

「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 2 四半期(平成 21 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。

21 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 21 年度第 2 四半期		※ご参考 平成 20 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	19 件	35.8%	21 件	42.0%
保険料お払い込みに関するもの	3 件	5.7%	4 件	8.0%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	16 件	30.2%	13 件	26.0%
保険金・給付金の支払いに関するもの	7 件	13.2%	2 件	4.0%
その他、アフターフォローなどに関するもの	8 件	15.1%	10 件	20.0%
合 計	53 件	100.0%	50 件	100.0%

※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、3 件増加し 53 件でした。

「保険契約のご加入に関するもの」が 35.8%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 30.2%となっております。

【苦情の事例】

事例1	受取人の変更手続きをしたが3回も代理店に呼び出され迷惑をした。
対 応	原因は、担当代理店がご請求書類の記入不備が無いようご案内できなかったこと、および、記入マニュアル(取扱の手引き)を活用できていなかったことにありますので、再度、取扱の手引きの活用について指導を実施することで、ご納得いただきました。

事例2	富国生命とフコクしんらい生命の「ご契約内容のお知らせ」を一つにして欲しい。
対 応	当社と富国生命はグループ会社ではありますが、別会社である為、一つにすることは出来ませんが、同一形式のお知らせが出来るよう改善検討しますと説明しましたところ、ご納得いただきました。
事例3	入院日数が 25 日なのに入院給付金が 21 日分しか支払われていない。
対 応	入院給付金については 4 日の支払免責があることを説明しましたところ、ご納得いただきました。
事例4	解約返戻金が少なすぎる。
対 応	保険の仕組み、保険料と解約返戻金の関係を説明しましたところ、ご納得いただきました。
事例5	クーリング・オフで書類を送ったが、返金が遅い。
対 応	書類到着の翌営業日に送金させていただいた旨説明しましたところ、ご納得いただきました。

以 上