

「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 3 四半期(平成 24 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 24 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 24 年度第 3 四半期		※ご参考 平成 23 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	148 件	12.8%	143 件	21.1%
保険料お払い込みに関するもの	41 件	3.6%	22 件	3.3%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	186 件	16.1%	83 件	12.3%
保険金・給付金の支払いに関するもの	55 件	4.8%	24 件	3.5%
その他、アフターサービスなどに関するもの	723 件	62.7%	405 件	59.8%
合 計	1,153 件	—	677 件	—

※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 476 件増加し、合計 1,153 件でした。前期の平成 24 年度第 2 四半期の 647 件に比べても 506 件の増加となりました。

内容として、最も多かったものは、「その他、アフターサービスなどに関するもの」が 723 件で 62.7%、でした。第 3 四半期は保険料控除証明書の発送時期であり、その内容は、税金に関するもので、「控除証明書が届かない・送られてこない」「年金保険に加入したのに年金用ではなく一般用が送られてきた」など 689 件と全体の苦情の 59.8 を占めました。

これらは単に苦情が増えたということではなく、昨年度から積極的に取り組んでいる「お客さまの声」の収集を、たとえ、お客さまの誤解であっても、誤解をさせた原因が弊社側にもあるのでは、不要な電話をかけさせてしまったことなど、「お客さまからの不満足 of 表明」と捕らえ、その結果、前期と同様に大幅に件数が増加しています。

【苦情の事例】

事例1	自身が契約者である契約と夫が契約者である契約を同時に住所変更したい。契約者（夫）は仕事で日中に電話をかけられない。契約者（夫）に依頼されて電話しているのに手続きが出来ないのはおかしい。
対応	保険契約に係る変更は原則、ご契約者本人からの申し出で行っています。もし、電話がかかけられない諸事情がある場合は「住所変更請求書」を契約者に送付させていただき署名押印にて同意いただき変更することになります。しかしながら、これら同様な申し出が多く「何とかしてほしい」との要望が多々あるため、この度、お客さま基点での利便性の向上につなげることを目的に同居のご家族（2親等以内）の申し出に限り電話での住所変更を受けることに取扱い変更することとしました。なお、従来どおり変更後の住所については契約者宛に郵便物を発送し、ご確認いただくこととなります。
事例2	保険料控除証明書を切りとり会社に提出したが保険会社名と印鑑が無いので無効と言われた、去年はこんなことは無かった。
対応	平成24年1月1日からの生命保険料税制改正により、「介護医療保険料控除」の項目が追加されたことにより、弊社では生命保険料控除証明書を2つ折りのはがきから3枚折りのはがきに仕様変更しました。これにより従来あった契約者控を廃止し、はがきの全部を提出していただくことになりました。このような申し出は数件ありましたが、お申し出をされたご契約者については、内容を説明させていただいたうえで生命保険料控除証明書を再発行することでご了解いただきました。なお、平成25年度の発送の際には、これら意見を取り入れ「切りとらないでください」のメッセージを入れるなど、より使い易い、解り易い生命保険料控除証明書に変更できるよう検討してまいります。

以上