、年金支払移行特約付加の追加)

2020.04.06_差し替え_1.(1)~(6)電話によるお申出方法の明確化

1. 契約事務の特別措置について

(1) 保険料払込猶予期間の延長

<p>a. 保険料払込猶予期間の延長の特別措置とは</p>	<p>お客様からのお申出により、保険料の請求を停止するとともに、以下の日付まで払込猶予期間を延長します。請求を停止した未払込保険料は、猶予延長対象期間までに、一括でお支払いいただく必要があります。</p> <table border="1" data-bbox="614 409 1348 504"> <tr> <td style="text-align: center;">猶予延長対象期間</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2020年9月30日まで</td> </tr> </table>	猶予延長対象期間	2020年9月30日まで
猶予延長対象期間			
2020年9月30日まで			
<p>b. お取り扱い上の注意点</p>	<p>お申出いただいた時点で、既に弊社から金融機関に請求済の保険料については、お申出以降でもお客様の口座から引き落としされます。</p>		
<p>c. お申出方法</p>	<p>以下の方から後記のカスタマーセンターまたは変額保険テレホンサービスに電話で「新型コロナウイルスによる影響がある」旨をお申出ください。なお、申請書類等のご提出は不要です。</p> <p>(個人契約) 契約者ご本人または配偶者・親・子</p> <p>(法人契約) 当該法人のご担当者</p>		
<p>d. 代理店／取扱者の皆様がお申出を受けた場合の対応方法</p>	<p>やむを得ない事情により、代理店／取扱者の皆様が取り次ぐ場合は、以下の確認項目をヒアリングいただき、ご本人確認のうえ、後記の代理店総合フリーダイヤルまたは変額保険テレホンサービスにお電話ください。定額保険の手続きは「カスタマーセンター」、手続き以外のご照会等は「代サポ・照会ヘルプ」、変額保険につきましては「変額保険テレホンサービス」にて承ります。</p> <p>(個人契約) <契約者ご本人からのお申出> ①氏名、②住所、③電話番号、④生年月日、⑤可能であれば証券番号、⑥保険料払込猶予期間延長を希望する理由(新型コロナウイルス感染症による具体的な影響)</p> <p><契約者ご本人以外からのお申出> 契約者本人の確認項目(上記①～⑥)に加え、お申出人の以下の項目 ⑦氏名、⑧契約者との続柄</p> <p>(法人契約) ①会社名、②住所、③電話番号、④役職・担当者氏名(お申出人) ⑤可能であれば証券番号、⑥保険料払込猶予期間延長を希望する理由(新型コロナウイルス感染症による具体的な影響)</p>		
<p>[補足]1P口振契約の場合</p>	<p>初回保険料についても本取扱の対象となります。</p>		
<p>[補足]お申出がなかった場合の取扱い</p>	<p>お申出がないまま保険料の振替ができない場合、保険料自動振替貸付(自振)の適用やご契約が失効となる場合がありますが、保険料払込猶予延長対象期間内(6か月)であれば、お申出いただき次第、さかのぼって本特別措置を適用させていただきます。(自振適用や失効とはなりません。)なお、うっかり失効や早期失効・無効契約の防止等、本特別措置の趣旨にそぐわない申出・対応はいたしかねますので、申出内容を十分にご確認のうえ対応願います。</p>		
<p>[補足]マーケットリンクの場合</p>	<p>保険料払込猶予期間中であっても、特別勘定への保険料投入は会社で立て替えて継続いたします。そのため、猶予している保険料分についても、評価損益が発生いたします。</p>		

<照会先>

<p>カスタマーセンター ※証券番号が「イ」や「オ」 等のかかで始まるご契約</p>	<p>ご契約者専用 0120-560-834 受付時間：平日 9：00～18：00、土曜 9：00～17：00 (日曜・祝日・年末年始を除きます。)</p> <p>代理店/取扱者さん手続専用 代理店総合フリーダイヤル (照会ヘルプデスク東) 0120-450-013 (照会ヘルプデスク東ライフプロ) 0120-202-181 (照会ヘルプデスク西) 0120-455-224 (照会ヘルプデスク西ライフプロ) 0120-216-161 (照会ヘルプデスク法人) 0120-055-669 ※第一階層③を選択してください。 LP・金融機関代理店さん専用 0120-207-373 受付時間：平日 9：00～18：00、土曜 9：00～17：00 (日曜・祝日・年末年始を除きます。)</p>
<p>変額保険テレホンサービス ※証券番号が数字で始まる ご契約</p>	<p>ご契約者専用 0120-652-104 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。)</p> <p>代理店/取扱者さん専用 0120-713-287 ※③を選択してください。 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。)</p>
<p>代サポ・照会ヘルプ</p>	<p>手続きについては、上記カスタマーセンターをご利用ください。 手続き以外のご照会等については、代理店総合フリーダイヤルの各ヘルプ デスクをご利用ください。 【代理店総合フリーダイヤル】 上記カスタマーセンターと同様の番号です。 ※第一階層②→第二階層②を選択してください。 代理店サポートオフィス 0120-556-346 新変額保険専用フリーダイヤル 0120-713-287 ※①を選択してください。 受付時間：平日 9：00～18：00 (土曜・日曜・祝日・年末年始を除きます。)</p>
<p>団体保険サービスセンター ※証券番号が「タ」で始まるご 契約</p>	<p>ご契約者専用 0120-162-268 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。) ※団体扱とは異なりますのでご注意ください。</p>

