

かんぽ生命

カスタマーサービスセンター・査定審査会等のお知らせ

1 保険金のお支払いなどについて困ったときは

保険金のお支払いなどについてご納得いただけない場合は、カスタマーサービスセンター等において、その解決に向けて対応させていただいております。

カスタマーサービスセンター

☎ 0120(552)950

※自動音声の流れた後に4番を選択してください。
月曜日から金曜日(休日、12月29日～1月3日を除く)9時～17時

2 それでもご納得いただけない場合は

かんぽ生命では、保険金のお支払いなどに関する苦情について、お客さま相談対応の中で解決を図ることが困難となった場合は、弁護士、医師及び消費者問題の専門家（いずれも社外の者）により構成される「査定審査会」において中立かつ公平な審査を行い、紛争の解決を図る取り組みを行っています。

詳しくは、上記カスタマーサービスセンターへお問い合わせください。

一般社団法人生命保険協会「生命保険相談所」では、電話等により、生命保険に関する様々な相談・照会・苦情をお受けしております（全国各地には「連絡所」も設置されています。）。

また、生命保険相談所が苦情を受け付け、生命保険会社とご契約者さまなどとの間で十分に話し合いをしても問題の解決がつかない場合は、中立・公正な立場から紛争解決支援を行う機関として「裁定審査会」が設置（法律に基づき設置）されています。

注：2007年9月30日以前にご契約いただいた簡易生命保険契約については、「生命保険相談所（裁定審査会）」でお取扱いできるものとできないものがあります。

例) お取扱いできるもの 当社のご対応について損害賠償を求める場合

お取扱いできないもの 保険金のお支払い、契約の取消し等の契約措置を求める場合

生命保険協会 生命保険相談所

☎ 03(3286)2648

月曜日から金曜日(休日、年末年始を除く)9時～17時

Webサイトアドレス

<https://www.seiho.or.jp/>