

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について <平成 26 年度第 4 四半期(平成 27 年 1 月～3 月)>

平成 26 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。

全体件数は、平成 25 年度第 4 四半期との件数比較では 317 件増加し、合計 1,305 件でした。また、平成 26 年度第 3 四半期の 1,272 件に比べて 33 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 529 件で 40.5%でした。

内 容	平成 26 年度 ＜第 4 四半期＞		【ご参考】			
			平成 25 年度 ＜第 4 四半期＞		平成 26 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	214 件	16.4%	189 件	19.1%	211 件	16.6%
保険料お払い込みに関するもの	167 件	12.8%	98 件	9.9%	130 件	10.2%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	283 件	21.7%	298 件	30.2%	247 件	19.4%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	112 件	8.6%	94 件	9.5%	69 件	5.4%
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	529 件	40.5%	309 件	31.3%	615 件	48.4%
合 計	1,305 件	—	988 件	—	1,272 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 1 件でした。

【平成 26 年度第 4 四半期の主な苦情と対策】

平成 26 年度第 4 四半期の苦情は、前期の第 3 四半期に比べて 33 件増加しております。主だったものとして、第 3 四半期に引き続き生命保険料控除証明書に関する苦情が多く寄せられました。これは確定申告時期に起因するものと言えます。

また今期特有の要因として、第 3 四半期から第 4 四半期にかけて、80 歳以上のご高齢の契約者さまを対象とした現況確認(アウトバウンドコール)を行いました。「突然の電話で驚いた。不審に思った。」とのご意見や、電話に出られたご家族からは「契約内容の詳細を家族に教えてくれないのか」など「アフターサービスなどに関するもの」の苦情が 147 件(第 3・第 4 四半期合計では 189 件)寄せられました。中には、昨今ご高齢者を対象とした犯罪的な電話があることから、ご家族に「知らないところからの電話は出ないように、話を聞かないように」と言われている。」など、電話自体を拒絶された契約者さまもおられました。

当社としましては、今般のお客さまの声を踏まえ、今後ご高齢者のアフターフォローを目的として、ご連

絡先の変更や受取人さまなどに変更が生じた場合は速やかに当社にご連絡いただきたい旨や、将来のご請求に支障が生じないよう、できるだけご家族の方に保険に加入していることお伝えいただきたい旨を継続してお伝えしてまいります。

なお、ご家族からのご契約内容の詳細説明や解約などの請求書送付申し出につきましては、生命保険が契約者さまの個人財産であるという性質上、個人情報の保護、請求権利者以外の手続きいわゆる第三者によるなりすまし手続きを防止するなどして請求権利者の保護を行っていく必要がありますので、契約者さまに直接ご了承をいただいた場合（成年後見人制度を利用いただいているときはその後見人等であると証明された場合）に限り対応させていただいております。

以上のとおり、当社としては引き続き、ご高齢の契約者さまとご家族に対する対応をはじめ、アフターサービス全般の改善ができますよう全社一丸となって取り組んでまいります。