

「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 4 四半期(平成 26 年 1 月～3 月)>

平成 25 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。

全体件数は、平成 24 年度第 4 四半期との件数比較では 156 件増加し、合計 988 件でした。また、平成 25 年度第 3 四半期の 1,222 件に比べて 234 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 309 件で 31.3%でした。

内 容	平成 25 年度 ＜第 4 四半期＞		【ご参考】			
			平成 24 年度 ＜第 4 四半期＞		平成 25 年度 ＜第 3 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	189 件	19.1%	130 件	15.6%	169 件	13.8%
保険料お払い込みに関するもの	98 件	9.9%	45 件	5.4%	89 件	7.3%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	298 件	30.2%	223 件	26.8%	264 件	21.6%
保険金・給付金の支払いに関するもの	94 件	9.5%	77 件	9.3%	77 件	6.3%
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	309 件	31.3%	357 件	42.9%	623 件	51.0%
合 計	988 件	—	832 件	—	1,222 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 4 四半期の主な苦情と平成 25 年度の総括】

平成 25 年度第 4 四半期は、前期と同様に「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。その他、件数は少ないものの「収納関係」で「クレジット・カード払いの取扱申出」、「保険料の口座振替に関する照会」など、平準払込(月払等)の保険商品販売増に影響した「不満足 of 表明」が増加しました。

＜平成 25 年度のお客さまの声を活かした取組み＞

当社では、「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組みを最重要課題と位置付けています。お客さま専用ダイヤルや代理店などによせられたご意見・ご要望、さらに苦情も含めて当社の貴重な財産と認識し、お客さま満足度の高い企業へ向けた取組みに反映させるよう努力しています。

平成 25 年度の取組みとしまして、お客さまの声統括部門である契約管理部お客さまサービス室の強化のための組織改編を行いました。また、新たに、当社の商品・サービスの向上と業務の改善を目的と

した「お客さまの声委員会」を立ち上げ、定期的にお客さまの声の対応をチェックしながら、業務改善に活かす取組みを開始しました。今後は、「お客さまの声委員会」を通じて、事象、傾向、緊急性などを分析し、引き続き、「お客さまからの不満足の表明」が減少するよう改善努力をして参ります。