

2021年1月緊急事態宣言に伴う当社の対応および 新型コロナウイルス感染症の影響に伴う特別取扱いについて

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さまおよび関係者の皆さまに、心からお見舞い申し上げますとともに、罹患された皆さまの一日も早いご快復を心からお祈り申し上げます。

当社では、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、以下のとおり対応いたします。大変ご迷惑をおかけいたしますが、何卒ご理解いただきますよう、よろしく申し上げます。

1. 2021年1月緊急事態宣言に伴う当社の対応

a. 営業活動・ご来店窓口

2021年1月の緊急事態宣言に伴い、営業活動やご来店窓口については感染拡散防止に取り組みながら業務を継続してまいります。当社保険契約に関するお手続きやご契約内容に関する照会等につきましては、担当のライフデザイナーやご来店窓口までお問い合わせください。

新型コロナウイルス感染症拡散防止のため、弊社職員に対し以下のとおり取り組んでおります。

- ・出勤前の検温実施、体調不良時は自宅療養（休暇取得）を推奨
- ・職員やオフィスの衛生面強化（手洗い、うがい、咳エチケット、アルコール消毒等）
- ・時差出勤、在宅勤務の推進
- ・社内研修・会議等のテレビ会議システムの活用
- ・お客さま訪問前の、訪問可否の意向の確認を徹底

b. 保険料払込猶予期間の延長（2021年1月13日追加）

2021年1月7日に緊急事態宣言が発令された1都3県（東京都・神奈川県・埼玉県・千葉県）および2021年1月13日に緊急事態宣言が発令された2府5県（栃木県・岐阜県・愛知県・京都府・大阪府・兵庫県・福岡県）のご契約を対象として、保険料をお払込み中のご契約のお客さまからのお申し出により、保険料のお払込みを猶予する期間を最長で2021年7月31日まで延長します。（※）なお、Vitality 利用料についても同様の取扱いとします。

また、2021年1月中に新たに緊急事態宣言が発令された場合、当該発令の対象区域についても同様の取扱いとします。

保障をご継続されるためには、猶予期間分の保険料を猶予期限までにお支払いいただく必要がございます。しかしながら、延長後の猶予期間までに猶予した保険料全額のお支払いが困難な場合には、原則として、2021年8月より継続して保険料をお支払いいただくことにより、保険料の払込期限を2022年2月28日までといたします。

なお、月払のご契約の場合、猶予期間分の保険料は分割してお支払いいただくことも可能です。詳細は、6月中旬頃に対象のご契約者さまにご案内いたします。

(※)すでに保険料払込猶予期間を延長し、猶予期間分の保険料を分割払込中のご契約については、取扱いの変更はございません。

2. 新型コロナウイルス感染症の影響に伴う特別取扱いについて

住友生命の商品等について以下の取扱いを実施しております。また、商品付帯サービス・提携保険会社商品に関する取扱いについて併せてご案内します。

a. 保険金・給付金のお支払いに関する取扱い

新型コロナウイルス感染症により入院された場合やお亡くなりになった場合、疾病入院給付金・死亡保険金のお支払い対象になります。

また、医療機関の事情等により入院できず、医療機関以外の場所で治療を受けている場合も、その治療期間に関する医師の証明書等をご提出いただくことで入院給付金のお支払い対象となります。

b. 保険契約の更新に関する取扱い

新型コロナウイルス感染症の影響により、お客さまから更新手続きが困難とのお申し出があった場合、更新の手続き期限を超える場合であっても柔軟に対応します。

c. 保険金・給付金、契約者貸付金等のお支払い

お客さまからのお申し出により、必要書類を一部省略する等により、簡易迅速な取扱いを実施します。

d. 商品付帯サービスについて

住友生命の所定の商品^{※1}の契約者・被保険者およびそのご家族にご利用いただくことができる「スミセイ健康相談ダイヤル」^{※2}ならびに団体向け「心と体の健康相談サービス」

における「24 時間電話健康医療相談サービス」※³において、新型コロナウイルス感染症に関するご相談も承っています。ドクターやヘルスカウンセラー（保健師・看護師等）が、24 時間年中無休で対応します。

- ※1 このサービスの利用対象商品は、5 年ごと利差配当付新終身保険〔Wステージ〕、最低保証利率付 3 年ごと利率変動型積立（終身）保険〔ライブワン・Qパック〕、特約組立型保険〔プライムフィット〕、5 年ごと利差配当付医療（定期・終身）保険〔ドクターGO〕です。
- ※2 業務委託先であるティーペック株式会社が提供するサービスであり、住友生命の提供する保険またはサービスではありません。ご利用に当たっての連絡先については、保険証券に同封の「契約内容のご説明」をご確認ください。また、お電話いただく際には、お手元に保険証券をご準備ください。
- ※3 総合福祉団体定期保険（Eアシスト）に付帯されている団体の従業員さまご本人とそのご家族が対象となります。当サービスも業務委託先であるティーペック株式会社が提供するサービスであり、住友生命の提供する保険またはサービスではありません。ご利用にあたっては団体担当者より通知されておりますフリーダイヤルへお電話いただき、オペレーターに団体専用パスワードをお伝えください。