(2)保険契約の更新等手続きに関する当社指定期日後のお取扱い

保険契約の更新等の手続きについて、新型コロナウイルスの影響で弊社指定期日までに手続きが行えない場合、期日後のお申出を受け付けます。ただし、2020年9月30日お申出分までとします。

なお、当社指定期日までに手続きが行なえる場合は、後述の「(4)更新の手続きに関する「押印の省略」と「電話による受付」」をご参照ください。

a. 対象となる手続き	保険期間の満了に伴う各種手続き (例)切替更新、減額更新、健康増進特約の再付加 等
b. お申出方法	以下の方から後記のカスタマーセンターまたは変額保険テレホンサービスに電話で「新型コロナウイルスによる影響がある」旨をお申出ください。 (個人契約) 契約者ご本人または配偶者・親・子 (法人契約) 当該法人のご担当者
c. 代理店／取扱者の皆様がお申出を受けた場合の対応方法	代理店／取扱者の皆様が「新型コロナウイルスによる影響がある」旨のお申出を受けた場合は、担当の営業課支社へご連絡ください。
[補足] 対応内容	具体的な対応内容はご契約毎で異なるため、営業店経由でご連絡させていただきます。

<照会先>

カスタマーセンター ※証券番号が「イ」や「オ」等の かかりで始まるご契約	ご契約者専用 0120-560-834 受付時間：平日 9：00～18：00、土曜 9：00～17：00 (日曜・祝日・年末年始を除きます。)
変額保険テレホンサービス ※証券番号が数字で始まる ご契約	ご契約者専用 0120-652-104 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。)

(3) 契約者貸付・解約等の「必要書類・押印の一部省略」と「電話による受付」

a. 対象となる異動種類	①契約者貸付、配当金・すえ置金の払出し(以下、「①契貸等」) ②解約および一部解約・減額(以下、「②解約等」)	
b. 対象とできる要件	送金先の口座は「契約者ご本人名義口座」に限ります。	
c. 「必要書類・押印の一部省略」の方法	「新型コロナウイルスによる影響がある」旨をお申出いただいた場合、「本人確認のための公的書類の提出」および「押印」を省略することができます。 本取扱を行った場合は、異動請求書に「災害対応」と朱書きしてください。 ※法人契約の「②解約等」は、本取扱の対象外となります。 ※自署は必要です。	
d. 「電話による受付」の方法	①契貸等の場合	
	本取扱の対象	以下の方からカスタマーセンターまたは変額保険テレホンサービスに電話で「新型コロナウイルスによる影響がある」旨をお申出いただいた場合、書面のご提出を不要とします。 (個人契約) 契約者ご本人または配偶者・親・子 (法人契約) 当該法人のご担当者
	お客様へのご案内方法	お客様から後記のカスタマーセンターまたは変額保険テレホンサービスへ、直接ご連絡いただくよう、ご案内ください。
	ご注意事項	・代理店／取扱者の皆様の取次も含め、対象外の方からのお申出の場合は、書類でのお手続きをお願いいたします。 ・ご契約の状況によっては契約者貸付を利用できない場合があります。
	②解約等の場合	
	本取扱の対象	以下の方からカスタマーセンターまたは変額保険テレホンサービスに電話で「新型コロナウイルスによる影響がある」旨をお申出いただいた場合、書面のご提出を不要とします。 (個人契約) 契約者ご本人のみ (法人契約) 本取扱の対象外となります。
	お客様へのご案内方法	お客様から後記のカスタマーセンターまたは変額保険テレホンサービスへ、直接ご連絡いただくよう、ご案内ください。
	ご注意事項	代理店／取扱者の皆様の取次も含め、対象外の方からのお申出の場合は、書類でのお手続きをお願いいたします。

