

2007年12月3日

「支払ご相談窓口」の本格展開について

株式会社損害保険ジャパン（以下「損保ジャパン」、社長 佐藤正敏）は、保険金のお支払の対象とならなかったお客さまの相談窓口である「支払ご相談窓口」を、本年7月以降一部地域向けに試行実施していましたが、本日から全地域向けに本格展開します。この窓口は、保険金お支払部門（サービスセンター）とは別の部門に設けるものであり、サービスセンターでの対応が終了した後もお客さまからのご相談や異議のお申し出を承り、お支払の対象とならなかった理由に妥当性があるか否かを再確認します。

1. 設置の目的

損保ジャパンでは、サービスセンターとは別の部門に「支払ご相談窓口」を開設することにより、お支払の対象外とした判断が適切であったか否かについて、改めて別の視点で検証する態勢を構築します。これによって、より一層のお客さま視点での事故対応サービス提供およびお客さまサポート強化を目指します。

2. 支払ご相談窓口の概要

実施業務	・ 保険金お支払の対象とならなかったお客さまからのご相談や異議のお申し出を受け付けること ・ 保険金お支払の対象とならない理由に妥当性があるか否かを再確認し、その結果をお客さまにご説明すること
業務開始日	2007年12月3日（月）
受付時間	月～金曜日 9:00～17:00 * 祝日（12月31日～1月3日を含む）を除く
ご利用対象者	契約者・被保険者（補償の対象となる方）の皆さま
対象保険種目	自動車保険、第三分野商品（疾病を補償する新・長期医療保険、所得補償保険、長期がん保険など）
電話番号	0120-668-292（専用フリーダイヤル）

3. お客さまへのご案内方法

損保ジャパンでは、保険金お支払の対象とならなかった場合、サービスセンターから書面での対応の終了をお客さまにご報告する際に「支払ご相談窓口」をご案内します。また本日から、損保ジャパンのオフィシャルホームページ（<http://www.sompo-japan.co.jp>）にも「支払ご相談窓口」のご案内を掲載します。

以上