（ご参考）ティーペック株式会社の対応方針

厚生労働省より各都道府県衛生主管部に向けた方針を確認し、新型コロナウイルス感染症に関する相談対応を行っています。新型コロナウイルス感染症の疑い例の定義にあてはまるものは、「帰国者・接触者相談センター」を案内しています。また、新型コロナウイルス感染症の全容が解明されていないため、厚生労働省や国立感染症研究所のガイドラインに沿った回答となります。

なお、新型コロナウイルス感染症の影響により、スマセイ ケア・アドバイス・サービスについては、訪問相談を一時休止しています。再開時期については、ティーペック株式会社にお問い合わせください。

e. 提携保険会社商品について

（1）損害保険契約に関する取扱い

新型コロナウイルス感染症によりご契約者さまが影響※を受けられた場合、三井住友海上火災株式会社の定める取扱いにて対応します。「継続契約の締結手続き」「保険料のお支払い」に一定期間の猶予措置を設ける等の特別措置があります。

- ※ ご契約者さまが新型コロナウイルス感染症に罹患したといった直接的な影響だけでなく、感染疑義（感染者との濃厚接触）に伴い自宅待機される場合や感染防止を目

的として代理店との対面をご希望されない場合、ご契約の代理店が休業や業務縮小、対面募集を自粛している場合などにより、通常のご契約手続きが困難となるような間接的な影響を受けられた場合を含みます。

<特別措置の内容>

継続契約の締結 手続の猶予	継続契約の締結手続きについて、2021年1月8日から2か月後の末日（2021年3月31日）まで猶予できるものとします。
保険料払込の 猶予	保険料の払い込みについて、2021年1月8日から2か月後の末日（2021年3月31日）まで猶予できるものとします。

(2) 提携生命保険会社商品に関する取扱い

住友生命にて取扱いのエヌエヌ生命保険株式会社商品・ソニー生命保険株式会社商品につきましては、各社の定める取扱いにて対応します。詳細につきましては、各社にお問い合わせください。

<お問い合わせ先>

【生命保険に関するお問い合わせ】

■インターネットでのお手続き・ご照会

入出金取引・各種お手続き・契約内容の照会はインターネット（スマセイダイレクトサービス）でもご利用いただけます。

<https://www.sumitomolife.co.jp/contract/ds/login/>

利用可能時間：月～金曜日・土日・祝日 午前8時～午後11時45分
(5/3～5/5、12/31～1/3 およびシステムメンテナンス期間中を除く)

■スマセイコールセンター

○スマセイライフデザイナー（営業職員）を通じてご加入のお客さま
(フリーダイヤル) 0120-307506

○金融機関等代理店・保険ショップを通じてご加入のお客さま
(フリーダイヤル) 0120-506154

○郵便局、ゆうちょ銀行、かんぽ生命を通じてご加入のお客さま
(フリーダイヤル) 0120-506873

○「外貨建商品」「たのしみYOUプラス」にご加入のお客さま
(フリーダイヤル) 0120-506081

受付時間 月～金曜日 午前9時～午後6時 土曜日 午前9時～午後5時
(日曜・祝日、12/31～1/3を除く)

※「2. a. 保険金・給付金のお支払いに関する取扱い」、「2. b. 保険契約の更新に関する取扱い」、「2. c. 保険金・給付金、契約者貸付金等のお支払い」については、こちらにお問い合わせください。

【Vitality 健康プログラムに関するお問い合わせ】

■Vitality サービスセンター

○スミセイライフデザイナー（営業職員）を通じてご加入のお客さま
（フリーダイヤル）0120-307864

○代理店を通じてご加入のお客さま
（フリーダイヤル）0120-055864

受付時間 月～金曜日 午前9時～午後6時 土曜日 午前9時～午後5時
（日曜・祝日、12/31～1/3を除く）

【保険をお考えのお客さま】

■コンサルティングデスク

（フリーダイヤル）0120-199366

受付時間：月～金曜日 午前9時～午後6時、土曜日 午前9時～午後5時
（日・祝日・12/31～1/3を除く）

【損害保険に関するお問い合わせ】

三井住友海上火災保険株式会社

お客さまデスク（フリーダイヤル）0120-632-277

受付時間：（月～金曜日）午前9時～午後7時（土日祝）午前9時～午後5時

【提携生命保険会社商品に関するお問い合わせ】

エヌエヌ生命保険株式会社

■エヌエヌ生命サービスセンター（フリーダイヤル）0120-521-513

受付時間 月～金曜日 午前9時～午後5時（土日・祝日、12/31～1/3を除く）

ソニー生命保険株式会社

■カスタマーセンター（フリーダイヤル）0120-158-821

受付時間 午前9時～午後5時30分（ゴールデンウィーク、年末年始を除く）

以上