

「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 3 四半期(平成 27 年 10 月～12 月)>

平成 27 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 26 年度第 3 四半期との件数比較では 225 件減少し、合計 1,047 件でした。また、平成 27 年度第 2 四半期の 1,313 件に比べて 266 件の減少となりました。

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 379 件で全体の 36.2%でした。

内 容	平成 27 年度 ＜第 3 四半期＞		【ご参考】			
			平成 26 年度 ＜第 3 四半期＞		平成 27 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	197 件	18.8%	211 件	16.6%	330 件	25.1%
保険料お払い込みに関するもの	164 件	15.7%	130 件	10.2%	183 件	13.9%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	229 件	21.9%	247 件	19.4%	402 件	30.7%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	78 件	7.4%	69 件	5.4%	84 件	6.4%
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	379 件	36.2%	615 件	48.4%	314 件	23.9%
合 計	1,047 件	—	1,272 件	—	1,313 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 3 四半期の主な苦情】

平成 27 年度第 3 四半期の苦情は、平成 27 年度第 2 四半期に比べて 266 件減少しております。

例年第 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あり、10 月に送付した「保険料控除証明書」の発行に関するの照会や確認の電話が多く寄せられる傾向にあります。当期は平成 26 年度第 3 四半期に比べて 255 件の減少となりました。

また、全体件数が減少に向いていますが、「保険料お払い込みに関するもの」で「保険料の支払いをクレジット・カード払いにできないか」「新規に生命保険に加入し第 1 回目の保険料を支払ったが翌月に保険料が落ちていない」などは増加しました。これらは利便性の向上を求めめるご意見や保険料の収納制度など新契約加入時にきめ細かい説明などをしてほしいとのご要望と捉えております。

当社としては、生命保険を長期にわたりご継続していただくためのご意見やご要望を受け、現行の保険料収納制度の改訂や新規制度(クレジット・カード払いなど)の受入れを継続して検討し、ご要望にお応えできるよう努力して参ります。