

東京海上日動火災の保険契約者の皆さまへ

ライフエール株式会社
アサカワ総合保険事務所**新型コロナウイルス感染対策に伴う縮小運営についてのご案内**

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。

弊社では、新型コロナウイルス感染拡大を防止するため、現在、窓口の縮小を行っており、東京海上日動火災保険株式会社（以下、「東京海上日動社」と言います。）での窓口態勢も以下の通り縮小、営業停止しております。お客様には大変ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございませんが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

なお、今後の情勢によっては更に窓口の態勢を縮小する可能性もございます。最新情報は弊社からの連絡、また東京海上日動社のHPをご確認いただきますようお願い申し上げます。

1. 事故受付センター（東京海上日動社）

お電話がつながりにくい状況となっています。インターネットやモバイルエージェント（スマホアプリ）からの受付も可能です。

インターネット	https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/service/songai/jiko.html
モバイルエージェント （スマホアプリ）	 お手元のスマートフォンで、ダウンロード済みアイコンをクリックください。

また、夜間・休日の事故現場アシスト（サービス）のご提供を一時的に休止しており、重ねてお詫び申し上げます。

<夜間・休日の事故現場アシストとは>

<https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/service/auto/total-assist/shohin/services.html>

2. カスタマーセンター（東京海上日動社）

通常期より態勢を縮小しており、また、一部のお問い合わせ窓口で営業時間を以下の通り変更しております。お電話がつながりにくい状況となっていますので、予めご了承ください。

営業時間が短縮となるお問い合わせ窓口	自動車保険、自賠責保険、火災保険、超保険 など
短縮となる2020年4月8日（水）からの営業時間	平日・土日祝とも：午前9時～午後5時（※） （※）超保険は平日のみの営業となります。また、土日祝については今後の状況に応じて変わる可能性もございます。

また、個人のお客様を対象とした、インターネットサービス（ご契約者さま専用ページ（マイページ））をご用意していますので、以下のURLよりご利用ください。

<https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/service/contractor/keiyakusyasama.html>

<ご契約者さま専用ページ（マイページ）にてご利用可能なサービス>

- ご契約の補償内容の確認
 - 自動車事故対応の経過確認や担当者への問い合わせ
 - 契約の内容変更（住所変更受付、メールアドレス変更受付、自動車保険変更受付（車両入替・年齢条件・運転者限定変更））
- ※ 通常期より態勢を縮小しており、対応にお時間が掛かる場合もございますので、予めご了承ください。

- 事故の連絡・保険金請求

3. お客様相談センター（東京海上日動社）

通常期より態勢を縮小しており、一部のお問い合わせ窓口の営業時間を以下の通り変更しております。

営業時間が短縮となるお問い合わせ窓口	「ご不満・ご相談・ご要望」
短縮となる 2020 年 4 月 8 日（水）からの 営業時間	平日： 午前 9 時～午後 5 時

以上