

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について <平成 27 年度第 4 四半期(平成 28 年 1 月～3 月)>

平成 27 年度第 4 四半期に「お客さまから寄せられた苦情の状況」は以下のとおりです。

合計件数は、平成 26 年度第 4 四半期に比べて 20 件増加し、1,325 件でした。また、平成 27 年度第 3 四半期の 1,047 件に比べて 278 件の増加となりました。

内容として、最も多かったものは、「その他、アフターサービスなどに関するもの」が 502 件で全体の 37.9%でした。

内 容	平成 27 年度 ＜第 4 四半期＞		【ご参考】			
			平成 26 年度 ＜第 4 四半期＞		平成 27 年度 ＜第 3 四半期＞	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
保険契約のご加入に関するもの	178 件	13.4%	214 件	16.4%	197 件	18.8%
保険料お払い込みに関するもの	246 件	18.6%	167 件	12.8%	164 件	15.7%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	322 件	24.3%	283 件	21.7%	229 件	21.9%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	77 件	5.8%	112 件	8.6%	78 件	7.4%
その他、アフターサービスなどに関するもの ※生命保険料控除証明書関係など含む	502 件	37.9%	529 件	40.5%	379 件	36.2%
合 計	1,325 件	—	1,305 件	—	1,047 件	—

※苦情の定義:「お客さまから不満足 of 表明」があったものを総称して「苦情」と位置付けています。

※金融 ADR 制度について、当社の契約者さまからの「裁定審査会」への裁定申し立ては 0 件でした。

【平成 27 年度第 4 四半期の主な苦情】

平成 27 年度第 4 四半期の苦情は、平成 27 年度第 3 四半期に比べて 278 件増加しています。

最大の増加要因として、日本銀行によるマイナス金利政策導入の報道を受け、「既に参加している契約にも影響があるのか。」と不安になられたことを原因としたお問合わせが 2 月に数多く寄せられたことがあげられます。ご加入済みの契約については影響がない旨をご説明し、安心いただいています。

また今年度より、保険料振替貸付金残高があるお客さまあてに「保険料振替貸付金残高のお知らせ」の送付を開始したことで、保険料振替貸付金に関する照会や確認が多く寄せられたことも、増加した要因の一つです。「なぜ、もっと早く知らせてくれなかったのか」、「保険料振替貸付となっていることを今まで知らなかった」といった申出が大半を占めていたことから、お客さまに今後も定期的に「保険料振替貸付金残高のお知らせ」をお送りすることで、保険料振替貸付制度が適用されていることをお知らせする機会を増やしてまいります。