

「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 2 四半期(平成 27 年 7 月～9 月)>

平成 27 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 26 年度第 2 四半期との件数比較では 455 件増加し、合計 1,313 件でした。また、平成 27 年度第 1 四半期の 720 件に比べて 593 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・ご解約手続きなどに関するもの」が 402 件で全体の 30.6%でした。

内 容	平成 27 年度 ＜第 2 四半期＞		【ご参考】			
			平成 26 年度 ＜第 2 四半期＞		平成 27 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	330 件	25.1%	238 件	27.7%	182 件	25.3%
保険料お払い込みに関するもの	183 件	13.9%	94 件	11.0%	170 件	23.6%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	402 件	30.6%	242 件	28.2%	224 件	31.1%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	84 件	6.4%	71 件	8.3%	74 件	10.3%
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	314 件	23.9%	213 件	24.8%	70 件	9.7%
合 計	1,313 件	—	858 件	—	720 件	—

※苦情の定義:「お客さまから不満足の説明」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 2 四半期の主な苦情と対策】

平成 27 年度第 2 四半期の苦情は、平成 27 年度第 1 四半期に比べて 593 件増加しております。この時期は毎年 7 月下旬から 8 月にかけて送付する「契約内容のお知らせ」の内容に関しての照会や確認の電話が多く寄せられ、また、この時期に増える名義変更や解約申出に対する手続きにおいて「請求書の送付を依頼したが届かない」「現金を急いでいるのに解約手続きに時間がかかりすぎる」など事務処理に対する苦情も寄せられました。

なお、各種手続きに際しての請求書類は郵送でのお届けを基本としており、申し出から手続き完了まで早くても 10 日程度の日数を要します。したがって、請求書類の即日発送(電話受付時間によります)、請求時の負担軽減を目的とした提出書類の簡素化、請求書の改訂などに取組んでおります。同時に「請求書類がまだ届かない」などの申し出のお客さまには配達遅延や郵送事故などを懸念し、請求書類を速達で再発送するなどの対応をしつつ発送時間や郵送経緯など調査し原因や傾向などを分析することで、1 日でも早く確実に請求書類をお客さまにお届けできるよう改善策を検討しております。