

## 「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 2 四半期(平成 26 年 7 月～9 月)>

平成 26 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 25 年度第 2 四半期との件数比較では 82 件減少し、合計 858 件でした。また、平成 26 年度第 1 四半期の 589 件に比べて 269 件の増加となりました。

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 242 件で 28.2%でした。

内 容	平成 26 年度 ＜第 2 四半期＞		【ご参考】			
			平成 25 年度 ＜第 2 四半期＞		平成 26 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	238 件	27.7%	226 件	24.0%	113 件	19.2%
保険料お払い込みに関するもの	94 件	11.0%	86 件	9.2%	101 件	17.1%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	242 件	28.2%	332 件	35.3%	222 件	37.7%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	71 件	8.3%	70 件	7.5%	84 件	14.3%
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	213 件	24.8%	226 件	24.0%	69 件	11.7%
合 計	858 件	—	940 件	—	589 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 2 四半期の主な苦情と対策】

平成 26 年度第 2 四半期は、前期の第 1 四半期に比べて 269 件(145.7%)増加しておりますが、第 2 四半期は、「ご契約内容のお知らせ」の発送があり、お客さま相談窓口への電話着信件数が、同じく前期の第 1 四半期に比べて 7,270 件(152.3%)増加し、これに伴って苦情件数も増加しました。

主な苦情は、「ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの」と昨年、前期とも変わっておりませんが、昨年同期と比べ 90 件(72.9%)の減少となりました。

この大幅減少の要因を更に細かく分析すると、配当内容の苦情が 46 件(昨年同期比 33.3%)の減少、住所変更等の苦情が 33 件(昨年同期比 48.4%)の減少となり、配当金については、平成 25 年 9 月に実施した「配当金のお知らせ通知」の文書の改訂、平成 26 年 8 月には「ご契約内容のお知らせ」に配当金の仕組みについての説明リーフレットを同封したことなどが減少の要因になっていると思われます。また、住所変更の苦情の原因では、お客さまの記載内容の誤りに起因するものや、住所変更登録事務のミス

や電話聴取時の聞き違いなど、当社の事務処理ミスを起因とするものが含まれますが、当社の事務ミスを起因とするものについては、単なる事務ミスとして終わらせることなく、改善策を策定し、社内の事務リスク委員会において有効性を評価するなど継続的な対策を行ってきましたことが、大幅な減少に繋がったと思っております。

引き続き、全社一丸となって改善努力を行って参ります。