

平成 23 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 22 年度第 4 四半期(平成 23 年 1 月～3 月)＞

フコクしんらい生命保険株式会社

弊社では、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、さらに苦情も含めて弊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 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 22 年度第 4 四半期		※ご参考 平成 21 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	76 件	52.8%	20 件	44.4%
保険料お払い込みに関するもの	5 件	3.5%	4 件	8.9%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	29 件	20.1%	6 件	13.3%
保険金・給付金の支払いに関するもの	3 件	2.1%	8 件	17.8%
その他、アフターサービスなどに関するもの	31 件	21.5%	7 件	15.6%
合 計	144 件	100.0%	45 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。

※平成 22 年 10 月に開始した、金融 ADR 制度について、弊社のお客さまからの「裁定審査会」への裁定申し立ては0件でした。

【苦情の傾向】

全体件数は、前年同時期との件数比較では、99 件増加し 144 件でした。

増加の理由は、第 3 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ます。

苦情別分類では、「保険契約のご加入に関するもの」が最も多く 52.8%、次いで「その他、アフターサービスなどに関するもの」が 21.5%でした。

【苦情の事例】

事例1	保険料振替口座を変更し、新しい口座に預金準備をしていたにもかかわらず振り替えられなかった。
回答	弊社では、新しい口座への保険料振替開始手続きの締め切りを前月の20日(土曜・日曜・祝日の場合は翌日)とさせていただいております。 〇〇様の生命保険料預金口座依頼書が2月25日に弊社に到着しましたので新口座からの振り替えは翌々月の4月27日(土曜・日曜・祝日の場合は翌日)からの開始となるため、3月の保険料は変更前の口座に振替依頼を出しておりました。 なお、振り替えのできなかった3月分の保険料は、4月に新しい口座から2ヵ月分の保険料を振り替えさせていただきます。ご了承ください。
事例2	新規契約に加入したが、生命保険料控除証明書の発送が遅い
対応	10月の一斉送付後に生命保険にご加入されたご契約者の生命保険料控除証明書については、月に1回、弊社の所定の日に作成し送付しております。契約日によっては1ヵ月以上お待たせさせることもありましたが、今般、このような申し出を踏まえ、ご契約が成立した後、すみやかに生命保険料控除証明書を作成し送付することとしました。これにより新規ご契約者にいち早く生命保険料控除証明書をお届けできることになりました。

以上