



Press release

2021年1月14日

アクサ生命：新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応について

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さま、また、感染拡大によりご不安な日常生活や事業運営を余儀なくされていらっしゃる皆さまに、謹んでお見舞い申し上げます。

アクサ生命保険株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長 兼 CEO:安瀬 聖司)は、新型コロナウイルス感染症が拡大する状況下において、お客さまに対し以下のとおり対応させていただきます。

1. 保険料のお払込みについて

保険料をお払込み中のご契約について、お客さまからのお申し出により、保険料のお払い込みを猶予する期間を最長2021年7月31日まで延長いたします※。

保障の継続のためには、猶予期間分の保険料を2021年7月31日までにお払い込みいただくことが必要です。

※すでに保険料払込猶予期間延長をご利用中のご契約については、追加の延長はご利用になれませんのでご了承ください。

【お申し出方法】

①ご契約者さま向けウェブサービス「Emma by アクサ」でのお申し出

「Emma by アクサ」にログインしていただき、以下の順番に操作をお願いいたします。

「お問い合わせ」→「各種手続きのご依頼・お問い合わせ」→「その他のお手続き・お問い合わせ」を選択し、お問い合わせフォームからお申し出ください。具体的な内容欄(備考欄)に「保険料払込猶予期間延長の申し出」と入力してください。ご不明な点については、アクサ生命公式ホームページの「よくある質問」をご確認くださいませようようお願い申し上げます。

②カスタマーサービスセンターへの電話でのお申し出

カスタマーサービスセンターにお電話いただき、自動音声案内に従い、プッシュ操作で案件選択をしていただき、以下の順番に操作をお願いいたします。

“5(保険料の支払いに関するお問い合わせ)” → “4(それ以外のお問い合わせ)”

2. 保険金・給付金のお取扱いについて

【入院給付金のお支払い】

新型コロナウイルス感染症は、入院給付金のお支払対象となる疾病に該当します。なお、入院給付金は治療を目的とした入院に対してお支払いをいたしますので、検査結果が陽性であるかどうかにかかわらず、医師の指示により医療機関に入院された場合は、お支払対象となります(※1)。

また、医療機関の事情等により、**医師の指示で、ご自宅またはその他病院等と同等とみなされる施設(ホテル等の滞在型施設)で治療を受けられた場合も、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してお取扱いいたします。**

【死亡保険金のお支払い】

新型コロナウイルス感染症により死亡された場合は死亡保険金のご請求対象となります。

災害保険金等のお支払いにつきましては、**当該感染症を直接の原因としてお亡くなりになった場合「災害割増特約」等のお支払対象としてお取扱いいたします。**併せまして、契約条件(保険金の削減支払等)において新型コロナウイルス感染症によって支払事由に該当した場合にも、保険金削減等を行わないお取扱いをいたします。



- 対象商品と内容（①、②、③ともに医師の診断が必要です）
 - ① 災害保険金、災害高度障害保険金等の災害に関する保障がある個人保険契約：対象期間中に新型コロナウイルス感染症を直接の原因として死亡・高度障害状態に該当した場合には、災害死亡保険金・災害高度障害保険金等のお支払い対象といたします。
 - ② 契約条件（保険金の削減支払等）がある個人保険契約：対象期間中に新型コロナウイルス感染症によって保険金・給付金の支払事由に該当した場合には、保険金削減・給付金不支払を行わないお取扱いに変更いたします。
 - ③ 福祉団体定期保険または定期保険（団体型）：対象期間中に新型コロナウイルス感染症を直接の原因として死亡・高度障害状態に該当した場合には、災害保障特約等に基づく災害保険金もお支払い対象といたします（商工会議所等が運営する「生命共済制度」に組み込まれた、福祉団体定期保険または定期保険（団体型）のご加入者につきましても同様に適用されます）

【オンライン診療による通院給付金のお支払い】

新型コロナウイルス感染症に関する感染拡大防止のため、今後は医師によるオンライン診療（遠隔診療）が増加することが予想されます。当社は、従来からオンライン診療を受診された場合も、約款に定める「通院」の対象としてお取扱いいたしております。

オンライン診療（遠隔診療）とは：病院やクリニックに受診することなく、スマートフォンやパソコンを通して遠隔で診療を受けることができる診療方法です。通院給付がある商品・特約の場合、オンライン診療につきましては医療機関での受診ではないものの、約款規定上の通院に準ずるものとして、お支払対象と判断いたしております。

【保険金・給付金のご請求手続き】

お申し出により、ご請求手続きに必要な書類を一部省略する等、簡易なお取扱いをいたします。

【保険契約の更新手続きの遡及対応】

ご契約の更新の手続きに際して、期日までのご対応が難しい場合については、お申し出により、更新日に遡った手続きを行う等の対応を行います。

3. お客さまをサポートする各種サービスについて

新型コロナウイルスへの対応に不安をお持ちの方のために、一部のお客さまにご利用いただいております「24時間電話健康相談サービス」(※2)とオンライン健康相談サービス「Doctors Me(ドクターズミー)」(※3)を、2021年3月末までの間、全てのご契約者さま、被保険者さまと同居のご家族の皆さまに無料にご利用いただけるようにしております。

「24時間電話健康相談サービス」は保健師・看護師等のヘルスカウンセラーが、オンライン健康相談サービス「Doctors Me(ドクターズミー)」は医師をはじめとした専門家が、それぞれ24時間年中無休で新型コロナウイルス感染症に関するご相談を承ります。

