

平成 23 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 23 年度(平成 23 年 4 月～平成 24 年 3 月)の苦情の件数は、以下のとおりです。

苦情の定義

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 当社に対し、お客さまから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

(2012 年度版ディスクロージャー誌用)

内容	平成 23 年度 (平成 23 年 4 月～平成 24 年 3 月)	
		占率
保険契約へのご加入に関するもの	3,660 件	17.5%
保険料のお払い込み等に関するもの	2,631 件	12.6%
ご契約後のお手続・配当金等に関するもの	8,662 件	41.4%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	2,067 件	9.9%
その他	3,889 件	18.6%
合計	20,909 件	100.0%

苦情内容の分類は、お申し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 24 年 4 月 30 日時点のものです。

お客さまの声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
契約申込時に押した印鑑をずっと紛失しないよう持っていられるか不安。	このたび、申込時から保全手続、保険金請求時において一貫して、印鑑の押印を不要とする取扱を開始いたしました。従来から、保全手続、保険金請求時等に、申込時の印鑑不明、紛失などの場合には、お手続が煩雑になりがちで、ご契約者さまにはご不便をおかけいたしておりましたが、これにより、簡略な手続が可能となりました。申込時にご印鑑を登録している方についても、今後のお手続には同様の取扱となります。 なお、法人契約につきましては、従来どおりのご印鑑での手続となります。また、ご印鑑の押印が不要となる代替として、お手続の際にご契約者

	<p>ご本人であることを確認する公的書類のコピーが必要となる場合もございます。あらかじめご了承ください。</p>
<p>がん保険に加入しているが、入院せずに抗がん剤治療した際には給付対象とならないのか。</p>	<p>当社のがん保険は、これまでがんの治療を直接の目的とした入院・手術の保障に重点をおいた商品となっており、退院後の短期通院治療費などの保障として退院後療養給付金がありましたが、通院を主とした長期にわたる抗がん剤治療費の保障としては必ずしも十分ではありませんでした。</p> <p>現在は、医療技術の進歩により外科療法、放射線療法、抗がん剤を使った化学療法が、「がんの三大療法」と呼ばれる時代になってきました。特に抗がん剤治療を行う外来化学療法は積極的に行われるようになりましたが、抗がん剤治療費の負担は決して軽いものではありません。</p> <p>そこで、今般、長期にわたる抗がん剤治療が行われた場合でも、十分な保障を確保できるように抗がん剤治療特約を創設いたしました。この特約を新規付加あるいは中途付加することで、長期にわたる抗がん剤治療に対しても備えることができるようになりました。</p> <p>[抗がん剤治療特約の保障に関する注意事項]</p> <p>病院または診療所において、公的医療保険制度によって保険給付の対象となる当社所定の抗がん剤を使用した治療を行った入院または通院をした場合(支払事由といいます)に、抗がん剤治療給付金をお支払いするものです。</p> <p>抗がん剤治療給付金は、支払事由に該当した日が属する月ごとにお支払いします。(1か月に1回の給付となります。)</p> <p>保障開始(がん給付の責任開始期)までには、特約の責任開始期から90日の待ち期間があります。</p> <p>抗がん剤治療給付金の支払限度月数は、120か月となります。</p>
<p>保険に加入し、保険証券が届いたが、同封書類が多く分厚いため保管するのに不安だ。</p>	<p>ご契約後にお渡しする保険証券には、従来より告知書の控え、保険証券の見方等の説明書などを同封しておりますが、昨年(2010年)の保険法改正に伴い、同封書類が増えたこともあり、このような声をいただくようになりました。</p> <p>保険証券は長い期間大切に保管していただくものであるため、長期間の保管に耐えられるよう、証券カバーの素材の強度を見直し、現行の紙素材の使用から、プラスチック素材に変更いたしました。いざというときにすぐに内容を確認し、お手続きがスムーズにできるよう大切に保管をお願いいたします。</p>

