

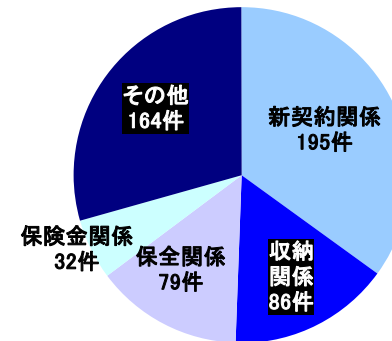
平成24年度(第3四半期)

■ 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3四半期)	
	件数	占率
新契約関係 (ご契約時の手続きに関するもの)	195件	35.1%
収納関係 (保険料のお払込みにに関するもの)	86件	15.5%
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	79件	14.2%
保険金関係 (保険金・給付金のお支払いに関するもの)	32件	5.7%
その他 (アフターフォロー・職員マナー等に関するもの)	164件	29.5%
合 計	556件	100.0%



苦情の事例

● 新契約関係

お客さまより、「富士生命健康サービスが気に入って契約申込みをしたのに、パンフレットで後日確認したらサービス対象外であった。希望していたサービスの対象となる契約内容にして欲しい」とのお申し出をいただきました。

⇒ お申込みの契約内容では富士生命健康サービスの対象ではなかったにも関わらず、担当者の説明が十分でなかったために、お客さまに誤解を与えてしまったものでした。契約申込み手続きをやり直し、お客さまのご希望通りの内容に訂正させていただきました。

● 収納関係

お客さまより、「コンビニ払込取扱票が送られてきたので保険料の払込みをしたが、預金口座からも2か月分引落しされており、重複して払込みをしてしまった。重複分を返金して欲しい」とのお申し出をいただきました。

前月の口座振替ができなかったお客さま等へお送りしているコンビニ払込取扱票による保険料お払込みについてのご注意点として、

1. 今月の口座振替で2か月分保険料の振替が確実な場合は「払込取扱票」によるお払込みは不要となります。
 - ⇒ 2. 保険料が口座振替できなかった場合にのみ「払込取扱票」を用いて、お払込みください。
 3. 今月の口座振替は停止することができません。
- とご案内させていただいていることを担当者より丁寧にご説明し、振替られた保険料は翌月以降に充当させていただくことでお客さまにはご納得いただきました。

●保全関係

お客さまより、「婚姻による改姓や住所変更などの手続きを担当者に依頼しているが、なかなか手続きをしてくれない。」とのお申し出をいただきました。

⇒ 担当者が婚姻に伴う諸手続きについて依頼を受けていたにも関わらず、失念し手続きを行っていなかったものです。お申し出を受け、お詫びのうえ直ちに手続きを行い、お客さまにはご納得いただきました。

●保険金関係

お客さまより、「給付金請求の際に退院証明書を提出したが、改めて診断書の提出が必要と連絡があった。何度も病院に行かねばならず手続きが非常に分りづらい」とのお申し出をいただきました。

⇒ 保険金・給付金請求の際は、請求内容や入院・手術の有無等によって必要書類が変わってくるため、できる限り正確な情報を事故受付時に頂戴するように心掛けるとともに、今後は更に必要書類について分り易くご案内させていただきようお詫びしご納得いただきました。

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)

契約申込時にクレジットカード払を希望した場合、電話による即時オーソリゼーションの受付時間が短いため、受付時間を延長して欲しいとのご要望を多数いただいております。

●(対応状況)

新契約クレジットカード払の即時オーソリゼーションにつきましては、お客さまの利便性向上を図るために、2013年1月28日より受付時間を21時まで延長しました。

●(お客さまの声)

「保険契約失効のご案内」が送られてきたが内容が分りづらい。復活したい場合の手続きをもっと分り易く説明して欲しいとのご要望を多数いただいております。

●(対応状況)

2012年11月より、「告知復活専用承認請求書 兼 告知書」・「告知手続きのお願いについて」・「重要事項および告知書のご記入に際してのご案内」等をセットした「復活専用ツール(復活キット)」を作成し、必要書類や手続きについて分り易くご理解いただけるよう改善いたしました。

以上