

「お客様の声」に対する取組みについて(2008年度 第2四半期)

フコクしんらい生命保険株式会社
お客様サービス室

当社では、お客様の声やニーズを幅広く取り入れ、お客様の立場に立って業務の改善などに活かす取組みを最重要課題と位置付けています。本社フリーダイヤルや代理店・営業店（業務委託先）に寄せられたご意見・ご要望、更に苦情も含めまして当社の貴重な財産と認識し、お客様満足度の高い企業へ向けた取組みに反映させるよう努力しています。2008年度第2四半期(2008年7～9月)に頂戴したご相談・苦情の状況についてご紹介します。

1. 営業活動を通じて把握したご相談・苦情等

(1)ご相談・ご照会など

項目	代表的な内容	件数	率
新規のご加入	新規加入の手続き（申込書記載方法など）	90	10.4%
クーリングオフ	制度内容、手続きに関するもの	3	0.3%
契約内容	契約内容の確認に関するもの	203	23.5%
保険料払込	払込状況、口座振替に関するもの	98	11.3%
失効・復活	契約の失効・復活に関する手続きなど	8	0.9%
変更（契約内容・名義）	契約内容の変更、名義変更など	84	9.7%
お貸付	契約者貸付、保険料自動振替貸付に関するもの	37	4.3%
解約	解約の手続きに関するもの	85	9.8%
保険金・給付金	保険金、給付金の手続きに関するもの	203	23.5%
配当金	5年毎の利配配当に関するもの	2	0.2%
税金関係	保険料や保険金の税務に関するもの	0	—
団体扱い	団体扱い契約に関するもの	0	—
代理店	募集者に関するもの	0	—
その他	上記以外のもの	52	6.0%
合計		865	100.0%

(2)苦情

★苦情の定義：「お客様の不満」を総称して「苦情」と位置付けています。

①ご契約加入時

項目	件数	率
募集の手続きに関するもの	5	35.7%
説明の十分性に関するもの	0	—
契約内容に関するもの	1	7.1%
その他	8	57.1%
*項目件数計	14	100.0%

②保険料振替関係

項目	件数	率
口座振替・郵便振替に関するもの	1	33.3%
保険料自動振替貸付に関するもの	1	33.3%
失効・復活に関するもの	0	—
その他	1	33.3%
*項目件数計	3	100.0%

③ご契約内容の変更・ご解約手続きなど

項 目	件数	率
貸付に関するもの	4	26.7%
契約の更新に関するもの	1	6.7%
契約の内容変更に関するもの	0	—
名義変更に関するもの	1	6.7%
解約の手續きに関するもの	7	46.7%
解約返戻金に関するもの	0	—
その他	2	13.3%
*項目件数計	15	100.0%

④保険金の支払いなど

項 目	件数	率
保険金のお支払に関するもの	1	33.3%
給付金のお支払手續きに関するもの	1	33.3%
その他	1	33.3%
*項目件数計	3	100.0%

⑤その他

項 目	件数	率
態度、マナーに関するもの	1	7.7%
アフターフォローに関するもの	2	15.4%
その他	10	77.0%
*項目件数計	13	100.0%

総合計	48	100.0%
-----	----	--------

2. 苦情件数の特徴

全体件数は、前年同時期との比較では、24件増加しました。

減少した項目は、「保険料収納関係（1件減）」増加した項目は、「新契約関係（13件増）」「契約変更関係（4件増）」「その他（8件増）」となりました。

3. 苦情への対応事例

(1) 契約の内容について

★お客さまの声：保険証券が届いたので見たところ年金と書いてありました。生命保険に加入したつもりなのですが……。また、自分が受け取る内容の保険ではなく、遺族が受け取る内容の保険に加入したかった。但し、自分には持病があります。

★会社回答：加入していただいた商品は生命保険です。商品特性は生存給付ですが万が一死亡したときには死亡に応じた給付がされます。受取はご指定のお子様です。また、更に保障性の商品にご加入するには、健康診査が必要となり、持病がございますとご加入できないか、または条件付帯のご契約になることがあります。

(2) 保険料自動振替貸付について

★お客さまの声：送付されてきた案内を見たが、自動振替貸付状態になっているとのことであるが、初めて聞いた。こちらから、自動振替貸付を要請した覚えは無い。

★会社回答：保険料自動振替貸付制度につきましては、ご契約者様が一時的に保険料の支払が出来なくなり、失効に至った場合、その間に万が一事故が発生しても保険金が支払えなくなります。それらを防止する救済制度として生命保険会社にご契約者様の解約

返戻金の範囲内で保険料をお立替する制度です。保険料の自動振替貸付を実行する際は通知しております。お客さまには制度内容と主旨を理解いただき通知の所在も確認していただきました。

以 上