

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について <平成 27 年度第 1 四半期(平成 27 年 4 月～6 月)>

平成 27 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 26 年度第 1 四半期との件数比較では 131 件増加し、合計 720 件でした。また、平成 26 年度第 4 四半期の 1,305 件に比べて 585 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 224 件で全体の 31.1%でした。

内 容	平成 27 年度 <第 1 四半期>		【ご参考】			
			平成 26 年度 <第 1 四半期>		平成 26 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	182 件	25.3%	113 件	19.2%	214 件	16.4%
保険料お払い込みに関するもの	170 件	23.6%	101 件	17.1%	167 件	12.8%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	224 件	31.1%	222 件	37.7%	283 件	21.7%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	74 件	10.3%	84 件	14.3%	112 件	8.6%
その他、アフターサービスなどに関するもの <small>※生命保険料控除証明書関係など含む</small>	70 件	9.7%	69 件	11.7%	529 件	40.5%
合 計	720 件	—	589 件	—	1,305 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、当社の契約者さまからの「裁定審査会」への裁定申し立ては 0 件でした。

【平成 27 年度第 1 四半期の主な苦情と対策】

平成 27 年度第 1 四半期の苦情は、平成 26 年度第 4 四半期に比べて 585 件減少しております。これは「その他、アフターサービスなどに関するもの」だけで 459 件の減少になり、主に平成 26 年分の確定申告が終了し、生命保険料控除証明書に関する苦情が減少したことによります。

また平成 26 年度第 4 四半期に比べて増加したものは「保険料お払い込みに関するもの」で、個人年金などの一時払商品の加入のほか平準払(月払等)商品の加入が増えたことにより、保険料振替に関するご照会(振替制度に関する理解不十分と思われるもの)が増えたことや「保険料の支払いをクレジットカード払いにできないか」などのご要望が増えてきました。

当社としましては、これらのお申出やご要望に対し、保険料振替に関しては説明の充実やアフターフォロー体制の見直し・整備、また保険料の口座振替以外の新たな払込手段などについては導入コストなどを検証しながら少しでもご要望に応えることができますよう継続して取組んで参ります。