

お客様から寄せられた苦情の概況について

2008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（2008.04～2008.09）

2008年4月～2008年9月に寄せられた苦情は、合計3,472件となっています。苦情の内容は「解約など、契約後のお手続きに関するもの」が901件、「保険金・給付金」に関するものが898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	507件 (14.6%)
2	保険料のお払い込みに関するもの	486件 (14.0%)
3	解約など、契約後のお手続きに関するもの	901件 (26.0%)
4	保険金・給付金に関するもの	898件 (25.9%)
5	その他	680件 (19.6%)
合計		3,472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

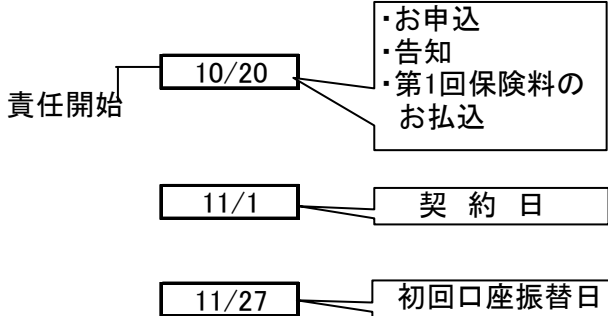
苦情の定義： お客様からの申し出のうち、不満足の説明があったものすべてとする。

お客様の声を反映した主な業務改善事例（2008.04～2008.09）

（1） 保険契約のご加入に関するもの等

お客様の声	今回新しい契約を申し込んだが、特別条件がつくとの連絡を営業担当者から聞いた。その理由を「個人情報開示請求」で請求するのに、手数料がかかるのはおかしい。
改善内容	個人情報開示請求手続きを無料化しました。

（2） 保険料のお払い込みに関するもの

お客様の声	（ユニバーサル型保険）保険料の初回口座振替日がわからない。
改善内容	<p>ご契約日の属する月の 27 日に初回の口座振替を開始させていただきます。*注</p> <p>従来、口座振替日はご契約成立後でなければ、確定しませんでした。が、わかりやすいように改善いたしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 注：9月 27 日以降のお申込のご契約から適用しています。 * 注：契約日は、会社の責任が開始される日の属する月の翌月 1 日となります。 * 注：一部の契約は除きます。 <p>（例）</p> 

お客様の声	（ユニバーサル型保険）フレックスファンドの残高や、フレックスファンドから特約保険料が充当される等フレックスファンドの推移がわかる資料がほしい。
改善内容	<p>フレックスファンドへの入出金及び残高の推移を簡易版「フレックスレポート」に掲載いたしました。</p> <p>これは、年 1 回送付しております「フレックスレポート」（年次版）以外に、お客様のご希望により、随時に発行します簡易版「フレックスレポート」をこの度、上記のとおり充実させました。ご希望のお客様は、コールセンター又は営業担当者へご連絡ください。</p>

(3) 解約など、契約後のお手続きに関するもの

お客様の声	(投資型年金保険以外の保険) 解約手続の際、手続書類に「必要書類」の案内が同封されてきたが、本人確認に必要な提出書類の説明がわかりにくい。
改善内容	解約手続必要書類の案内(「ご提出いただく書類」)に、ご提出していただきます本人確認に必要な提出書類の公的証明書の見本の掲載を行い、案内をわかり易いものにいたしました。

(4) 保険金・給付金に関するもの(満期保険金・年金等含みます)

お客様の声	(投資型年金保険) 年金支払手続書類を送付したが、年金支払まで、何の連絡もない。
改善内容	「年金手続請求書類 受領のお知らせ」の送付を開始いたしました。 年金支払開始 1 週間以前に年金手続請求書を受領しましたお客様宛に「年金手続請求書類 受領のお知らせ」の送付を開始しました。

お客様の声	満期保険金を送金されてきたが、送金明細が送付されてこない。
改善内容	満期保険金全件の送金案内の送付を開始しました。 従来一部の満期保険金について送金案内を送付していませんでしたが、全件の送金案内の送付を開始しました。

お客様の声	入院給付金を請求した後、確認会社が来たが、その後連絡がない。今、どのような状況なのか。 *ご請求をいただき、診断書等を拝見させていただいた結果、被保険者様や医療機関等に事実確認をさせていただく場合がございます。その場合は、お支払いの可否決定までにお時間をいただくこととなりますので、ご了承くださいませようお願いいたします。
改善内容	事実確認開始後 25 日を経過しても事実確認が終了していない場合は、ご案内を送付して状況のお知らせを開始しました。