

平成 22 年 12 月

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について
＜平成 22 年度第 2 四半期(平成 22 年 7 月～9 月)＞

フコクしんらい生命保険株式会社

当社では、お客さまの声を幅広く取り入れ、お客さまの立場に立った業務の改善に活かす取り組みを最重要課題と位置付けております。お客さま相談窓口や代理店などに寄せられたご意見・ご要望、更に苦情も含めて当社の貴重な財産と認識し、お客さまサービスの向上を図っていくよう努力しております。

平成 22 年度第 2 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。

内 容	平成 22 年度第 2 四半期		※ご参考 平成 21 年度第 2 四半期	
	件数	占率	件数	占率
保険契約のご加入に関するもの	94 件	59.1%	23 件	19.0%
保険料お払い込みに関するもの	12 件	7.6%	3 件	2.5%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	36 件	22.6%	24 件	19.8%
保険金・給付金の支払いに関するもの	3 件	1.9%	18 件	14.9%
その他、アフターフォローなどに関するもの	14 件	8.8%	53 件	43.8%
合 計	159 件	100.0%	121 件	100.0%

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

【苦情の傾向】

全体件数は、前年同時期との件数比較では、38 件増加し 159 件でした。

契約件数の増加が起因したものと思われま。

苦情別分類では、第 1 四半期と同様に新契約件数の伸びが好調であったことから「保険契約のご加入に関するもの」が 59.1%と最も多く、次いで「ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの」が 22.6%でした。

【苦情の事例】

第2四半期には、「ご契約内容のお知らせ」をご契約者さまに発送しました。その結果、ご契約者さまから貴重なご意見などを頂戴しました。

事例1	ご契約内容のお知らせに封入する資料は必要最小限にしてほしい。字も小さく読みづらく嫌になります。
回答	今年度は、保険法の改正や年金一括受取制度の一部変更などでお知らせすることが多くありました。その結果、沢山の資料を同封することになりました。お申し出につきましては、今後、できるだけ簡素化し、わかりやすく情報をお伝えできるよう改善してまいります。あわせて、表示文字につきましても改善努力してまいります。
事例2	ご契約内容のお知らせの中に入院給付金に関しての説明文書が入っている。自分の保険は特約が付いていない。勘違いするので送らないでほしい。
回答	「各種手続きのご案内」は、保険金等請求の未請求確認、および、受取人変更などの手続き方法のご案内です。お申し出のとおり、ご加入の保険種類によっては入院給付金などの特約をまったく付加できないもの、付加していないものなども混在しますが、内容が多岐にわたるため一般的な手続き案内とさせていただいております。
事例3	毎年同じ書類が送られてくる。1回読めばわかるから送らないでほしい。
回答	ご通知につきましては、年に1回、ご加入されている生命保険の現状をお知らせする重要なご通知です。生命保険は長期にわたるご契約であり、特に一時払型の商品にご加入された場合、保険証券を送付させていただいた後、何らかのご通知を差しあげませんと生命保険にご加入したこと自体を忘れてしまうことが考えられます。また、生命保険に関する法律、税制など改訂した情報や当社の現況なども同封させていただいております。それらご通知手段としてもご契約内容のお知らせを送付させていただきます。

以上