

# 消費生活相談員によるかんぽ生命保険等電話相談窓口の開設

- 日本郵政グループは、かんぽ生命保険等のご利用者がより安心して相談できるように、「消費生活相談員によるかんぽ生命保険等電話相談窓口（コールセンター）」を、2020年8月17日に開設しました。

## 1. 本相談窓口開設の経緯

日本郵政株式会社は、消費生活に関する各種相談の専門家である消費生活相談員により、公正・中立な立場からお客さまの相談に応じていただける「消費生活相談員によるかんぽ生命保険等電話相談窓口（コールセンター）」を開設しました。

今回の相談窓口の開設は、かんぽ商品の不適正募集を受けお客さまからの信頼回復活動の一環として実施するもので、本相談窓口の設置により、これまで以上に日本郵政グループをご利用されるお客さまが安心してかんぽ生命保険等をご利用いただけるようになるものと考えております。

## 2. 本相談窓口の概要

### (1) 委託先

公益社団法人全国消費生活相談員協会（東京都中央区、理事長 増田悦子）

### (2) 相談体制

消費生活相談員が、日本郵政グループが提供するかんぽ生命保険等をご利用されるお客さまからの相談に応じます。

### (3) 連絡先及び受付時間

連絡先：0120-206-706

受付時間：月曜日から金曜日9時30分から16時30分（土曜日・日曜日・祝日を除く）

### (4) 受付開始時期

2020年8月17日（月）

## (参考)

# 消費生活相談員によるかんぽ生命保険等電話相談窓口の受付状況

- 「消費生活相談員によるかんぽ生命保険等電話相談窓口」(8月17日開設)には、8月末までに49件の相談が寄せられました。  
8月末時点の相談件数及び相談内容の内訳は以下のとおりです。

### 【相談の内訳】

種類	対応	相談事例	件数
1	当窓口からかんぽ生命に解決策を照会した案件	解約申出、無効解除申出等	11
2	当窓口からかんぽ生命にコールバックを依頼した案件	無効解除申出	1
3	当窓口からかんぽ生命に情報連携した案件	保険金請求の手続照会、返金申出、募集人処分の申出	3
4	当窓口における対応のみの案件	保障内容・受取手続の照会、保障内容に対する不満、契約可能かどうかの照会	28
5	その他	変額年金保険に関する照会 等	6

### 【相談件数の推移】

計49件

月日	8/17 (月)	8/18 (火)	8/19 (水)	8/20 (木)	8/21 (金)	8/24 (月)	8/25 (火)	8/26 (水)	8/27 (木)	8/28 (金)	8/31 (月)	合計
件数	5件	2件	3件	3件	6件	5件	2件	3件	5件	9件	6件	49件