

平成 24 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 23 年度第 4 四半期(平成 24 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 23 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 23 年度第 4 四半期		※ご参考 平成 22 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	130 件	22.5%	76 件	52.8%
保険料お払い込みに関するもの	41 件	7.1%	5 件	3.5%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	110 件	19.0%	29 件	20.1%
保険金・給付金の支払いに関するもの	44 件	7.6%	3 件	2.1%
その他、アフターサービスなどに関するもの	253 件	43.8%	31 件	21.5%
合 計	578 件	100.0%	144 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 434 件増加し、合計 578 件でした。昨年度より 4 倍となっておりますが、これは平成 23 年度から「お客さまからの不満足 of 表明」をより広く取り扱うこととしたことによります。その内容は、一時払契約で加入されたご契約者が、加入された年度のみ of 発行である「生命保険料控除証明書が今年は来ていない」、また、商品名に「定額年金」などの文言が入っている商品の加入者が、年金商品の加入であれば全てが個人年金保険料控除が受けられると誤解されているなど、制度のご理解が不十分だったものなども「不満足 of 表明」(苦情)として捉えました。

その結果、今期最も多かった内容は、生命保険料控除関係を含む「その他、アフターサービスなどに関するもの」が全体の 43.8%になりました。

【苦情の事例】

<p>事例1</p>	<p>保険料控除証明書が届かない。年金保険に加入したが一般用の生命保険料控除証明書が届いた。など</p>
<p>対応</p>	<p>弊社の販売商品は、一時払の年金保険・一時払の終身保険のご契約者の占める割合が多く、ご契約者に年1回送付している生命保険料控除証明書に関して、保険料を一時払でお支払いただいているご契約者から「昨年届いた控除証明書が今年は未だ届かない」また、「契約した保険は3年ごと利差配当付個人年金だから年金保険料控除が受けられないのはおかしい」など、前期と同様に照会が多く寄せられました。生命保険料控除制度は、所得税法で決められた要件を満たす場合に適用される制度で、その要件の一つが「その年の1月1日から12月31日までに払い込んだ保険料」、また、個人年金保険料控除の場合は、「保険料払込期間が10年以上（一時払は除く）」になっていることから、ご要望に添えない内容となっております。そこで弊社は、このような誤解を招き不必要なご心配を少しでも解消できますよう、一時払でご契約されているご契約者に平成24年度の「ご契約内容のお知らせ」発送に併せ、ご注意喚起の説明文書を同封するようにしました。また、平成24年度から改正になっております保険料控除制度についての説明文書の同封をすることとしております。</p>
<p>事例2</p>	<p>フリーダイヤルに電話するとガイダンスで「1番を押してください～」などとテープが流れているが、年配の人には操作がわかりにくく不親切だ。</p>
<p>対応</p>	<p>お客さま相談窓口の電話については、現在でも電話がつながりにくいなどのお申出をいただきますが、弊社は、お客さま相談窓口の電話回線の増設、オペレーターの増員と効率的な運用、お客さまには月曜日やお昼時間の電話集中時間を避けて電話をいただくよう依頼をおこなうなど、日々改善対応をしております。また、このたびの申出のような電話操作システムはオペレーターの応対時間を短くし、より効率的に多くのお客さまと応対できることを目的として導入しておりました。反面、利便性や効率を求めたことの弊害として、機械操作に慣れていないご高齢者に配慮が欠けていた設備であることも否定できません。そこで弊社では、操作がわかりづらいと言われたIVR（電話振分装置）を平成24年5月より廃止し、お待ちいただいた順から順次オペレーターにつなげる方式に変更しました。</p> <p>これにより、電話をかけてきたお客さまはガイダンスを聞いた後に、特に操作をしなくても順次オペレーターに電話がつながるようにいたしました。</p>

以上