さらに、外出自粛等の影響による運動不足の解消を目的としたご自宅でもできる弊社限定のエクササイズメニューをご利用いただける運動機会増進アプリ「WEBGYM(ウェブジム)」(※4)も、引き続き全てのご契約者さま、被保険者さまと同居のご家族の皆さまに無料にご利用いただけます。

是非お気軽にご利用ください。

<p>24 時間電話健康相談サービス</p>	<p>▼ご利用はこちらから</p>  <p>※ここから先はティーベック株式会社のページとなります。</p> <p>※保険証券番号入力欄に「-(ハイフン)」のご入力は不要です</p>
<p>オンライン健康相談サービス 「Doctors Me(ドクターズミー)」</p>	<p>▼ご登録フォームはこちらから</p>  <p>※ここから先は株式会社アドメディカのページとなります</p>
<p>運動機会増進アプリ 「WEBGYM(ウェブジム)」</p>	<p>▼ご登録ページはこちらから</p>  <p>※ここから先は株式会社東急スポーツオアシスのページとなります</p> <p>※必須項目およびクーポンコードに「staystrong」を入力、案内に従ってWEBGYM アプリをダウンロードして下さい</p>



※1 ご契約内容によっては、入院給付金のお支払いに所定の入院日数が必要となる場合があります。

※2、3 「24時間電話健康相談サービス」はアクサ生命から委託を受けてティーベック株式会社が、「Doctors Me(ドクターズミー)」はアクサ生命から委託を受けて株式会社アドメディカが、それぞれ提供いたします。サービス内容・品質についてはアクサ生命が保証するものではありません。新型コロナウイルスへの感染が疑われる状態の定義に当てはまる方には、各都道府県所定の「受診・相談センター」をご案内いたします。新型コロナウイルスについては十分解明されていないこともあるため、感染経路・潜伏期間・感染予防など、政府の基本方針、厚生労働省や国立感染症研究所のガイドラインの範囲内でご相談にお応えいたします。「24時間電話健康相談サービス」のご利用には保険証券番号、オンライン健康相談サービス「Doctors Me(ドクターズミー)」のご利用には保険証券番号とご登録フォームからのご利用登録が必要になります。オンライン健康相談サービス「Doctors Me(ドクターズミー)」のご登録フォームの認証コード欄には、保険証券番号＋末尾に「1」を追加してご入力ください。(例:証券番号 123-456789 の場合、「123-4567891」)

※4 「WEBGYM(ウェブジム)」はアクサ生命から委託を受けて株式会社東急スポーツオアシスが提供します。アクサ生命の健康経営サポートパッケージ専用メニューは期間限定で全てのご契約者さま、被保険者さまと同居のご家族の皆さまに無料でご利用いただけます。ただし、プレミアム会員機能は有料となりますので、ご注意ください。詳細はアプリ内より確認ください。なお、利用期限は、アプリ内のお知らせにて別途通知いたします。

■お客さまのお問い合わせ窓口

ご契約内容や各種お手続きに関するご確認・お問い合わせは、弊社営業担当者または下記にて承ります。

ご契約者さま向けウェブサービス「Emma by アクサ (旧名称: My アクサ)」

パソコンやスマートフォンから24時間いつでもどこでも、ご契約内容の確認、契約者貸付のお申込み・ご返済(一部商品を除く)、お問い合わせが可能です。

<https://myweb.axa.co.jp/login>

emma by AXA



※法人のご契約者さまにつきましては、カスタマーサービスセンターまでお問い合わせください。

LINEで各種お手続きや健康サポートをより便利にご利用いただけます。

※ご利用には「Emma by アクサ」へのご登録が必要です。

下記いずれかの方法でアクサ生命アカウントを友だちに追加できます。

QRコードをスキャン



LINEアプリから
「アクサ生命」と検索



LINEについて詳しくは[こちら](#)から



アクサ生命 カスタマーサービスセンター

0120-568-093

受付時間 平日 9:00~18:00 土曜日 9:00~17:00

(日・祝日、12月30日~1月4日を除きます。)

アクサ生命は、「ペイヤーからパートナーへ」のビジョンのもと、お客さまの健やかなライフマネジメントに寄り添い、大切なものをお守りし、よりよい未来のために行動してまいります。

アクサ生命について

アクサ生命はアクサのメンバーカンパニーとして 1994 年に設立されました。アクサが世界で培ってきた知識と経験を活かし、254 万の個人のお客さま、多様な企業・団体のお客さまに、死亡保障や医療・がん・介護・認知症保障、資産形成などの幅広い商品を、多様な販売チャネルを通じてお届けしています。2019 年度には、2,387 億円の保険金や年金、給付金等をお支払いしています。

アクサグループについて

アクサは世界 57 ヶ国で 16 万人の従業員を擁し、1 億 800 万人のお客さまにサービスを提供する、保険および資産運用分野の世界的なリーディングカンパニーです。国際会計基準に基づく 2019 年度通期の売上は 1,035 億ユーロ、アンダーライニング・アーニングスは 65 億ユーロ、2019 年 12 月 31 日時点における運用資産総額は 9,690 億ユーロにのびます。アクサはユーロネクスト・パリのコンパートメント A に上場しており、アクサの米国預託株式は OTC QX プラットフォームで取引され、ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス (DJSI) や FTSE4GOOD などの国際的な主要 SRI インデックスの構成銘柄として採用されています。また、国連環境計画・金融イニシアチブ (UNEP FI) による「持続可能な保険原則」および「責任投資原則」に署名しています。

*上記のアクサグループ数値は 2019 年度のもの

本件に関するお問い合わせは下記までお願いいたします：

アクサ生命保険株式会社 広報部

電話：03-6737-7140

FAX：03-6737-5964

<http://www.axa.co.jp>