

## 「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 2 四半期(平成 25 年 7 月～9 月)>

平成 25 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。

全体件数は、平成 24 年度第 2 四半期との件数比較では 293 件増加し、合計 940 件でした。また、平成 25 年度第 1 四半期の 603 件に比べて 337 件の増加となりました。

内容として、最も多かったものは、25 年度第 1 四半期と同様に「ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの」が 332 件で 35.3%でした。

内 容	平成 25 年度 ＜第 2 四半期＞		【ご参考】			
			平成 24 年度 ＜第 2 四半期＞		平成 25 年度 ＜第 1 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	226 件	24.0%	223 件	34.5%	140 件	23.2%
保険料お払い込みに関するもの	86 件	9.2%	25 件	3.9%	73 件	12.1%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	332 件	35.3%	150 件	23.2%	241 件	40.0%
保険金・給付金の支払いに関するもの	70 件	7.5%	48 件	7.4%	58 件	9.6%
その他、アフターサービスなどに関するもの	226 件	24.0%	201 件	31.1%	91 件	15.1%
合 計	940 件	—	647 件	—	603 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 2 四半期の主な苦情と対策】

平成 25 年度第 2 四半期は、7 月から 8 月にかけて、契約者さまに「ご契約内容のお知らせ」を送りました。年 1 回の通知をきっかけとして、契約者さまから死亡保険金受取人の変更や住所変更、解約などの申出が多く寄せられました。併せて契約者さまのご家族などから、これら手続きに関して「なぜ、契約者本人からの申出でなければ手続きが出来ないんだ。」「本人は高齢で耳が聞こえづらいので電話がかけられない、請求書類が書けない。」などの申出も散見されました。

当社では、契約者さまの権利保護のために各種の手続きに当たり契約者さまご本人の意思確認を行っております。そのため住所変更などの一部手続きを除き、契約者さまご本人からの申出・手続きをお願いしております。

しかしながら、勤務中に電話を掛けられない契約者さまや高齢の契約者さまなどには不便をお掛けしている事は苦情を通じて認識しており、これらの対策として、電話申出以外の手続きや代理請求手続きの拡大などをひきつづき検討し、早急に実現できるよう努力をして参ります。