

平成 23 年 9 月

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について  
＜平成 23 年度第 1 四半期(平成 23 年 4 月～6 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 23 年度第 1 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 23 年度第 1 四半期		※ご参考 平成 22 年度第 1 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	53 件	46.9%	83 件	62.4%
保険料お払い込みに関するもの	11 件	9.7%	10 件	7.5%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	29 件	25.7%	24 件	18.1%
保険金・給付金の支払いに関するもの	5 件	4.4%	8 件	6.0%
その他、アフターサービスなどに関するもの	15 件	13.3%	8 件	6.0%
合 計	113 件	100.0%	133 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。

※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 20 件減少し、合計 113 件でした。

減少の理由として、「保険契約のご加入に関するもの」が大幅に減少しております。昨年度は新契約に伴う保険証券到着に関する照会が多く発生しておりましたが、事務処理面の改善によりその多くが解消されました。

しかしながら、苦情別分類では、「保険契約のご加入に関するもの」が依然多く 46.9%、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 25.7%の占率でした。

【苦情の事例】

事例1	解約をしたいので代理店に電話をしたところ、フリーダイヤルに電話するよう言われた。その際、代理店から本人の申し出でなければ解約できないとは聞いていない。なぜ本人でなければいけないのか。家族ではだめなのか。
回答	代理店の説明が不十分でありましたこと、お詫び申し上げます。せっかくのお電話ですが、生命保険は契約者さま個人の固有財産になります。したがって、契約者さまのご家族でございまして、保険金・給付金請求などを除く「解約」「内容変更」などの契約に関する行為は、契約者さまご本人以外はできないことになっております。何卒ご理解の程お願い申し上げます。なお、契約者さまご本人からこのフリーダイヤルにお電話をいただければ、契約者さまご本人であることを確認させていただいた後、所定の手続きに関するご案内をさせていただき、即時手続き書類を契約者さまあてに送付させていただきます。
事例2	住所変更したのに保険証券を再発行しないのか。
回答	弊社では、ご契約を申し込まれた際のご住所を、弊社からの通信先として登録させていただき、保険証券にはお届け先住所として表示させていただいております。その後、ご住所の変更があった場合は、新たな通信先として住所変更のご連絡をお願いしておりますが、保険契約の要件ではなく、保険金支払などに影響しないご住所の変更については手続きも簡素化(電話での受付)し、新たに保険証券を再発行することはいたしておりません。因みに、契約内容のご変更などで保険証券を新たに作成した場合などは、新たな証券お届け先として最新のご登録住所が表示されます。何卒ご理解の程お願い申し上げます。なお、ご住所の変更登録が完了次第、新しいご住所に「住所変更完了通知」を送付させていただきますのでご確認ください。

以上