<契約者貸付対象商品>

終身保険[無配当]、利配付終身保険、終身保険、長割り終身[無配当]、長割り終身、3つのあんしん、長割り3つのあんしん、つみしゅう、えらべるあんしん、利配付養老保険、養老保険、利配付個人年金保険(無選択加入特則付加を含む)、個人年金保険、利配付特定疾病保障終身保険、利配付こども保険、長生き支援終身[無配当]、長生き支援終身、一時払逓増終身(告知不要型)、定期保険、長割り定期、低解返逓増定期保険、逓増定期保険、長期傷害保険、災害保障期間付定期保険
変額保険、変額個人年金保険、新変額保険(マーケットリンク)

<照会先>

カスタマーセンター ※証券番号が「イ」や「オ」等の かかで始まるご契約	ご契約者専用 0120-560-834 受付時間：平日 9：00～18：00、土曜 9：00～17：00 (日曜・祝日・年末年始を除きます。)
変額保険テレホンサービス ※証券番号が数字で始まる ご契約	ご契約者専用 0120-652-104 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。)

<「契約者さま専用ページ」を利用した契約者貸付>

※変額保険、変額個人年金保険、マーケットリンクは除く

個人のお客様であれば、スマートフォンやパソコンからインターネットを利用し、「契約者さま専用ページ」(URL <https://www.tmn-anshin.co.jp/keiyaku/mypage/>)からお手続きいただけます。

(4)更新の手続きに関する「押印の省略」と「電話による受付」

a. 対象となる請求種類	<ul style="list-style-type: none"> ・更新不承諾(更新を希望されない場合) ・減額更新 ・がん保険からがん治療支援保険 NEO への切替更新 	
b. 「押印の省略」の方法	<p>「新型コロナウイルスによる影響がある」旨をお申出いただいた場合、お客様の「押印」を省略することができます。本取扱を行った場合は、請求書に「災害対応」と朱書きしてください。</p> <p>なお、法人契約は、本取扱の対象外となります。</p>	
c. 「電話による受付」の方法	本取扱の対象	<p>契約者ご本人から、後記の更新お問合せダイヤルに電話で「新型コロナウイルスによる影響がある」旨をお申出いただいた場合、書面のご提出を不要とします。</p> <p>なお、法人契約は、本取扱の対象外となります。</p>
	お客様へのご案内方法	<p>後記の更新お問い合わせダイヤルをお客様にお知らせし、直接ご連絡いただくよう、ご案内ください。</p> <p>なお、切替更新の場合、契約者・被保険者同席の上ご連絡いただくようご案内ください。</p>
	ご注意事項	<p>代理店／取扱者の皆様の取次も含め、対象外の方からのお申出の場合は、書類での手続きをお願いいたします。</p>

＜照会先＞

更新お問い合わせダイヤル	<p>ご契約者専用 0120-515-022 受付時間：平日 9：00～18：00 (土曜・日曜・祝日・年末年始を除きます。)</p>
--------------	---

(5)年金、満期保険金等の支払時の「押印の省略」と「電話による受付」

a. 対象となる保険種類	<ul style="list-style-type: none"> ・個人年金保険 ・あんしんドル年金 ・養老保険 ・えらべるあんしん ・変額個人年金 ・変額保険(有期型) ・あんしん YEN 年金 ・年金支払移行特約が付加されているご契約 	
b. 対象とできる要件	受取人と契約者が同一人で、送金先の口座が「契約者ご本人名義口座」	
c. 「押印の省略」の方法	<p>「新型コロナウイルスによる影響がある」旨をお申出いただいた場合、お客様の「押印」を省略することができます。</p> <p>本取扱を行った場合は、異動請求書に「災害対応」と朱書きしてください。</p>	
d. 「電話による受付」の方法	本取扱の対象	<p>以下の方からカスタマーセンターまたは変額保険テレホンサービスに電話で「新型コロナウイルスによる影響がある」旨をお申出いただいた場合、書面のご提出を不要とします。</p> <p>【個人契約】 請求権者(受取人)(※)ご本人のみ。 (※)主契約選択(えらべるあんしん)の場合はご契約者</p> <p>【法人契約】 当該法人のご担当者</p>
	お客様へのご案内方法	お客様から後記のカスタマーセンターまたは変額保険テレホンサービスへ、直接ご連絡いただくよう、ご案内ください。
	ご注意事項	代理店／取扱者の皆様の取次も含め、対象外の方からのお申出の場合は、書類での手続きをお願いいたします。

