

**「お客さまから寄せられた苦情の状況」について**  
**＜平成 24 年度第 2 四半期(平成 24 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 24 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 24 年度第 2 四半期		※ご参考 平成 23 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	223 件	34.5%	106 件	57.0%
保険料お払い込みに関するもの	25 件	3.9%	6 件	3.2%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	150 件	23.2%	36 件	19.4%
保険金・給付金の支払いに関するもの	48 件	7.4%	11 件	5.9%
その他、アフターサービスなどに関するもの	201 件	31.1%	27 件	14.5%
<b>合 計</b>	<b>647 件</b>	<b>—</b>	<b>186 件</b>	<b>—</b>

※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 461 件増加し、合計 647 件でした。前期の平成 24 年度第 1 四半期の 334 件に比べても 313 件の増加となりました。

内容として、最も多かったものは、「保険契約のご加入に関するもの」が 223 件で 34.5%、次いで、「その他、アフターサービスなどに関するもの」が 201 件の 31.1%と両項目で全体の 65.6%を占めました。第 2 四半期は 8 月にご契約者に送付した「ご契約内容のお知らせ」に対するリアクションが多く、特に金融窓販契約のご契約者からは、「フコクしんらい生命の保険には加入した覚えが無いんですが」などの照会があり、金融機関からのご加入ですとご案内させていただくと、「そういえばそうだった」と思い出されるケースが多く発生しました。

【苦情の事例】

<p>事例1</p>	<p>解約手続き時、保険証券を紛失している場合に印鑑登録証明書の提出が必要と言われるがなぜ必要か、公的証明書ではだめなのか？</p>
<p>対応</p>	<p>保険証券に関しては、弊社の事務取扱規程上、請求権利者である本人確認の書類と位置づけており、保険証券を提示・提出していただいております。その保険証券の紛失の際には保険証券再発行請求をしていただき請求書に印鑑登録印を押印いただいております。その理由としては本人が管理し、最も他人が取得しづらいものとして登録印制度を利用して印鑑登録証明書の提出をお願いしております。しかしながら最近では印鑑登録自体を行っていない方も多く、「保険手続きのためにわざわざ遠くの役所に出向き印鑑登録しなければならぬのか」などのご意見もあるのは事実です。そういった事実を認識し、弊社では犯罪収益移転防止法などの国の定めた本人確認書類を参考とし、保険証券紛失時の再発行手続きについては、「印鑑登録証明書もしくは公的証明書の写し」で可とすることに運用を変えることにしました。これによりわざわざ役所に出向くこともなくお手元の運転免許証・パスポート・健康保険証の写しを提出していただければ保険手続きができることになり大幅に利便性が向上することとなります。(平成25年1月中旬より実施予定)</p>
<p>事例2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年、一時払契約に加入したが今年度は保険料控除証明書の発行は無いのか？</li> <li>・一時払の年金保険に加入しているが、なぜ、保険料控除証明書が年金用でなく一般用になっているのか？</li> </ul>
<p>対応</p>	<p>毎年、年末調整および確定申告の時期にこのような申し出をいただいております。そこで、一時払にご加入のご契約者に、8月に発行する「ご契約内容のお知らせ」の中に「生命保険料控除証明書」についてのお知らせを同封し、「生命保険控除証明書」はご契約した年のみ発行されます。一時払定額年金については個人年金保険料控除の要件を満たしていないため対象になりません。と事前に通知することにより照会を減らす対策をとりました。その結果、昨年に比べ大幅に照会電話が減る結果となりました。</p>

以上