

「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 3 四半期(平成 26 年 10 月～12 月)>

平成 26 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 25 年度第 3 四半期との件数比較では 50 件増加し、合計 1,272 件でした。また、平成 26 年度第 2 四半期の 858 件に比べて 414 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 615 件で 48.4%でした。

内 容	平成 26 年度 ＜第 3 四半期＞		【ご参考】			
			平成 25 年度 ＜第 3 四半期＞		平成 26 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	211 件	16.6%	169 件	13.8%	238 件	27.7%
保険料お払い込みに関するもの	130 件	10.2%	89 件	7.3%	94 件	11.0%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	247 件	19.4%	264 件	21.6%	242 件	28.2%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	69 件	5.4%	77 件	6.3%	71 件	8.3%
その他、アフターサービスなどに関するもの ※生命保険料控除証明書関係など含む	615 件	48.4%	623 件	51.0%	213 件	24.8%
合 計	1,272 件	—	1,222 件	—	858 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 3 四半期の主な苦情と対策】

平成 26 年度第 3 四半期の苦情は、前期の第 2 四半期に比べて 414 件増加しております。第 3 四半期は、給与所得者が所得税の年末調整申告書類を会社へ提出する時期でもあり、お客さま相談窓口へ生命保険料控除証明書に関するお問い合わせの電話が増え、これらに関連した苦情が増加しております。

特に「生命保険料控除証明書が届かない」という苦情が多く、既に一時払でご加入の契約者さまが加入年度に限り保険料控除申告ができるものを「保険期間全期に渡って保険料控除申告ができる」、「生命保険料控除証明書が毎年弊社から送られてくる」と誤認されるケースが多くありました。また新契約では、生命保険料控除証明書一斉発送後(10 月末日)に契約をお申込みされたお客さまから「第一回保険料充当金を支払った(契約成立手続き中)が生命保険料控除証明書が届かない」、「会社への提出締切

りに間に合わない」というお申出が多くありました。

これら生命保険料控除証明書の苦情申し出を減少させる対策として、平成 25 年度より、一時払でご加入の契約者さまに対し、年に 1 回発信している「ご契約のお知らせ」に生命保険料控除証明についての説明を記載したリーフレットを毎年同封し、保険料控除制度をご理解いただくようお願いしております。

また、生命保険料控除証明書の発送に関しましては、年々、一斉作成の時期を早め、発送についても郵便局での滞留日数を少しでも減らす対応をしてきました。なお、お申出への対応としては、ご契約の成立後の新規発行、既に発行している生命保険料控除証明書を紛失した場合などの再発行などでお急ぎのお申出を承った場合には、作成した生命保険料控除証明書をできるだけ速くお届けするために、速達にて随時発送しております。

弊社では、引き続き、社内で改善できることは全社一丸となって改善に取組み、これら苦情を減少させるよう努力を行って参ります。

なお、平成 26 年 11 月より、日中お電話ができないお客さまに対し、夜間アナウンスによる生命保険料控除証明書再発行の自動受付を試行し、苦情減少対策と並行して利便性の向上を検討しております。