

「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 4 四半期(平成 25 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苦情、ご意見・ご要望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 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 24 年度第 4 四半期		※ご参考 平成 23 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	15.6%	130 件	22.5%
保険料お払い込みに関するもの	45 件	5.4%	41 件	7.1%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	223 件	26.8%	110 件	19.0%
保険金・給付金の支払いに関するもの	77 件	9.3%	44 件	7.6%
その他、アフターサービスなどに関するもの	357 件	42.9%	253 件	43.8%
合 計	832 件	—	578 件	—

※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 254 件増加し、合計 832 件でした。また、前期の平成 24 年度第 3 四半期の 1,153 件に比べて 321 件の減少となりました。

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 357 件で 42.9% でした。第 3 四半期と同様、保険料控除証明書に関する苦情等が多くを占めました。

第 4 四半期は年度の最終であることから、総括すると、平成 24 年度は 2,966 件の苦情等が寄せられ、その中でも、「その他、アフターサービスなどに関するもの」が 1,309 件 44.1%を占めました。これらの件数増は「お客さまからの不満足の表明」を幅広く捕らえたことが主因ではありますが、お客さまへの通知文書の内容など常に「お客さま基点」に立ち、より一層の改善と工夫が必要と再認識する結果となりました。

【苦情の事例】

事例	契約者変更手続きについて不備案内が届いている。今後、不備を出さないで手続き出来るよう案内してほしい
対応	弊社では、契約内容の変更等手続きの大部分は、郵送での手続きをお願いしています。よって、対面での手続きと違い、書類不備であれば再度郵送で不備案内を出すという手続きを行っているため、手続き完了まで時間を要することがあります。弊社では、請求書類に不備が発生しないよう案内文書の重要項目にラインマーカーを引く、記入必要箇所に付箋等を貼付、記入サンプルを添付するなど行ってきましたが、依然書類不備が発生しています。そこで、提出いただく書類を少なくし、請求書類の記入項目を減らす等検討しました。その結果、一部の手続きにおいて保険証券の提出省略、印鑑登録証明書の公的書類写しへの代用等、請求書類の簡略化の取扱いをしました。また、平成 25 年度の後半には、一部手続きにおいて、ご契約者から伺ったお申出事項を請求書類に事前印字することで、ご契約者には確認の署名押印をし、返送していただければ手続きが完了するよう請求手続きを改善する予定です。

以上