

問い合わせ窓口



電話での問い合わせ・相談・苦情

かんぽコールセンター
(通話料無料)

 **0120-552-950**
ここにきこう

ご高齢のお客さま専用コールセンター
(通話料無料)

 **0120-744-552**

※オペレーターに直接つながり、問い合わせに対してゆっくりと丁寧に対応します。

受付時間：9:00～21:00(平日) 9:00～17:00(土・日・休日(1月1日～3日は除きます。))

●土・日・休日の個別の契約に関する回答は、翌営業日になります。



窓口などでの手続きや相談

1.最寄りの郵便局

- 郵便局のホームページで確認してください。

2.かんぽ生命(当社)の支店

- 当社ホームページで確認してください。

当社の説明では、ご納得いただけない場合

- 当社では、保険金の支払いなどに関する苦情について、お客さま相談窓口などにおいて、その解決に向けて対応しています。
- これらの相談窓口の説明ではどうしてもご納得いただけず、第三者的な立場での審査を要望するなど、お客さま相談対応の中でその解決を図ることが困難となった場合は、ご契約者などからの請求により、社外の弁護士などにより構成される「**査定審査会**」(当社組織)において「**中立かつ公平な審査**」を行う取組を行っています(平成27年12月現在)。
- 当社では、このような取組を通じて、ご契約者などの正当な利益の保護に資するとともに、会社の査定などの業務の適正な執行の維持を図っています。なお、査定審査会は、今後変更することがあります。最新の情報は、当社ホームページ(<http://www.jp-life.japanpost.jp/>)で確認してください。

この商品にかかる指定紛争解決機関は一般社団法人生命保険協会です。
一般社団法人生命保険協会の「**生命保険相談所**」では、電話・文書(電子メール・FAXは不可)・来訪により生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情をお受けしております。また、全国各地に「連絡所」を設置し、電話にてお受けしています。

【生命保険相談所】

〒100-0005 東京都千代田区丸の内 3-4-1 新国際ビル3階(生命保険協会内)

TEL.03-3286-2648 ホームページ(<http://www.seiho.or.jp/>)

なお、生命保険相談所が苦情の申出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として1か月を経過しても、ご契約者などと生命保険会社との間で解決が見つからない場合については、指定紛争解決機関として、生命保険相談所内に「**裁定審査会**」を設け、ご契約者などの正当な利益の保護を図っております。

【お願い】

- 契約に関する照会、問い合わせなどの際には「**保険証券**」をご用意ください。
- プライバシーの保護のため、問い合わせなどはご契約者本人や保険金受取人本人からお願いします。

