

お客様から寄せられた苦情の概況について

2007年4月から9月にお客様から寄せられた苦情の概況についてお知らせします。

弊社では、「最もプロ意識の高い生命保険会社を目指す」というビジョンのもと、商品開発、販売体制、そしてアフターサービスなどにおいて、「お客様第一主義」に徹した取り組みをおこなっています。

いただいたご苦情は、できるだけ早く解決できますよう全力をあげて取り組みますとともに、貴重なご意見として業務改善に活かし、お客様に一層のご満足をいただける経営をめざしています。

お客様から寄せられた苦情の内訳（2007.04～2007.09）

2007年4月～2007年9月に寄せられた苦情は、合計3,432件となっています。苦情の内容は「保険金・給付金」に関するものが1,131件、「解約など、契約後のお手続きに関するもの」が781件などとなっています。

苦情項目		苦情件数 (括弧内は占率)
1	保険契約のご加入に関するもの	521件 (15.2%)
2	保険料のお払い込みに関するもの	471件 (13.7%)
3	解約など、契約後のお手続きに関するもの	781件 (22.7%)
4	保険金・給付金に関するもの	1,131件 (33.0%)
5	その他	528件 (15.4%)
合計		3,432件 (100%)

苦情の各分類に含まれる主な事例は次のとおりです。

保険契約のご加入に関するもの	・ご加入の際の説明が十分でなかったことへのご不満等 ・お客様のご希望と異なる保障内容に関するご不満等
保険料のお払い込みに関するもの	・保険料のお支払等に関するご不満等 ・失効に関するご不満等
解約など、契約後のお手続きに関するもの	・解約のお手続きに関するご不満等 ・保険金の減額等のご契約内容変更に関するご不満等
保険金・給付金に関するもの	・満期・死亡保険金、入院給付金のお手続きに対するご不満等 ・死亡保険金、入院給付金のお受取時のご不満等
その他	・上記以外のご不満等

苦情の定義： (本年8月より次の通り苦情の定義を変更いたしました)
お客様からの申し出のうち、不満足の原因が明らかであったものすべてとする。

お客様の声を反映した主な業務改善事例（2007.04～2007.09）

【投資型年金保険関連】

お客様の声	クーリング・オフができるようにしてほしい。
改善内容	投資型年金保険すべてにクーリング・オフ制度を導入しました。 2007年6月から投資型年金保険すべてにクーリングオフ制度を導入するにあたり、「ご契約のしおり」にクーリング・オフのお申出方法・お申出の記入例を記載いたしました。

お客様の声	契約内容変更の手続をしたが、書類が不備で戻ってきた。
改善内容	ご契約後の各種お手続の記入見本を一部カラー印刷にしました。 記入間違いを起しやすいつ箇所をカラー印刷にし、記入見本をわかりやすくしました。

お客様の声	ホームページの投資型年金保険運用状況をみやすくしてほしい。
改善内容	ホームページの投資型年金保険ユニットプライス画面を全面リニューアルしました。 トップ画面に、直近の日付のユニットプライスを表示するとともに、その前日のユニットプライスとの比較結果を自動で表示します。 過去の任意の期間に対するユニットプライスの検索や、グラフ表示等の機能もご用意しました。

【ユニバーサル型保険関連】

お客様の声	「口座振替不能のお知らせ」の記載内容がわかりにくい。
改善内容	「口座振替不能のお知らせ」の名称を「保険料お払込のおしらせ」に変更しました。さらに、表現をわかりやすく改訂しました。 保険料の口座振替ができなかったお客様へのお知らせを、お客様の立場に立ってわかりやすく改訂しました。

お客様の声	「猶予期間中のお知らせ」の記載内容がわかりにくい。
改善内容	「猶予期間中のお知らせ」を補足します説明資料の同封を開始しました。 保険料のお支払に口座振替をご利用いただいておりますお客様で、保険料を口座からお振替えさせていただいているにもかかわらず「猶予期間中のお知らせ」を送付いたしますお客様に、補足してご説明させていただく資料の同封を開始いたしました。

【投資型年金保険・ユニバーサル型保険以外の保険関連】

お客様の声	失効しているが、解約をせずにそのままにしておいた。どのようにすれば解約することができるのか。
改善内容	ご契約の失効後2年半を経過したご契約者様に「失効返戻金とご解約手続請求のご案内」の発送を開始しました。 ご契約が失効いたしますと、ご契約者様に「失効のお知らせ」及び「復活のご案内」を順次ご送付のうえお手続をお願いしており、「復活のご案内」には解約された場合の返戻金（失効返戻金）を掲載しております。 ご契約の失効後2年半を経過いたしましても復活または解約のお手続をいただけないお客様に対しましては、「失効返戻金とご解約手続請求のご案内」の発送を開始いたしました。このご案内にも解約された場合の失効返戻金を掲載し、解約のお手続をお願いするものとなっております。