

平成 23 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 22 年度第 3 四半期(平成 22 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 22 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 22 年度第 3 四半期		※ご参考 平成 21 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	56 件	18.4%	20 件	36.4%
保険料お払い込みに関するもの	16 件	5.3%	4 件	7.3%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	51 件	16.8%	10 件	18.2%
保険金・給付金の支払いに関するもの	10 件	3.3%	13 件	23.6%
その他、アフターフォローなどに関するもの	171 件	56.3%	8 件	14.5%
合 計	304 件	100.0%	55 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。

※昨年度上期にご解約、また入院給付金のご請求をいただきましたご契約者さまを対象に「お客さまアンケート」を実施しましたところ 137 件の不満足 of 表明に該当する意見をいただきました。

137 件は「その他、アフターフォローなどに関するもの」の件数に入れております。

【苦情の傾向】

全体件数は、前年同時期との件数比較では、249 件増加し 304 件でした。

増加の理由は、お客さまアンケート以外では第 2 四半期と同様に新契約が増加したことが起因したと思われる。

苦情別分類では、控除証明書およびお客さまアンケートでの苦情が多かった「その他、アフターフォローなどに関するもの」が 56.3%と最も多く、次いで「保険契約のご加入に関するもの」が 18.4%でした。

【苦情の事例】

第3四半期には、「保険料控除証明書」をご契約者さまに発送しました。その結果、ご契約者さまから以下のようなご意見などを頂戴しました。

事例1	3年ごと利差配当付災害死亡給付金付個人年金保険に加入しています。年金に加入したのに個人年金保険料控除は受けられないのですか(一時払型)。
回答	個人年金保険料控除をお受けになるためには「個人年金保険料税制適格特約」を付加しなければなりません。また、「個人年金保険料税制適格特約」を付加するには、次の条件を全て満たす必要があります。 ①年金受取人が契約者本人か配偶者のいずれかであること ②年金受取人は被保険者であること ③保険料払込期間が10年以上であること(一時払は不可) ④年金の種類が確定年金や有期年金の場合は、年金開始日における被保険者の年齢が60歳以上で、受取期間が10年以上であること ご加入の保険契約は保険料支払いが一時払型であることから「個人年金保険料税制適格特約」を付加することができません。そのため、個人年金保険料控除は対象外ということになり、一般の生命保険料控除の対象契約になります。
事例2	今年の保険料控除証明書が未だ到着しないのですが、どうなっていますか。
回答	ご加入の3年ごと利差配当付災害死亡給付金付個人年金保険は保険料を一回でお払い込みいただく一時払型でございます。生命保険料控除は保険料を払い込んだ年のみ、その年の所得から控除できる制度でございます。一時払型の場合、保険料の払込みが一回ですので生命保険料控除の申告ができるのもその年一回限りとなります。 ご契約者さまには、一昨年にご契約に加入していただき保険料をお払い込みいただいておりますので、今年の保険料控除証明書の発行はございません。
事例3	保険料控除証明書の到着が遅い。来年からもっと早く送付していただいただけませんか。
回答	今年度の保険料控除証明書につきましては、発送スケジュールの関係で例年より若干遅い発送になり一部のご契約者さまにご迷惑をお掛けすることになりました。来年度の発送につきましてはできるだけ早い発送スケジュールを組み、いち早くお手元にお届けできるよう努力してまいります。

以上