

「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 3 四半期(平成 25 年 10 月～12 月)>

平成 25 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。

全体件数は、平成 24 年度第 3 四半期との件数比較では 69 件増加し、合計 1,222 件でした。また、平成 25 年度第 2 四半期の 940 件に比べて 282 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 623 件で 51.0%でした。

内 容	平成 25 年度 ＜第 3 四半期＞		【ご参考】			
			平成 24 年度 ＜第 3 四半期＞		平成 25 年度 ＜第 2 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	169 件	13.8%	148 件	12.8%	226 件	24.0%
保険料お払い込みに関するもの	89 件	7.3%	41 件	3.6%	86 件	9.2%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	264 件	21.6%	186 件	16.1%	332 件	35.3%
保険金・給付金の支払いに関するもの	77 件	6.3%	55 件	4.8%	70 件	7.5%
その他、アフターサービスなどに関するもの ※保険料控除証明書関係など含む	623 件	51.0%	723 件	62.7%	226 件	24.0%
合 計	1,222 件	—	1,153 件	—	940 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 3 四半期の主な苦情と対策】

平成 25 年度第 3 四半期は、10 月から契約者さまに発送を開始した「生命保険料控除証明書」に関する苦情が多く寄せられました。その内容は「会社で年末調整をするので早く送って欲しい。」「届かない。」「紛失したと思われるので再発行をして欲しい。」などでした。また、保険料一時払でのご契約など、保険料が支払われた年のみに発行する生命保険料控除証明書が毎年届かないなどの苦情も多く寄せられました。

このような苦情は毎年この時期に発生しているものですが、今年度、当社では、生命保険料控除証明書の一斉発送日を前年度より一週間前倒し、また、8 月に発送の「ご契約内容のお知らせ」に、保険料一時払でのご契約の場合、毎年、生命保険料控除証明書は作成されないことの注意文書を添付するなど、対策を取ってきました。その結果、前年度より生命保険料控除証明書に関する苦情が 111 件減少しました。更に、契約者さまからの苦情に関し 3 ヶ月に 1 回、「お客さまの声委員会」を開催して経営課題として改善検討を重ねております。引き続き同じような苦情が減少するよう改善努力をして参ります。