

## 平成 22 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 22 年度(平成 22 年 4 月～平成 23 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 22 年度 (平成 22 年 4 月～平成 23 年 3 月)	
	件数	占率
保険契約へのご加入に関するもの	3,771 件	19.0%
保険料のお払込み等に関するもの	2,481 件	12.5%
ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの	8,227 件	41.4%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	1,920 件	9.7%
その他	3,483 件	17.5%
合計	19,882 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 23 年 4 月 30 日時点のものです。

### ◆ 苦情の事例および改善内容

【保険契約へのご加入に関するもの】

お客さまの声	改善内容
告知書の書き方がわかりにくい	ご加入時に健康状態をご記入いただく「告知書」について、お客さまによりわかりやすくご記入いただけるよう、質問数の削減やレイアウトの変更を行いました。あわせて、「告知書」の記入方法のご案内文書に「告知時に注意していただきたい告知文言の説明」「傷病別の告知いただきたい事項について」などの追加を行い、記入方法についての説明を充実させました。(第 1 四半期)
いままでの医療保険を新しい契約に切り替える際に、保障の重複や保障切れの心配をなくしたい	新たなお申込と同時に現在ご加入中のご契約を解約または減額される場合に一時的に発生する保障切れや保障の重複を防止するため、一定の条件で「停止条件付解約・停止条件付契約内容変更」のお取扱を開始いたしました。このお取扱は、ご加入中のご契約の解約または減額の請求書と、新しいご契約のお申込書とを同時に提出いただき、新しいご契約が成立した場合にのみ、ご加入中のご契約の解約または減額を行うというものです(新しいご契約がなんらかの理由で成立しなかった場合は、ご加入中のご契約の解約または減額は行われません)。解約または減額を行う際、新しいご契約の責任開始期と同日付でご加入中のご契約の解約または減額の効力を発生させるため、保障切れや保障の重複を発生させることなく、合理的に保険を切り替えていただくことができます。なお、今回はご要望の多い『医療保険・がん保険』について一定範囲でお取扱を開始し、今後順次、お取扱の範囲を拡大していく予定です。お取扱の詳細は取扱者にお問合せください。(第 1 四半期)

学資保険に加えて死亡保障など他の保険に同時加入する場合、1枚の告知書で対応できないか	<p>これまで、学資保険に加えて死亡保障など他の保険に同時加入する場合、複数の告知書が必要でしたが、このたび、1つの告知書でご加入可能とする取扱いに変更いたしました。</p> <p>また、さらに学資保険の引受基準なども見直し、これまで学資保険に加入の際、必要であった被保険者(お子さま)の告知を廃止し、ご契約者さまのみの告知で対応することも併せて可能にしました。</p> <p>これにより、お客さまの書類記入時の負担が軽減されます。(第4四半期)</p>
--------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

【保険料のお払込み等に関するもの】

お客さまの声	改善内容
一時的に保険料支払を止めたいと担当者に依頼したが、振替請求が停止されているか確認したい	<p>保全手続きの途中や一時的な支払い困難等により、保険料の振替停止のご依頼をお受けした場合、「保険料口座振替停止のご案内」を送付することになりました。</p> <p>これにより、ご依頼いただいた保険料口座振替停止を承っていることをご確認いただけるようになりました。(第2四半期)</p>
控除証明書の再発行依頼をインターネットでできるようにしてほしい	<p>これまでの担当者やカスタマーセンターへのご依頼に加えて、新たにお客さまご自身により当社ホームページから控除証明書の再発行をご依頼いただけるようにいたしました。</p> <p>これにより、控除証明書の再発行をご依頼する方法の選択肢が増え、お客さまの利便性が向上しました。</p> <p>また、控除証明書の再発行スケジュール等を当社ホームページにてご確認いただくこともできるようにいたしました。(第2四半期)</p>

