

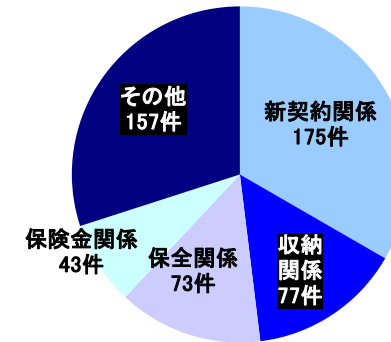
## 平成24年度(第4四半期)

### ■ 苦情の定義

当社では、受付時に「不満足の表明があったもの」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3四半期)	
	件数	占率
新契約関係 (ご契約時のお手続きに関するもの)	175件	33.3%
収納関係 (保険料のお払込みにに関するもの)	77件	14.7%
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	73件	13.9%
保険金関係 (保険金・給付金のお支払いに関するもの)	43件	8.2%
その他 (アフターフォロー・職員マナー等に関するもの)	157件	29.9%
合 計	525件	100.0%



### 苦情の事例

#### ● 新契約関係

お客さまより、「告知内容がどのようなものであるかを事前に知りたいので、告知書のみを発送してほしい。」とのお申し出をいただきました。

⇒ お客さまへは、商品・パンフレット等の発送は行っておりますが、申込書や告知書については対面でのご案内が必要となるため、直接の発送は行っておりません。その旨をお客さまにお伝えし、告知書についてはお近くの代理店でご確認いただくことをご了承いただきました。

#### ● 収納関係

お客さまより、「クレジットカード確認窓口の電話が繋がりにくく、確認にも時間がかかった。」とのお申し出をいただきました。

⇒ お電話をいただいた際は、クレジットカード払申し込み用の「クレジットカード確認窓口」への電話が集中し、大変繋がりにくい状態となっておりご迷惑をおかけしました。順次窓口の回線を増設し、お問い合わせ数の増加に対応できるよう体制整備を実施し、サービスの向上に努めております。

## ●保全関係

お客さまより、「1週間程前に解約書類の発送をコールセンターへ依頼したが、未だに書類が届かない。」とのお申し出をいただきました。

⇒ コールセンター内でシステム操作に誤りがあり、お客さまへの解約書類の発送手配ができていなかったことが原因でした。お客さまにお詫びのうえ直ちに書類を発送し、解約手続きが完了したことによりご了承いただきました。

## ●保険金関係

お客さまより、「がん保険入院給付金請求の連絡をした際、給付金の支払いは非該当であると言ってもらえれば、診断書の取り付け等は必要なかった。」とのお申し出をいただきました。

⇒ 給付金請求のご連絡をいただいた際、「抗がん剤治療による入院」と伺っておりましたが、診断書をいただき医療機関に確認した結果、がんの治療ではないことが判明いたしました。  
がん保険の対象は、がんの直接の治療であることを丁寧にご説明し、お支払い対象外であることを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)

「申込みの撤回(クーリング・オフ)を行いたいので、書面を送付しようと『ご契約のしおり・約款』を確認したが、送付先を見つけることができなかった。フリーダイヤルやホームページで送付先を確認するのは面倒なので、『ご契約のしおり・約款』などに、クーリングオフの書面送付先住所を明記して欲しい。」とのお申し出をいただいております。

#### ●(対応状況)

『ご契約のしおり・約款』のクーリング・オフの説明箇所と裏表紙の裏面に、書面の送付先である総合サービスセンターの住所を記載しました。(2013年4月改訂)

#### ●(お客さまの声)

未婚の未成年が契約者となる契約において、「申込書に、親権者の自署・押印が必要である旨の文言が小さくて見えにくいいため、わかりやすくしてほしい。」とのご要望をいただいております。

#### ●(対応状況)

機械作成用申込書の「親権者後見人承認」欄に記載の注釈文言が、「自署・押印」欄の欄外にあり、文字も小さく見落とす可能性がございました。注釈文言を「自署・押印」欄の中に赤字で印字し、わかりやすく改訂しました。(2013年4月改訂)