

## 平成 20 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 20 年度(平成 20 年 4 月～平成 21 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 20 年度<br>(平成 20 年 4 月～平成 21 年 3 月) |        |
|----------------------|---------------------------------------|--------|
|                      | 件数                                    | 占率     |
| 保険契約へのご加入に関するもの      | 2,660 件                               | 24.0%  |
| 保険料のお払込み等に関するもの      | 1,119 件                               | 10.1%  |
| ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの | 4,201 件                               | 37.8%  |
| 保険金・給付金のお支払いに関するもの   | 1,191 件                               | 10.7%  |
| その他                  | 1,931 件                               | 17.4%  |
| 合計                   | 11,102 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 21 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  |
|-------------------------------------|---|
| 契約前に受けとる『ご契約のしおり・約款』が読みにくく、理解しづらい   | お客さまにとってより読みやすく、視覚的に理解しやすい『ご契約のしおり・約款』となるよう、約款部分の表記を見直しました。具体的には、これまで文章中心の表記だったものをできる限り表の形式に変更し、かっこ書きが多用されている文章については、できるだけ使用せず、読みやすい文章に改善いたしました。また、「会社が認めた場合」などのあいまいな表現についても、できるだけ明確に、具体的に記載する等の平明化を図りました。(第1四半期) |
| フリーダイヤルに電話したが、オペレーターにつながるまでに時間がかかった | フリーダイヤル回線を1回線増設し、既契約顧客専用と新規顧客専用のフリーダイヤル回線合計2回線を整備しました。さらに自動音声による振分け(IVR)の階層を従来の最大3階層から1階層に統一することで、フリーダイヤルがつながるまでの時間を短縮いたしました。これにより、電話がつながるまでのお客さまへのご負担を軽減しました。(第2四半期)   |

【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  |
|-------------------------------|---|
| 『保険料お立替えのお知らせ』が届いたが、内容がわかりにくい | 『保険料お立替えのお知らせ』は、お客さまのご契約に保険料の「自動振替貸付制度」( )が適用された場合に通知しております。<br>本制度へのご理解を深め、弊社(担当者)へのご相談や迅速なご対応をお取りいただけるよう、ご注意点や用語について補足した資料を同封する取扱いといたしました。<br><br>保険料のお払込みがないまま猶予期間が経過した場合に、大切な保障を継続させるために会社が保険料相当額を自動的に立替え(貸付け)する制度(第3四半期) |

【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  |
|--|---|
| 手続書類の記入方法がわかりづらい                         | ご契約後の事務手続きに関する新たな社内システムを導入し、お客さまのお手続きに必要な書類を営業担当者が適宜、機械出力できるようにいたしました。その際、これまで手書きで記入いただいていたお客さまのお名前や、手続きに必要な事項をお客さまの情報をもとにあらかじめ印字し、また、記入不要な箇所へは記入できないよう対応いたしました。<br>これにより、お客さまに記入いただく箇所がわかりやすくなるだけでなく、記入負荷の軽減・書類不備の未然防止を図ることができ、お客さまの利便性が向上しました。(第1四半期)   |
| 年1回届けられる『ご契約内容のお知らせ』( )が見づらく、記載内容が理解できない | よりわかりやすい『ご契約内容のお知らせ』( )となるようレイアウトの変更および表示項目を追加しました。レイアウトとしては、いつ時点の数値を表示しているのかわかりやすくいたしました。<br>また、表示項目では、「変額保険」、「積立利率変動型終身保険」の解約返戻金額(主契約・特約とその合計)、ご契約応当日の主契約基本保険金額等を追加いたしました。<br>これにより、変額保険等にご契約いただいているお客さまにご契約応当日における加入契約の状況をより深くご理解いただけるよう改善を図ることができました。<br><br>『ご契約内容のお知らせ』とは、「変額保険」、「変額個人年金保険」、「積立利率変動型終身保険」の年単位契約応当日を迎えるご契約について、過去1年間の運用実績や現在のご契約内容を記載し、毎年1回、ご契約者さまあてに送付する通知物です。(第1四半期) |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| 通信先住所の変更を依頼したが、正しく反映されていない | 通信先住所の変更取扱いに関する社内フローを見直し、誤登録が発生しないようチェック体制を強化いたしました。<br>また、手続きもれ防止の観点からお客さまの引越し等に際し、最大 3 ヶ月先の希望日まで先日付での通信先住所変更を承れるようにいたしました。<br>これらにより、お客さまにかかるご負担の軽減及び利便性の向上を図りました。<br>(第 3 四半期) |
| 解約請求書の記入方法がわかりづらい          | 解約請求書のレイアウト見直しを実施し、帳票の簡素化(重複していた記入欄の統一)および記入見本の整備を行いました。<br>これにより、お客さまの誤記入による返戻金の支払い遅れ等の発生防止を図りました。<br>(第 4 四半期)  |