<p>保障の見直しをしたいが、新たに参加するには医師の診断が必要なので、面倒だ。</p>	<p>シニア世代でご加入を検討されている方の増加に伴い、告知書扱でご加入できる年齢を75歳まで拡大し、70～75歳までの被保険者一人あたり、当社規定による通算保険金額で最大300万円まで、告知書扱でご加入いただけるようになりました*。</p> <p>*契約日が平成24年4月2日以降となる契約より取扱開始。 死亡保障系の保険商品に限ります。</p>
--	--

【ご契約後のお手続・配当金等に関するもの】

お客さまの声	改善内容
<p>毎月、支払っている保険料が急に高くなった。そんな説明はなかったのではないか。</p>	<p>更新型の保険をご契約いただいている場合、更新時期の約3ヶ月前に更新のご案内を郵送しております。しかしながら、このご案内が十分認識されず、更新後、保険料が上がったことに対するお問い合わせを複数いただいております。</p> <p>そのため、このたび、更新時のご案内をハガキタイプからA4サイズの封書タイプに一新し、更新後の保険契約に適用されるCD-ROM約款を同封するとともに、更新前後の保障に関する詳細な情報を表示するなどして、内容の充実をはかりました。</p>
<p>満期保険金をゆうちょ銀行で受け取りたいができないのか。</p>	<p>ゆうちょ銀行へのお振り込みには弊社事務処理上の制約があったことから、満期保険金等一部の保険金支払口座として、今までご利用いただけませんでしたが、このたび、取扱が可能となりました。</p> <p>これにより、満期保険金のほかに、進学学資金、年金等のお支払いについても、5月1日より、ゆうちょ銀行をご利用いただけるようになり、お客さまの利便性が向上いたしました。</p>
<p>「保障内容のお知らせ」が到着した。子供の保障が特則としてついている契約があるが、子供の対象年齢はいくつまでか？ 子供たちはすでに社会人で働いている。対象外ではないのか？</p>	<p>ご契約に付加されていますお子さまに係る特約・特則はその種類によって保障の対象年齢が定められています(下表参照)。お子さまごとにこの年齢に達したタイミングで保障の対象外となり、すべてのお子さまが対象年齢に達した段階で解約等の手続が必要になります。</p> <p>対象年齢は保険証券に記載されておりますが、これまではお手続のご案内をお客さまにしておりませんでした。</p> <p>今般、お客さまサービス向上のため、お子さまに係る特約・特則が付加されているご契約について、すべてのお子さまが対象外となる日を迎える3ヶ月前に当該特約・特則の解約等の手続をご案内することいたしました。</p>