【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
インターネットサービスの振込先口座を「ゆうちょ銀行」にしたい	<p>インターネットサービスの振込先口座(契約者貸付金の振込先)として、サービス開始時から対象外となっていた「ゆうちょ銀行」もご利用可能となりました。</p> <p>これにより、ほぼすべての銀行がインターネットサービスの振込先口座の対象となり、インターネットサービスご利用の利便性が向上しました。(第1四半期)</p>
自動更新ははずだが、更新手続きができていないか確認したい	<p>現在、更新月の3ヶ月前の中旬にお客さまに「保険契約更新のご案内」を送付しております。</p> <p>保険期間満了日の2週間前までに増額更新あるいは更新拒否のご連絡がなかった場合は、「保険契約更新のご案内」の内容で更新手続(自動更新)を行っておりますが、増額更新や更新拒否、自動更新に対する手続完了のお知らせはお送りしておりませんでした。</p> <p>かねてより、お客さまから手続が完了したことを知らせて欲しいとのご要望を数多くいただいておりますため、新たに更新契約・更新拒否契約に対して「手続完了のお知らせ」を送付することになりました。</p> <p>これにより、保険契約の更新手続が完了したことをご確認いただけるようになりました。(第3四半期)</p>
個人情報が記載されている公的書類を別室に持っていかれてコピーされるのは不安	<p>届出印または公的書類のコピー添付でご請求可能な保全または保険金請求について、来社されて手続される場合、弊社事務担当者による公的書類の確認をもって、コピーの代替とする取扱いを追加しました。</p> <p>これにより、来社による手続の際、お客さまの個人情報取扱いに関する不安の解消につながりました。(第3四半期)</p>

【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
学資保険の進学学資金の案内が届くのが遅い	<p>これまでは学資保険の進学学資金請求対象の方に、ご案内および請求書を12月1日以降に配達日を指定せずに送付しておりました。</p> <p>そのため、取扱開始日の12月1日からお客さまのお手元に届くまでに時間のずれがあり、すぐのご請求をお考えのお客さまにご迷惑をおかけしておりました。</p> <p>この度、配達方法を改め、2010年分より12月1日必着( )の日付指定便でご送付することで、取扱開始日の直後にご請求される方にも対応してご案内および請求書が届く対応をいたしました。</p> <p>稀に郵送会社の事情により、指定日以降の配達となってしまう場合がございます。(第3四半期)</p>

【その他】

お客さまの声	改善内容
介護保険を検討しているが、もう少し安い商品を検討して欲しい	<p>現行の「5年ごと利差配当付終身介護保障保険」は、公的介護保険制度の要介護2以上になった場合に保障が得られる保険ですが、介護保障に加えて、死亡保障や解約返戻金があるため、介護のみの保障とした場合よりも保険料が高くなっている状況にあります。そこで、このたび、無配当で死亡保障および解約返戻金を抑えた低廉な保険料の「終身介護保障保険(低解約返戻金型)」を創設しました。(第2四半期)</p>
三大疾病に対する保障で従来のものと比べて安価な商品はないか	<p>このたび、三大疾病収入保障保険( )に、被保険者の生死に関わらず年金支払期間を5年間に限定することで保険料が低廉になるタイプの商品を新たに追加いたしました。</p> <p>これにより、三大疾病により所定の状態になられた場合、あらかじめ定めた一定の保険期間中、被保険者が生存している限り年金をお支払いする従来のタイプとあわせて、三大疾病への備えについて選択の幅が広がりました。</p> <p>三大疾病(がん、急性心筋梗塞、脳卒中)により所定の状態になられた場合に、年金をお支払いする保険(第4四半期)</p>
公式ホームページで、見たい情報がどこにあるのかわかりづらい	<p>このたび、公式ホームページを全面的にリニューアルいたしました。</p> <p>「保険をお考えのお客さま」、「ご契約者さま」、「ソニー生命について(会社情報)」と目的別にサイト構成を整理し、目的とするページを見つけやすい設計にいたしました。</p> <p>また、「お問い合わせ」リンクを各ページのわかりやすい位置に設置し、フリーダイヤルを検索しやすいようにいたしました。</p> <p>これにより、公式ホームページに訪れた様々なお客さまにとって利便性の高いサイトになりました。(第4四半期)</p>

以上