

平成 22 年 3 月

「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 3 四半期(平成 21 年 10 月～12 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 3 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 3 四半期 | | ※ご参考 平成 20 年度第 3 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 | 24 件 | 19.5% | 17 件 | 36.2% |
| 保険料お払い込みに関するもの | 4 件 | 3.3% | 6 件 | 12.8% |
| ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの | 18 件 | 14.6% | 8 件 | 17.0% |
| 保険金・給付金の支払いに関するもの | 24 件 | 19.5% | 4 件 | 8.5% |
| その他、アフターフォローなどに関するもの | 53 件 | 43.1% | 12 件 | 25.5% |
| 合 計 | 123 件 | 100.0% | 47 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、76 件増加し 123 件でした。

増加の理由は、当社または関連会社に直接お申し出いただきました苦情 55 件に加え、21 年度より「お客さま満足度調査」によるアンケートでご意見をいただいた分を反映しております。

「その他、アフターフォローなどに関するもの」が 43.1%と最も多く、次いで「保険契約のご加入に関するもの」「保険金・給付金の支払いに関するもの」が 19.5%でした。

【苦情の事例】

| | |
|-----|--|
| 事例1 | <p>生命保険の加入を申し込んだが、その際、告知書も提出した。健康には自信があったので告知書にありのままを記入した。</p> <p>今般、代理店から告知内容が不備なので訂正を依頼されたが、健康状態が疑われているようで極めて不愉快である。</p> |
| 対応 | <p>原因は、代理店の説明が不十分であったため被保険者様が誤解をされたことです。代理店が依頼したのは告知書の質問項目の一部記入漏れであり、告知の記入内容を訂正するような依頼ではありませんでした。</p> <p>被保険者様には、説明が不十分だったことをお詫びし、ご了承のもと告知書の再提出をしていただきました。</p> |
| 事例2 | <p>金融機関で申し込んだ保険契約の取消を依頼した。その際、担当者に「申込書を返してほしい」と依頼したが「返せない」と言われた。個人情報が増えることが心配です。</p> |
| 対応 | <p>申込書につきましては、契約取消であっても返却はしておりません。お客さまの個人情報につきましては、金融機関および弊社とも個人情報保護方針にもとづき厳重に管理しております。</p> <p>ご契約者様に説明したところご了承いただきました。</p> |
| 事例3 | <p>受け取った手術給付金の金額が病院に支払った金額より少ないが間違いではないか。</p> |
| 対応 | <p>ご契約いただいている保険契約につきましては、病院からご請求された金額をお支払いするものではなく、入院日額に手術内容により当社所定の倍率を掛けて支払われるものです。したがって実際に病院にお支払いいただいた金額とは関係なくご契約の金額で計算されたものでお支払い致しましたので間違いではございません。</p> <p>被保険者様に説明させていただきご納得いただきました。</p> |

以上