

平成 23 年 12 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 2 四半期(平成 23 年 7 月～9 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 2 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 2 四半期		※ご参考 平成 22 年度第 2 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	106 件	57.0%	94 件	59.1%
保険料お払い込みに関するもの	6 件	3.2%	12 件	7.6%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	36 件	19.4%	36 件	22.6%
保険金・給付金の支払いに関するもの	11 件	5.9%	3 件	1.9%
その他、アフターサービスなどに関するもの	27 件	14.5%	14 件	8.8%
合 計	186 件	100.0%	159 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」と位置付けています。

※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 27 件増加し、合計 186 件でした。

最も増加したものは、「保険金・給付金の支払いに関するもの」で件数は少ないものの 366%の伸展になりました。これらは保有件数の増加に伴い支払い件数も増加していることが影響していると考えられます。

苦情別分類では、「保険契約のご加入に関するもの」が依然多く 57.0%、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 19.4%の占率でした。

【苦情の事例】

事例1	<p>保険契約に加入する際に商品説明で年金の一括受取ができると説明を受けた。しかしながら保険証券に記載が無いのはおかしいのでは</p>
回答	<p>お申し出のとおり、ご加入いただきました個人年金保険は、ご希望により年金でのお受取りに変えて一時金でのお受取りが可能ですが、あらかじめ定めた年金額を確実にお受取りいただくことが目的の商品であることから、保険証券には基本年金額のみを記載させていただいております。一時金でのお受取りをご希望される場合は、年金開始前のご案内(支払請求書)でお申し出いただくことになりますので、ご了承のほどお願いします。</p> <p>なお、保険証券に同封しております『保険金・給付金等のお支払い事由について』には一時金でのお受取りが可能である旨記載してありますが、同様な意見も多数お寄せいただいていることから、より分かりやすい文書に改定いたしました。</p>
事例2	<p>貸付金の返済方法が面倒だ、もっと簡素化すべきだ</p>
回答	<p>預金口座から保険料の振替ができなく緊急に弊社にご入金を要する場合や、お貸付金をご返済される場合は、ご契約者さまに最寄の金融機関等から弊社の指定口座へ直接お振込みをお願いするなどご不便をお掛けしておりました。特に、近隣に金融機関が無い場合や、お仕事等の関係で金融機関の営業時間に間に合わないなどのお申し出もいただいておりますので、12月度から郵便局またはコンビニエンスストアから弊社が発行する振込用紙でのお支払いの取扱を開始しました。当面は緊急での保険料支払いおよび保険料自動振替貸付金のご返済の際にご利用を限定させていただきますが、順次取扱範囲を拡張していくことも検討しております。</p> <p>お客さまから頂戴しましたご意見を参考に、今後もお客さまサービスの向上に努めて参ります。</p>

以上