

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について <平成 26 年度第 1 四半期(平成 26 年 4 月～6 月)>

平成 26 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 25 年度第 1 四半期との件数比較では 14 件減少し、合計 589 件でした。また、平成 25 年度第 4 四半期の 988 件に比べて 399 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・ご解約手続などに関するもの」が 222 件で 37.7%でした。

内 容	平成 26 年度 ＜第 1 四半期＞		【ご参考】			
			平成 25 年度 ＜第 1 四半期＞		平成 25 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	113 件	19.2%	140 件	23.2%	189 件	19.1%
保険料お払い込みに関するもの	101 件	17.1%	73 件	12.1%	98 件	9.9%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	222 件	37.7%	241 件	40.0%	298 件	30.2%
保険金・給付金の支払いに関するもの	84 件	14.3%	58 件	9.6%	94 件	9.5%
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	69 件	11.7%	91 件	15.1%	309 件	31.3%
合 計	589 件	—	603 件	—	988 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 26 年度第 1 四半期の主な苦情と対策】

平成 26 年度第 1 四半期は、前期で多かった「生命保険料控除証明書」に関する苦情が確定申告期間の終了とともに収束し、通年、手続き申し出が多い「ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの」が多く寄せられました。また、前年度から、新契約の販売件数が増加している平準払の保険契約に比例して、「保険料お払い込みに関するもの」の件数が徐々に増え、この第 1 四半期もその占率を上げてきています。その内容は、「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」などでした。

その中で、「保険料の口座振替に関する照会」の多くは、新契約時の第 1 回保険料の振替日(振込日)から 2 回目の保険料振替日が 1 ヶ月開くことに関しての不安と確認の申し出であり、ご照会時の保険料振替制度の説明で、その場でご納得いただいておりますが、これら、申し出や不安材料を少しでも減らせるよう、当社では、既存パフレット、契約後の当社から送付する郵送物等の見直し、保険商品販売に関わる代理店に対する研修資料の改定など関連部門で検討を行うこととしました。