

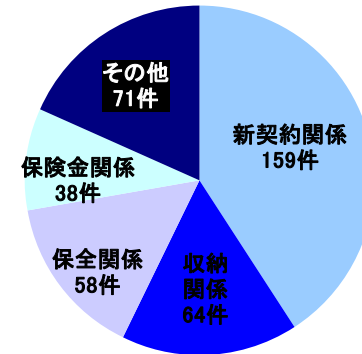
平成24年度(第1四半期)

■ 苦情の定義

当社では、受付時に「不満足の原因があったもの」をすべて苦情と定義しております。

■ 苦情件数

区 分	平成24年度(第1四半期)	
	件数	占率
新契約関係(ご契約時の手続きに関するもの)	159件	40.8%
収納関係(保険料のお払込みに関するもの)	64件	16.4%
保全関係(ご契約後の諸手続きに関するもの)	58件	14.9%
保険金関係(保険金・給付金のお支払いに関するもの)	38件	9.7%
その他(アフターフォロー・職員マナー等に関するもの)	71件	18.2%
合 計	390件	100.0%



苦情の事例

● 新契約関係

医療保険とがん療養保険に加入したが、先進医療特約ががん療養保険に付帯されていない。医療保険には付帯されているのに、なぜ提案をしなかったのか、今すぐ付帯して欲しいとお申し出をいただきました。

⇒ お申し出のとおり、代理店は医療保険で先進医療特約を付帯したことにより、がん療養保険ではがん先進医療特約は必要ないと判断しご案内を行わなかったことが判明しました。代理店には、提案内容について十分にご理解いただけるようお客さまに分かりやすく説明するよう指導しました。お客さまは、クーリングオフにより契約を一旦取り消され、がん先進医療特約を付帯のうえ再契約いただきました。

● 収納関係

「生命保険料口座振替開始(2回分)のご案内」が届いたが、それとは別に「生命保険料お払い込みのお願い」が届いた。また振替が出来ない場合は契約は無効になるとの記載があった。手続きの関係で、今月から開始される口座振替で2ヶ月分の請求になることと、振替ができなければ無効になることは理解できたが、何度も同様の案内が届くと不愉快であるとお申し出をいただきました。

⇒ お申し出のとおり、「生命保険料口座振替開始(2回分)のご案内」と「生命保険料お払い込みのお願い」がそれぞれ別々で送付されており、お客さまを混乱させてしまうことになりました。2012年8月より、「生命保険料口座振替開始(2回分)のご案内」と「生命保険料お払い込みのお願い」を一体化したご案内に変更し、お客さまにご理解いただきやすいように改定いたしました。

●保全関係

お客さまの奥様より、主人が海外渡航(6ヶ月以上)しているのだが、住所変更の必要があるか問い合わせをいただきました。手続きが必要なことをお伝えしたところ、代理店に相談した際には、手続き不要と案内されたところのご不満のお申し出をいただきました。

⇒ 海外渡航(6ヶ月以上)の際には、弊社からの通知書類をご契約者の代わりにお受け取りいただく日本国内の代理人の指定が必要であることをご案内し、直ちに手続きを完了しました。また、代理店へはお客さまから海外渡航の申し出を受けた際の手続きについて指導を行いました。

●保険金関係

入院給付金のご請求をいただいた際、お客さまへ診断書の取付けを依頼したところ、短期の入院で手術もないのだから診断書の代わりに領収書のコピーで対応はできないのかとのお申し出をいただきました。

⇒ 今回は、ご契約日から早期のご請求で、診断書をお取付けいただいたうえで給付金のお支払いについて判断させていただく必要があるケースでした。早期給付金請求時の必要書類については、なぜ診断書が必要となるのかお客さまへ丁寧な説明を心掛けご納得いただけるよう今後も対応して参ります。

苦情等の対応状況(改善事例)

【改善に向けた取組み】

●(お客さまの声)

お客さまより、パンフレットを参考に「愛する家族のためにみんなの一時払介護保険」への加入を検討している。選択できるコースはⅠ型～Ⅲ型までであるようだが、パンフレットにはⅡ型の掲載しかないので比較検討できないとお申し出をいただきました。

●(対応状況)

お申し出のとおり、「愛する家族のためにみんなの一時払介護保険」のパンフレットにはⅡ型の内容しか掲載されておらず、Ⅰ型・Ⅲ型の掲載がなかったため、加入をご検討いただいているお客さまには比較がしづらいものとなっておりました。お客さまのご要望どおり、より検討いただきやすくするため、Ⅰ型・Ⅲ型についての追加資料を作成しました。

●(お客さまの声)

クレジットカード払で契約したが、クレジットカード払申込ハガキを自分で投函しなければならず、投函してから承認が出るのも時間がかかったので不便であるとお申し出をいただきました。

●(対応状況)

お申し出のとおり、クレジットカードのオーソリゼーションはハガキで申込書をお送りいただいていたため時間を要しておりました。2012年8月30日申込分より、新契約時のクレジットカード払の取扱いについては、現行のハガキでの申込方法に加え、専用コールセンターで即時オーソリゼーションの受付を開始しました。

以上