【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・給付金が支払われるかどうか分からない場合に、診断書取得費用を支払うことを考えると請求をためらってしまう | 当社所定の診断書をご提出いただいたにもかかわらず、お支払いの対象とならなかったお客さまに、その診断書取得費用相当額として診断書 1 枚につき一律 5,250 円をお支払いする取扱いを平成 20 年 10 月 1 日より開始いたしました。これにより、お客さまにとってご請求していただきやすい環境を整えました。<br>(第 2 四半期)                                      |
| 給付金請求の手続が煩雑だ  | 支払い漏れ防止のために昨年度より導入した営業担当者向け確認ツールである『保険金・給付金等請求時ヒアリングシート』に関して、お客さまよりいただいた情報をもとに請求の可能性が少しでもある契約を判断できるよう社内システムを強化し、より適切なお客さまのご案内ができるよう改善を図りました。また、お客さまがご請求時にご記入いただく項目も大幅に削減し、お客さまのご記入負担の軽減を図りました。<br>(第 2 四半期) |
| 満期保険金の請求を長期間忘れていた。一定期間経過したら再度案内してくれるとありがたい              | 従来より満期のある保険契約については、満期到来時期に請求に関するご案内を実施してはいたしましたが、お客さまの請求もれ防止の観点から、満期を一定期間経過した契約につきましても、本年 2 月より再度請求に関するご案内文書を送付する取扱いを開始いたしました。(第 4 四半期)   |

【その他】

| お客さまの声                            | 改善内容  |
|-----------------------------------|---|
| 『生命保険料控除証明書』の到着が遅く、勤務先への提出が間に合わない | 弊社からお客さまへの通知物発送時期を見直いたしました。<br>『生命保険料控除証明書』および『申告予定額のお知らせ』につきましては、従来、10 月下旬に発送してはいたしましたが、平成 21 年度より 9 月下旬に発送することといたします。また、従来は『生命保険料控除証明書』と同時に一斉発送していた『保障内容のお知らせ』は、平成 21 年 4 月からご契約者さまの誕生月 3 ヶ月前に発送し、追加契約などの場合には誕生月までに保障内容の見直しをしていただけるようにいたします。<br>これらにより、通知物をより適切な時期にお客さまのお手元にお届けできるように改善いたしました。(第 3 四半期) |
| 医療技術の進歩にあわせて医療保障の内容も充実させて欲しい      | 近年、医療技術は日々進歩を遂げていますが、その中で従来の治療法より高い治療効果の期待できる『先進医療』が普及しつつあります。しかし、この『先進医療』にかかる費用は公的医療保険の対象とはならず、全額自己負担となるため、受療にともなうお客さまの経済的負担は小さくありません。<br>このような状況を踏まえ、お客さまが安心して先進医療を受けられるよう、その技術料と同額を保障する『先進医療特約』を医療保障の充実の一環として創設いたしました。(第 4 四半期)  |

以上