

2011年3月13日  
(2011年7月19日改定)  
アクサ生命保険株式会社

東日本大震災で被災されたみなさまへ

3月11日、東日本大震災が発生し、未曾有の大災害となりました。  
被災されたみなさまに対しまして、まずは社員一同心よりお見舞い申し上げます。  
この苦難を克服し、一日も早い復興が成し遂げられることを願ってやみません。

震災による被害に対し、弊社では、以下の対応を実施いたしておりますのでご案内申し上げます。

#### **ご契約に対する特別取扱いについて**

##### 1. 災害保険金等の全額支払い

災害関係特約につきましては、約款に地震、噴火または津波によるときは災害死亡保険金、災害入院給付金等を削減したり支払わない場合があるとの規定がありますが、今回はこれを適用せず災害死亡保険金等を全額お支払いすることといたします。

##### 2. 保険料払込猶予期間の延長

被災により保険料の払込みが困難な場合、保険料の払込みを猶予する期間を最長6カ月間延長いたします。

##### 3. 保険金、給付金、契約者貸付金の簡易迅速なお支払い

お手続きの際、必要書類の一部を省略させていただく等、迅速なお支払いに努めます。

#### **計画停電実施中のお客さま対応について**

計画停電実施により、一部のご来店窓口で停電が発生する見込みです。停電中はご来店窓口で電話が繋がらないことや一部業務に支障が生じることが予想されます。お手数ですが時間をあけて改めておかけ直しいただくか、カスタマーサービスセンター(0120-948-193)までお電話いただきますようお願い申し上げます。

なお、時間帯によってはカスタマーサービスセンターでも電話が繋がりにくくなる場合がございます。ご不便をおかけして申し訳ございませんが、なにとぞご了承のほどお願い申し上げます。

お客さまからのお問い合わせ窓口

当社では、震災に遭われたご契約者さまからのお問い合わせ・ご相談につきまして、専用のご相談ダイヤルを開設しております。生命保険のお手続き・お問い合わせは以下のカスタマーサービスセンターまでご連絡いただきますよう、ご案内申し上げます。

<お問い合わせ>

アクサ生命カスタマーサービスセンター 0120-948-193

電話受付時間：月～金 9:00~17:00

(土・日・祝日および年末年始を除きます)

現在、土曜日も電話を受付けております。(9:00~17:00)