

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について
<平成 21 年度第 1 四半期(平成 21 年 4 月～6 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組みを最重要課題と位置付けております。お客さま専用ダイヤル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おります。

平成 21 年度第 1 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 21 年度第 1 四半期		※ご参考 平成 20 年度第 1 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	11 件	32.3%	10 件	15.6%
保険料お払い込みに関するもの	4 件	11.8%	2 件	3.1%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	10 件	29.4%	19 件	29.7%
保険金・給付金の支払いに関するもの	5 件	14.7%	10 件	15.6%
その他、アフターフォローなどに関するもの	4 件	11.8%	23 件	35.9%
合 計	34 件	100.0%	64 件	100.0%

※苦情の定義:「お客さまから不満足の説明があったもの」を総称して「苦情」と位置づけています。

【苦情の傾向】

全体件数は、前年同時期との件数比較では、30 件減少し 34 件でした。

保険契約のご加入に関するものが 32.3%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 29.4%となっております。

【苦情の事例と改善内容】

事例 1	保険料お立替のご案内が届いたが、この立替分をどうすればいいかわからない。
改善内容	保険料お立替通知には、返済方法は掲載しておりませんので、ご返済いただく場合のお取り扱いについて説明文書を掲載し改刷する予定であります。

事例2	貴社から届いた通知はがきに記載されていた取扱店の電話番号に電話したら、たらい回しにされた。
改善内容	<p>ご契約者様の担当代理店が何らかの理由で廃業した場合、新しい代理店が決まるまで、ご契約者さま宛通知に、代理店が登録している業務提携会社の代表電話番号が表示されています。</p> <p>よって、ご契約者さまの混乱を招かないよう、弊社のお客さま専用ダイヤルのみを表示(プリント)するように、システム仕様の変更を今年10月の保険料控除証明書作成時期に合わせて行う予定です。</p>

以上