

平成 24 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 23 年度第 3 四半期(平成 23 年 10 月～12 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 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 23 年度第 3 四半期		※ご参考 平成 22 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	143 件	21.1%	56 件	18.4%
保険料お払い込みに関するもの	22 件	3.3%	16 件	5.3%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	83 件	12.3%	51 件	16.8%
保険金・給付金の支払いに関するもの	24 件	3.5%	10 件	3.3%
その他、アフターサービスなどに関するもの	405 件	59.8%	171 件	56.3%
合 計	677 件	100.0%	304 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 373 件増加し、合計 677 件でした。昨年度より 2.2 倍となっておりますが、これは 23 年度から「お客さまからの不満足の表明」をより広く取り扱うこととしたことによります。

例えば、「解約返戻金が思ったより少ないな」などの感想的なもの、「生命保険料控除証明書が見当たらない」などご本人の紛失とも郵送事故とも考えられるものなども「不満足の表明」(苦情)として捉えました。

また、今期、最も多かった内容では、生命保険料控除証明書の一斉発送時期でもあったことから、発送確認などの照会等も含め「その他、アフターサービスなどに関するもの」が 405 件と全体の 6 割になりました。

【苦情の事例】

事例1	保険料控除証明書の支払保険料額から配当金が差し引かれて表示されているが、配当金をもらっていないのに差し引かれているのは納得できない。
回答	契約者配当金とは、生命保険会社において年度決算で生じた剰余金を契約者に分配する制度です。そのほとんどが積立方式でいつでも払出が出来ます。また契約者配当金を受け取らず積み立てておくことで所定の利息が付きます。したがって、保険契約者のご契約の配当金支払方式が積立方式であっても、いつでも払出が出来ることにより配当金の通知とともにご契約者に契約者配当金を支払ったこととされその年度の保険料合計額からその年度に分配された契約者配当金を差し引かなければなりません。 所得税法に基づく取扱につき何卒ご理解をお願いします。
事例2	先日、保険契約を解約したのに保険料が口座から引き落とされた。また、解約したはずなのに生命保険控除証明書が届いたがなぜか。
回答	口座振替の保険料は毎月 27 日（金融機関が休業日の場合は翌営業日）に指定口座から保険料の振替を行います。その月の 15 日前後に口座請求データを作成し各金融機関に送信しています。したがって、それまでに解約の手続きが終了していれば口座振替請求ができませんが、それを過ぎると保険料の振替を行います。振り替えられた保険料は金融機関から一旦弊社に入金された後、保険料振替口座にご返金することになります。また、生命保険料控除証明書については年度途中の解約であってもその年度に支払われた保険料は所得税控除の対象となりますので、その年に課税所得がある場合は年末調整または確定申告でご使用になれます。

以上