

平成 22 年 6 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 4 四半期(平成 22 年 1 月～3 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 21 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。

内 容	平成 21 年度第 4 四半期		※ご参考 平成 20 年度第 4 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	20 件	44.4%	4 件	19.0%
保険料お払い込みに関するもの	4 件	8.9%	6 件	28.6%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	6 件	13.3%	9 件	42.9%
保険金・給付金の支払いに関するもの	8 件	17.8%	1 件	4.8%
その他、アフターフォローなどに関するもの	7 件	15.6%	1 件	4.8%
合 計	45 件	100.0%	21 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、24 件増加し 45 件でした。

「保険契約のご加入に関するもの」が 44.4%と最も多く、次いで「保険金・給付金の支払いに関するもの」が 17.8%でした。

【苦情の事例】

事例1	契約時、被保険者を後で変更しようと思って加入しました。被保険者の変更はできないのでしょうか。
対応	生命保険は、被保険者(保険がかけられている人)の生死などに対し保険金や給付金が支払われます。そのため、お申込み時の被保険者の年齢、性別、健康状態などにより保険の引受や払込み保険料を決定しておりますので、契約の基礎内容にかかわる変更のお取扱いはできません。 ご契約者に説明し、理解をいただきました。
事例2	保険証券が届くのが遅い。発送までの経緯を教えてください。
対応	金融機関支店でお申込みいただきました場合、まず、金融機関側で申込書の内容点検が実施されます。その後フコクしんらい生命に書類が回送され、お振込み金額の確認とあわせ最終決定がなされます。決定後は速やかに証券を作成し発送しております。通常は3週間ほどで、お手元に証券が届きます。 ご契約者に説明し、理解をいただきました。
事例3	一時払の年金保険に加入したのですが、保険料控除証明書が「一般用」と書いてあります。なぜ「個人年金保険料控除」は受けられないのでしょうか。
対応	個人年金税制適格特約を付加できる要件のひとつに「保険料払込期間が10年以上であること」が定められております。お客さまのご契約は一時払であるため、この要件を満たしておらず、「一般用」でのご案内となりました。 ご契約者に説明し、理解いただきました。

以上