<照会先>

<p>カスタマーセンター</p> <p>※証券番号が「イ」や「オ」等のかかで始まるご契約</p>	<p>ご契約者専用</p> <p>0120-560-834</p> <p>受付時間：平日 9：00～18：00、土曜 9：00～17：00 (日曜・祝日・年末年始を除きます。)</p>
<p>変額保険テレホンサービス</p> <p>※証券番号が数字で始まるご契約</p>	<p>ご契約者専用</p> <p>0120-652-104</p> <p>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。)</p>

(6) 祝金、生存給付金等の支払手続き等に関する「押印の省略」と「電話による受付」

a. 対象となる請求種類	<ul style="list-style-type: none"> ・祝金(こども保険) ・生存給付金(生存給付金付定期保険特約) ・健康給付金(健康給付特約) ・保険期間満了時配当金等の満期に伴う返戻金 	
b. 対象とできる要件	送金先の口座が「契約者ご本人名義口座」	
c. 「押印の省略」の方法	<p>「新型コロナウイルスによる影響がある」旨をお申出いただいた場合、お客様の「押印」を省略することができます。</p> <p>本取扱を行った場合は、異動請求書に「災害対応」と朱書きしてください。</p>	
d. 「電話による受付」の方法	本取扱の対象	<p>以下の方からカスタマーセンターに電話で「新型コロナウイルスによる影響がある」旨をお申出いただいた場合、書面のご提出を不要とします。</p> <p>【個人契約】 契約者ご本人または配偶者・親・子</p> <p>【法人契約】 当該法人のご担当者</p>
	お客様へのご案内方法	後記のカスタマーセンターをお客様にお知らせし、直接ご連絡いただく、ご案内ください。
	ご注意事項	弊社社員・代理店／取扱者の皆様を含めて本取扱の対象外の方による受付や取次ぎはできません。

<照会先>

カスタマーセンター	<p>ご契約者専用</p> <p>0120-560-834</p> <p>受付時間：平日 9：00～18：00、土曜 9：00～17：00 (日曜・祝日・年末年始を除きます。)</p>
-----------	---

(7) 契約者貸付金にかかる特別料率 0%の適用

新型コロナウイルス感染症の影響により、一時的に必要となる資金をご提供することを目的に、新規に契約者貸付を受けられる場合、一定期間貸付利率を 0%とします。

a. 対象契約者	全契約者
b. 対象商品	契約者貸付の取扱対象商品※。ただし、 <u>新変額保険(マーケットリンク)、変額保険、変額個人年金保険の一部の商品は、契約者貸付のご利用はいただけませんが、特別利率 0%の適用対象外となります。</u> (払済保険への変更後は、特別料率 0%の適用対象となります。) ※前記 『(3) 契約者貸付・解約等の「必要書類・押印の一部省略」と「電話による受付」』の<契約者貸付対象商品>参照。
c. 特別利率	年 0.0%(現行は年 3.0%)
d. 受付期間	2020 年 3 月 18 日から 2020 年 9 月 30 日まで
e. 利率免除適用期間	2020 年 9 月 30 日まで
f. ご留意いただきたい点	システム対応ができるまでの一定期間は、お支払完了後に弊社より送付する「お支払のご案内」には「貸付利率 年利 3.00%」と記載されますが、貸付日から 2020 年 9 月 30 日までの貸付利率は年利 0.0%となります。
g. お申出方法	通常通りお手続きください。 一定の条件※を満たす場合は、契約者さま専用ページでのお手続きにより迅速なお支払いが可能です。 ※①口振扱で保険料振替口座が契約者本人名義口座の契約およびクレカ扱の契約、②20 歳以上の契約者本人による申出、③当該契約の貸付限度額の範囲内かつ 1 回(1 日)の貸付額が 1 契約 100 万円以下、④支払先口座が口振扱契約の場合は保険料振替口座、クレカ扱契約の場合は契約者本人名義口座 等 「契約者さま専用ページ」 (URL https://www.tmn-anshin.co.jp/keiyaku/mypage/) ((3) 契約者貸付・解約等の「必要書類・押印の一部省略」と「電話による受付」もあわせてご確認ください。)

<照会先>

カスタマーセンター ※証券番号が「イ」や「オ」等の のかけで始まるご契約	ご契約者専用 0120-560-834 受付時間：平日 9：00～18：00、土曜 9：00～17：00 (日曜・祝日・年末年始を除きます。)
--	---

