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、お問い合わせに対してゆっくりと丁寧に応対します。

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、翌営業日以降（12月28日17:00～12月31日にお問い合わせいただいた場合は1月4日以降）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Webサイトで確認してください。
2. 当社（かんぽ生命）の支店 ▶ 当社Webサイト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させていただいています。

●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ご希望されるなど、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（紛争が生じた場合）は、ご契約者などからの審査の請求に基づき、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」**を行う取り組みを行っています。

●当社では、このような取り組みを通じて、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Webサイト（https://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、来訪・電話および下記のWebサイトにより、生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情をお受けしています。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　Webサイト（https://www.seiho.or.jp/）

なお、生命保険相談所が苦情の申し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カ月を経過しても、ご契約者などと生命保険会社との間で解決がつか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います。

［お願い］
●個別の契約に関する照会、問い合わせなどの際には**「契約内容案内書（保険証券）」**や毎年送付する**「ご契約内容のお知らせ」**をご用意の上、ご連絡ください。
●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。