

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について <平成 25 年度第 1 四半期(平成 25 年 4 月～6 月)>

平成 25 年度第 1 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。

全体件数は、平成 24 年度第 1 四半期との件数比較では 269 件増加し、合計 603 件でした。また、平成 24 年度第 4 四半期の 832 件に比べて 229 件の減少となりました。

内容として、最も多かったものは、「ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの」が 241 件で 40.0%でした。平成 24 年度第 4 四半期で最も多かった「保険料控除証明書に関する苦情等」が申告の終了と同時に収束、代わって平成 24 年度第 4 四半期の件数と比べ 18 件増加した「ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの」の占率が高くなりました。

内 容	平成 25 年度 ＜第 1 四半期＞		【ご参考】			
			平成 24 年度 ＜第 1 四半期＞		平成 24 年度 ＜第 4 四半期＞	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
保険契約のご加入に関するもの	140 件	23.2%	100 件	29.9%	130 件	15.6%
保険料お払い込みに関するもの	73 件	12.1%	31 件	9.3%	45 件	5.4%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	241 件	40.0%	134 件	40.1%	223 件	26.8%
保険金・給付金の支払いに関するもの	58 件	9.6%	41 件	12.3%	77 件	9.3%
その他、アフターサービスなどに関するもの	91 件	15.1%	28 件	8.4%	357 件	42.9%
合 計	603 件	—	334 件	—	832 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。

【平成 25 年度第 1 四半期の主な苦情と対策】

平成 25 年度第 1 四半期は円安・株価の上昇などの影響か、契約者配当金に対する関心や期待が高まりました。その結果、「ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの」の中に分類される配当金に関するご意見(不満足 of 表明等)が多く寄せられました。

当社ではご契約者配当金通知の案内文の見直しを図り、より分かりやすくするよう説明文等を改訂することにしました。