

2025年9月30日
株式会社 かんぽ生命保険

かんぽコールセンター、電話で簡単・迅速な保険金請求の新サービス導入

株式会社かんぽ生命保険（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 谷垣邦夫、以下「かんぽ生命」）は、2025年10月1日、入院保険金・手術保険金等^{※1}の新たなお手続き方法として、かんぽコールセンターでの受付（以下「本サービス」）を開始いたします。

具体的にはかんぽコールセンターにご連絡^{※2}をいただき、コミュニケーターのご案内に沿って、スマートフォンで撮影した医療機関発行の書類^{※3}を専用Webサイトにデータでご提出いただくことでお手続きが完了いたします。ご準備いただく必要書類やスマートフォンの操作方法などをコミュニケーターがお手続き完了まで丁寧にご案内いたします。



本サービスは、電話とSMSを活用し、入院保険金・手術保険金等請求のお手続きがシームレスに完結する非対面型の新しいサービスです。退院後や治療中でご来局によるお手続きが困難なお客さまでも、ご自宅等からスマートフォンを使って簡単にご請求いただけます。なお、2025年3月から一部のお客さまを対象に、本サービスを提供してまいりました。お手続きが簡単で、郵便局窓口等でのお手続きと同様、最短で翌営業日に保険金をお受け取りいただけることから、ご利用いただいた多くのお客さまから「満足」という高評価をいただいております。こうした評価を受け、2025年10月からは全国のお客さまを対象に本サービスを開始いたします。

【お客さまの声】

- ・ 術後で倦怠感がある状況でしたが、簡単に手続きができて助かりました。
- ・ 電話して保険金請求が完了するとは思っていなかったのが感激でした。
- ・ スマホでの請求は難しいかと思いましたが、思ったより簡単に画像を送ることもでき、翌日には保険金をもらうことができて、びっくりしました。

かんぽ生命は、お客さまに寄り添った手続き体験のご提供を目指しています。デジタルを用いた非対面でのお客さまサポートを充実し、お客さまの利便性やサービス品質の向上に取り組んでいます。今後もお客さまに「かんぽ生命に入っていてよかった」と感じていただけるよう、お客さま体験価値のさらなる向上に取り組んでまいります。

【参考】

なお、本リリース内容は、2025年10月9日(木)～10日(金)に東京国際フォーラムで開催される「FIT（金融国際情報技術展）2025」会場セミナーにて、かんぽ生命の田代康基（カスタマーサービス推進部長）が登壇し、本サービスの詳細を対談セッションで紹介いたします。

※1 ケガによる請求等は対象外です。なお、今後、請求対象の拡大を検討してまいります。

※2 被保険者さまご本人のみご利用可能です。

契約日が2014年4月2日以降の学資保険をご契約のお客さまに限り、ご契約者さまがご利用可能です。

※3 ご請求には「保険証券記号番号等のご契約内容が分かるもの」および「医療機関発行の領収書、診療明細書、退院証明書等」が必要です。

以上

【お客さまのお問い合わせ先】

かんぽコールセンター

電話番号：0120-552-950（フリーダイヤル）

受付時間：平日 9：00～21：00

土・日・休日 9：00～17：00

（1月1日～3日を除く）