

第一フロンティア生命における お客さまお申出対応のご案内



＜ お申出窓口・お申出の方法・お申出に際してご準備をお願いする情報＞

〔ご照会・ご相談先〕

第一フロンティア生命では、ご契約内容についてにご質問、お問い合わせ、お手続きのご依頼の他、各種の相談をお客さまサービスセンターのフリーダイヤルで承っています。

〔お手元にご準備いただきたいもの〕

ご契約者さまの場合は、保険証券や当社からの定期的な通知物等、ご契約の証券番号がわかるものを、できるだけお手元にご準備されて、お電話ください

第一フロンティア生命 お客さまサービスセンター
フリーダイヤル 0120-876-126

営業時間 9：00～17：00

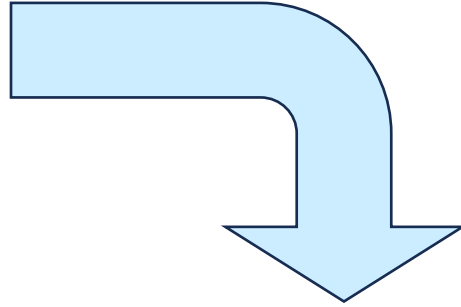
（土日・祝日、年末年始を除く）

< お申出対応の流れ >

お客さまのサービスセンターへのお電話でのご相談だけでは解決せず、ご契約の取扱経緯の調査（事実確認）が必要となった場合のお申出対応の流れはつぎのとおりです。

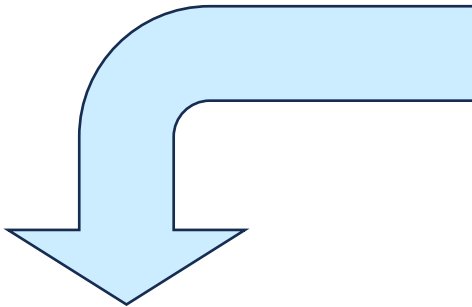
お申出の受付

お申出の内容に応じて、販売代理店へのフォロー対応の依頼や調査（事実確認）を実施するなど、速やかに対応させていただきます。



調査の実施

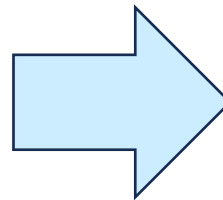
必要な場合、事実確認のための調査を実施します。原則としては、2週間以内で実施しますが、内容によっては、2週間を超える場合があります。



回答

結論をお伝えするだけでなく、確認された事実や、当社の判断に至った経緯などを具体的に説明させていただきます。

解決



解決しない
場合

第三者機関による解決

一般社団法人生命保険協会「生命保険相談所」等の第三者機関によって解決を図る方法をご案内します。紛争解決機関は、生命保険相談所以外にも国民生活センターなどがあります。

お申出後の対応の進捗状況に関するご照会は、お客さまサービスセンターまでお願いします。