(8)お客様が申し込まれた新契約の特別措置

ご契約の申込みをいただいたものの、契約成立前に、お客様が新型コロナウイルス感染症による影響を受けた場合は特別措置を適用いたします。

主なケースは以下のとおりとなります。

適用方法については、担当の営業店もしくは計上部門にお問い合わせください。

a. 誕生日間近で入金等ができない場合	新型コロナウイルスによる影響のため、速やかに入金対応できず、契約年齢が上がってしまう場合、妥当な状況と判断できる場合は、誕生日前に入金できていたものとみなして取り扱います。
b. 不成立・過収金返戻の際の返戻事務簡素化	不成立時の保険料返戻・過収金返戻の際、返金先口座が保険料振替口座として指定済の口座もしくは契約者ご本人名義口座の場合、所定の書類(「不成立確認書(兼返金先連絡票)」・「初回保険料充当金超過保険料一部返金依頼書」)の提出を不要とし、以下の内容を TNet メール(証跡として最低限の対応が必要なため)でご連絡いただくことで取扱いを可とします。 【不成立対応】 ①不成立にされる理由 ②該当の証券番号 ③返戻金額 ④返戻先口座 【過収金返戻対応】 ①該当の証券番号 ②返戻金額 ③返戻先口座
c. 医師扱・健康診断書扱報状の至急対応	郵便事情が遅延している等で至急対応が必要な場合は、担当の営業店もしくは計上部門にご相談願います。

<照会先>

計上部門	代理店総合フリーダイヤル	
	(東日本クロスセル)	0120-450-013
	(東日本ライフプロ)	0120-202-181
	(西日本クロスセル)	0120-455-224
	(西日本ライフプロ)	0120-216-161
	※第一階層①→第二階層①を選択してください。	
	(法人)	0120-055-669
	※第一階層①→第二階層③を選択してください。	
	新変額保険専用フリーダイヤル	0120-713-287
	※②を選択してください。	
	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。)	

2. 保険金・給付金等の支払いにおける特別措置について

- ・新型コロナウイルス感染症によりご入院・ご通院された場合は、当社所定の書類(入院等事情申告書)と医療機関発行の領収書等をご提出いただくことで給付金請求手続きを行うことができます。
- ・お手元に領収書等がないときは保険金請求受付専用ダイヤルにご相談ください。
- ・なお、通院給付金のご請求の場合は領収書等のご提出は不要です。

<照会先>

保険金請求受付 専用ダイヤル ※証券番号が「イ」や「オ」等のカタ ナで始まるご契約	0120-536-338 受付時間: 平日 9:00~18:00、土曜 9:00~17:00 (日曜・祝日・年末年始を除きます。)
変額保険・変額年金保険 保険金請求受付 専用ダイヤル ※証券番号が数字で始まるご契 約	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。)

3. 契約者本人以外からの契約内容照会について

新型コロナウイルス感染症の影響により、ご本人以外から契約内容照会があった場合には、「配偶者」「同居の親族」「別居の二親等内の親族」の方からの照会に限り、以下のようにご対応ください。

＜確認項目＞ （質問例:「父の契約内容を教えて欲しい」）

①照会者の「名前」「連絡先」「照会者と本人(契約者・被保険者)の関係(*)」を確認します。

(*)「配偶者」「同居の親族」「別居の二親等内の親族」の関係にあることを確認します

②本人に代わって照会してきた理由を確認します。

契約者ご本人(被保険者ご本人)が特別措置適用者であること、個人情報保護法第23条で定める「本人の同意を得ないで第三者に提供する条件」に該当することを確認するステップです。

③ご本人の氏名・住所・電話番号・生年月日を確認します。

＜開示する範囲＞

下記の質問例④を除き、基本的に契約内容をお伝えいただいて結構です。

【質問例①/○】:父の生命保険の入院保険金日額を教えて欲しい。

・契約者ご本人(被保険者本人)とみなして情報開示を行います。

【質問例②/○】:父の生命保険の保険料が口座から引き落としされているかを教えて欲しい。

・保険の有無責に関係する「保険料の領収(引落とし・振替)の有無」については開示可とします。

【質問例③/○】:父の生命保険の解約返戻金を教えて欲しい。

・本人の資産に関するものであり、本人以外への情報開示によって親族間でのトラブルに発展する可能性があるため「本人からの確認を頼まれている」等の実情をよく確認のうえ回答します。

【質問例④/×】:金融機関の口座番号/クレジットカード番号を教えて欲しい。

・「金融機関の口座番号」「クレジットカード番号」は開示不可とします。

以上