

平成 19 年度の「お客さまから寄せられた苦情の件数」について

ソニー生命保険株式会社

平成 19 年度(平成 19 年 4 月～平成 20 年 3 月)の苦情の件数は、以下のとおりです。

苦情の定義

- 当社に対し、契約関係者等から生命保険に係る不満足の説明があったもの
- 当社関係者による不正の疑われるお申し出および告発

当社に寄せられた苦情件数

内容	平成 19 年度 (平成 19 年 4 月～平成 20 年 3 月)	
		占率
保険契約へのご加入に関するもの	2,464 件	28.7%
保険料のお払込み等に関するもの	895 件	10.4%
ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの	2,857 件	33.3%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	888 件	10.3%
その他	1,489 件	17.3%
合計	8,593 件	100.0%

苦情内容の分類は、お申出時点からお客さまへ対応させていただく過程で、変更となることがあります。上記の分類は平成 20 年 4 月 30 日時点のものです。

◆ 苦情の事例および改善内容

【保険金・給付金のお支払いに関するもの】

お客さまの声	改善内容
保険金・給付金の請求方法や、診断書の見方がよくわからない	<p>保険金・給付金のお支払いに関するガイドブック『万一のご請求のために』を作成いたしました。また、ご請求時における漏れのない適切なご案内を行うため、営業担当者向け確認ツール『保険金・給付金等請求時ヒアリングシート』の運用を開始いたしました。</p> <p>(第1四半期)</p>
どんなときに給付金が支払われるのかよくわからない	<p>・年に1度お客さまに送付する『保障内容のお知らせ』に同封する『生命保険ハンドブック』を一新し、保険金・給付金のご請求の流れについてわかりやすく解説するとともに、『保障内容のお知らせ』を活用してお支払い事由の該当の有無をお客さま自身でチェックいただける『ご請求に関するセルフチェックシート』のページを設けました。</p> <p>・今年度より導入した、営業担当者が使用するお客さま確認ツール『保険金・給付金等請求時ヒアリングシート』を、より実際の請求確認プロセスに即した内容に改訂しました。また、請求時には営業担当者から当シートの提出を必須とし、適切なお支払いのための運用をさらに強化しました。</p> <p>(第3四半期)</p>
進学学資金の請求書の記入の仕方がわかりにくい	<p>・学資保険の進学学資金をスムーズにご請求いただけるよう、『進学学資金請求書』について、お客さま向けに記入見本を作成しました。</p> <p>・進学学資金請求の際、保険料一時払をされている場合など、保険料振替口座のご登録のないお客さまから学資金振込口座の記入の仕方がわかりにくい、とのご指摘をいただいております。そこで、請求書類の口座情報プレプリント部分を改良し、迷わずスムーズにご記入いただけるよう改善を図りました。</p> <p>(第3四半期)</p>
保険金を少しでも早く支払って欲しい	<p>特定疾病保険金の請求時にご提出いただく『特定疾病用診断書』について、スピーディーな事務処理を行うため、バーコードを印刷表示。システム登録に要する時間を短縮し、受付～お支払いまでの迅速化を図りました。</p> <p>(第3四半期)</p>
満期保険金等の据置金請求手続きが煩雑である	<p>これまで据置金お支払い時には一律、印鑑証明をご提出いただいていたましたが、この手続きを見直し、押印基準を緩和しました。これにより、一定条件を満たすケースにおいては認め印等での請求が可能となり、お客さまの利便性が向上しました。</p> <p>(第3四半期)</p>
年金保険の請求方法や実際に受け取るまでの流れがわからない	<p>お客さまがスムーズに年金保険の請求手続きを行い、安心してお受け取りになれるよう、商品概要や支払開始後の諸手続、年金にかかる税務等についてわかりやすく解説した「年金お受取りのしおり」を新たに作成しました。このしおりは、「年金請求手続きのご案内」とともに、第一回年金お支払い期日到来前に、年金受取人あてに郵送しております。</p> <p>(第4四半期)</p>
給付金の支払対象となる手術かどうか、担当者に確認したところ、回答をもらうのに時間がかかった	<p>手術を受けられたお客さまよりお支払い対象であるかどうかお問い合わせいただいた際、担当者が迅速かつ正確に確認しご案内を行うため、社内のイントラネット上に「手術給付金支払可否検索機能」を新たに設置しました。これにより、担当者はお客さまからのお問い合わせに対し、これまで以上に迅速に対応できるようになりました。</p> <p>(第4四半期)</p>

【保険契約へのご加入に関するもの】

お客さまの声	改善内容
加入時の契約確認で、担当者伝えていたことと同じ事を詳しく聞かれて不快だった	契約確認についての必要性をご理解いただくために、その趣旨や質問項目をまとめた『ご契約確認のお願い』を作成いたしました。そして、お客さまに対し、この資料をもとに事前説明を行うよう、営業担当者へ徹底いたしました。 (第1四半期)
生命保険加入にあたって特別条件を提示されたが、保険料がいくら増えて合計いくらになるかがわかりづらい	お客さまにより一層ご理解いただくために、『保険契約特別条件のご案内兼特別条件承諾書』の表示内容を一部改訂し、特別条件付加後の合計保険料や割増保険料についての標記をわかりやすく変更いたしました。 (第1四半期)
・「告知書」の記入方法がわかりにくい ・病歴などについてなぜ答えられないといけないのか	・将来、必要な際に保険金・給付金のお支払いを確実に受けいただくために、ご加入時に正確に告知いただけるよう、告知書の表紙を「告知書を記入する前にお読みください」として、告知の重要性についての説明や告知をいただく際の留意点を明確に記載しました。 ・お客さまにスムーズに適切な告知をいただけるよう、表紙裏面を記入例とし、記入方法や注意事項をわかりやすく記載。また、説明文言もより具体的な表現に修正しました。 (第2四半期)

【ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの】

お客さまの声	改善内容
営業拠点に問い合わせをした際、すぐその場で回答して欲しい	営業拠点では、お客さまからさまざまなお問い合わせをお受けしています。これらのお問い合わせに対して、これまでは、お客さまの状況を理解している担当者から対応することが顧客サービスにつながるの考えから、原則として、担当者から折り返しご連絡をさせていただいておりました。しかしながら、すぐその場で回答してほしいとのご要望も数多くいただいているため、今回、営業拠点事務職(クラーク)の業務を見直し、直接ご回答させていただける項目を大幅に増やしました。これにより、迅速に、お客さまのご要望にご対応させていただくことが可能になりました。 (第2四半期)
インターネットサービス(総合取引)のパスワード再発行を申請したら、本人確認の書類(身分証明書のコピー)が必要とのこと。手続きが面倒だ	これまでインターネットサービスのパスワード再発行ご依頼時には、当該書類のほか、所定の申請書類に自署と届出印押印をいただいております。この手続きについて改めて社内精査した結果、当該書類のご提出については省略できると判断。速やかにフローを変更し、簡素化いたしました。 (第2四半期)
保険の手続きを依頼した際、担当者にいつ、どのような書類を渡したかが後に確認できるとよい	このようなお客さまのご要望にお応えして、各種お手続きに際してご提出いただく書類の授受管理帳票を見直し、「お客さま宛書類受領証」を発行し、お客さまにお渡しすることにいたしました。また、社内においてもお客さまにご提出いただいた書類がいつ、どこを経由し担当部署に届いたのか履歴を明確に確認できるよう、書類送付状を改訂し、書類物流の管理を強化いたしました。 (第4四半期)

以上