	<p>た。*</p> <p><お子さまに係る特約・特則></p> <table border="1" data-bbox="563 360 1254 801"> <thead> <tr> <th></th> <th>特約・特則名称</th> <th>対象年齢</th> <th>本通知対象</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>傷害特約</td> <td>20歳</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>がん保険特則</td> <td>25歳</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>入院初期給付特約</td> <td>25歳</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>総合医療家族特則</td> <td>25歳</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>通院医療家族特則</td> <td>25歳</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>通院給付家族特則</td> <td>25歳</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>子供保険特約</td> <td>25歳</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>家族入院総合保障特約</td> <td>20歳</td> <td>×</td> </tr> </tbody> </table> <p>*当社にご登録いただいているお子さまの情報がもととなります。</p>		特約・特則名称	対象年齢	本通知対象	1	傷害特約	20歳		2	がん保険特則	25歳		3	入院初期給付特約	25歳		4	総合医療家族特則	25歳		5	通院医療家族特則	25歳		6	通院給付家族特則	25歳		7	子供保険特約	25歳		8	家族入院総合保障特約	20歳	×
	特約・特則名称	対象年齢	本通知対象																																		
1	傷害特約	20歳																																			
2	がん保険特則	25歳																																			
3	入院初期給付特約	25歳																																			
4	総合医療家族特則	25歳																																			
5	通院医療家族特則	25歳																																			
6	通院給付家族特則	25歳																																			
7	子供保険特約	25歳																																			
8	家族入院総合保障特約	20歳	×																																		
<p>契約者貸付を利用している。先日、貸付金を返さないで失効になると案内がきた。いきなり失効になると言われても困る。事前に案内はないのか。</p>	<p>契約者貸付および保険料自動振替貸付ご利用時には、貸付金の元本利息合計が貸付の対象となる解約返戻金を超える場合、返済猶予期間満了日までに会社所定の金額をお払い込みいただけないと保険契約が失効いたします。貸付金ご利用のお客さまには、年単位の契約応当日に「貸付金利息繰入のご案内」をお送りしており、そこで貸付金の元本利息合計額をご確認いただいておりますが、その内容では不十分であるとのご意見が多く寄せられていたため、これまで記載のなかった貸付の対象となる解約返戻金を表示し、貸付金の元本利息合計とともにご確認いただくことにより、現在の状況を確認しやすくなりました。またご留意事項として、失効に関するご案内文も追加いたしました。これにより、年1回、現在の状況をご確認でき、保険契約の失効をご留意いただく機会が増えました。</p>																																				
<p>解約手続きをし、解約返戻金も振り込まれたのに口座から保険料が振り替えられた。どうしてか。</p>	<p>当社では、保険料口座振替の場合、あらかじめ定められた日(毎月中旬)に、当社から金融機関へ振替依頼を行っています。そのため、解約手続きがその日までに完了した場合は解約月の保険料は振り替えられませんが、完了しなかった場合、保険料が振り替えられることとなります。ただし、保険料の着金確認日(当社にて保険料の振り替え結果について確認できた日。各金融機関で異なります)の前営業日までに解約手続きが完了した場合には、振り替えられた保険料は、後日返金させていただく場合がございます。あらかじめその仕組みをお知らせしておけば、お申出に至らなかったことも考えられることから、解約お手続きの際にお客さまにお渡ししている、ご案内に表記することにいたしました。これにより、事前に解約のお手続きの日によっては保険料が振り替えられることをご確認いただけるようになりました。</p>																																				

<p>「保障内容のお知らせ」が、2通に分かれて届いた。</p>	<p>同一のお客さまが複数のご契約に加入されている場合に、お客さま情報の一部が相違していると、それぞれを別の方として認識してしまうために、「保障内容のお知らせ」を別々にお届けすることとなります。お客さま情報（生年月日、性別、フリガナ名、漢字名）の一部が相違していると思われるお客さまについては、担当者よりお客さまに確認のうえ、正しいお客さま情報に訂正することで同一人物と認識できるようになり、「保障内容のお知らせ」を1通でお届けできるよう改善しました。</p>
<p>契約内容を確認したい。契約者本人だが、外出先のため証券番号が手元にない。</p>	<p>保険契約はご契約者さまの大切な財産であるため、お電話で契約内容をご照会いただく場合、契約者ご本人さまからのご照会であることの確認要件として、証券番号を必須とさせていただいておりました。しかしながら、お客さまの利便性を考慮し、証券番号がおわかりにならない場合でも、それに代わる項目で確認させていただく運用に改めました。</p>

【保険料のお払い込み等に関するもの】

お客さまの声	改善内容
<p>先月保険料の振り替えができなかったため、その案内がきた。その案内についているコンビニ払込票で保険料を払えばよいのか。</p>	<p>従来より、保険料の口座振替ができなかったお客さまに対し、その旨をお知らせするとともに、保険料のお支払いについて、ご注意くださいいただきたいことをご案内する「保険料お振替のご案内(未納コンビニ)」を送付していました。</p> <p>しかし、案内内容がわかりづらい、というご意見がお客さまから多く寄せられていたため、このたび、改善いたしました。具体的には、紙面を大きくし(ハガキサイズから A3サイズへ変更)、保険料の案内については、当月分の保険料とあわせて口座振替を行う場合と、お客さまのお振り込み等により払込をしていただく場合を記載し、お客さまがどのようにしたらよいのかの説明を加えました。また、保険料のお払い込みがなかった場合についても案内する等、より詳細な内容を記載しております。</p> <p>ご案内の名称についても、お客さまの現況に応じて、「保険料口座振替ご準備のお願い」や「保険料お払い込みのお願い」とし、名称から案内内容をご理解いただけるように変更いたしました。</p>

以上