

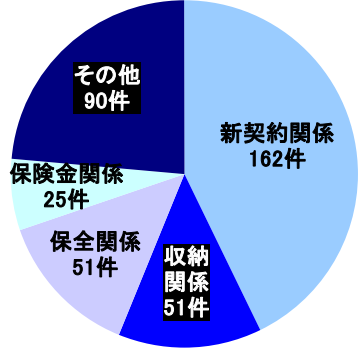
平成24年度(第2四半期)

■ 苦情の定義

当社では、受付時に「不満足の説明があったもの」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2四半期)	
	件数	占率
新契約関係(ご契約時の手続きに関するもの)	162件	42.7%
収納関係(保険料のお払込みに関するもの)	51件	13.5%
保全関係(ご契約後の諸手続きに関するもの)	51件	13.5%
保険金関係(保険金・給付金のお支払いに関するもの)	25件	6.6%
その他(アフターフォロー・職員マナー等に関するもの)	90件	23.7%
合 計	379件	100.0%



苦情の事例

● 新契約関係

がんベスト・ゴールドに加入した。代理店から、90日の待機期間があると説明を受けたが、その期間も保険料を払わなければならないことに納得できないとお申し出をいただきました。

⇒ ご契約手続きの際にも、待機期間90日の説明をさせていただき、保険料をお払込みいただいております。しかし、待機期間中はがんに関する保障は受けられないにもかかわらず保険料をお支払いされることにご不満をお持ちで、再度説明を訊きたかったとのご要望でした。代理店より、待機期間中のお取扱いについて改めて説明をさせていただいたことにより、充分にご納得いただきました。

● 収納関係

代理店から、契約時にクレジットカード払にすると、他のクレジットカードに変更できないと聞いた。本当にできないのなら改善してほしいとお申し出をいただきました。

⇒ クレジットカードの変更は、当社が取引しているカード会社間であれば変更の取扱は可能です。(JCB・VISA・MasterCard・AMERICAN EXPRESS・Diners Clubのクレジットカードの取扱いが可能です)
代理店は、ご契約時にお取扱いできないクレジットカードがあることはご説明しましたが、説明が十分でなかったためお客さまが誤解されておりました。再度、ご説明させていただいたことによりご納得いただきました。

● 保全関係

お客さまが「医療保険」を解約したいと代理店に手続きを依頼し、解約承認請求書に必要事項を記入して保険証券も添付のうえ会社へ提出したが、同封していた保険証券が違ふと連絡が入った。事前に代理店に連絡を入れて手続きを依頼しているのに間違っているはずはないとお申し出をいただきました。

⇒ 解約のお申し出を承った代理店から、当社へ誤った証券番号が通知されておりました。(お客さまが解約を希望されていた「医療保険」の証券番号ではなく、別契約である「がん保険」の証券番号が伝えられていました)よって、お送りいただいた証券が違っておりますとご連絡をいたしました。確認が十分でなかったことをお詫びし、正しい保険証券を改めてご提出いただき解約処理を行うことをご納得いただきました。

● 保険金関係

ご契約者のご家族から、がん診断給付金請求についてのお問い合わせをいただきました。診断確定と入院期間が記載されている診断書は取得済みであるご申告いただいたため、お手元にある診断書を提出いただくようご案内しましたが、提出いただいた診断書には、がんの診断確定日の記載がなかったため、再度診断書のご提出が必要になりました。最初から所定の診断書の取り付けを案内してくれば二度手間にならなかったのではないかとのお申し出をいただきました。

⇒ 一般のお客さまには馴染みの薄い専門用語を使用してしまったため、充分にご理解いただけず、ご案内に不足があったことをお詫びしました。また、がん保険のお支払条件にがんの診断確定日が記載された診断書が必要なことを改めてご説明し、診断書の取り直しをご納得いただき、速やかにがん診断給付金のお支払いを完了しました。

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)

口座振替扱でご契約中のお客さまから、クレジットカード払に変更したいとのご要望を多数いただいております。

● (対応状況)

お申し出のとおり、クレジットカード払いへの払込経路変更のお取扱いができずご不便をおかけしておりましたが、2012年10月1日より口座振替扱からクレジットカード払への払込経路変更のお取扱いを開始いたしました。

● (お客さまの声)

解約書類を請求しようと総合サービスセンターに何度電話しても全然電話が繋がら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、時間帯や曜日によっては繋がりにくい状況が発生しておりご迷惑をおかけしておりました。2012年10月9日より和歌山にもコールセンターを開設し、電話回線の増設により利便性の向上を図りました。また、音声ガイダンスによる用件別番号案内を導入し、スムーズで迅速な対応が行えるよう改善しました。

以上