

お客様から寄せられた苦情の概況について

2009年10月から12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（2009.10～2009.12）

2009年10月～2009年12月に寄せられた苦情は、合計1,474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394件、「保険金・給付金に関するもの」が301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	184件 (12.5%)
2	保険料のお払い込みに関するもの	171件 (11.6%)
3	解約など、契約後のお手続きに関するもの	394件 (26.7%)
4	保険金・給付金に関するもの	301件 (20.4%)
5	その他	424件 (28.8%)
合計		1,474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。