

平成 21 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 21 年度(平成 21 年 4 月～平成 22 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 21 年度 (平成 21 年 4 月～平成 22 年 3 月)	
	件数	占率
保険契約へのご加入に関するもの	3,252 件	21.1%
保険料のお払込み等に関するもの	1,557 件	10.1%
ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの	6,250 件	40.6%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	1,569 件	10.2%
その他	2,770 件	18.0%
合計	15,398 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 22 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
クーリング・オフ手続きをしたが、本当に受けられたのかわからず不安	これまでのクーリング・オフの取扱では、保険料の返金を伴わない場合は保険証券の回収をもって手続き完了とし、また返金を伴う場合は「保険料返金のお知らせ」を送付することで手続き完了をお伝えしておりました。 今般お客さまの声を反映してこれまでの取扱を変更し、返金を伴わないクーリング・オフの申請をいただいた場合には、すべて「クーリング・オフ手続き完了のお知らせ」を送付することといたしました。(第1 四半期)
保険加入にあたり、忙しくて医師の診査等を受ける時間がなかなかとれないので、簡易な加入手続きを検討して欲しい	告知書扱で加入できる保険金額の限度額を見直し拡大いたしました。加入年齢によって限度額は異なりますが、例えばこれまで被保険者一人あたり最大 1,500 万円までであったところを、最大 3,000 万円に拡大しております。 これにより、拡大範囲に該当する保険金額でのご加入の際は手続きが簡素化され、お客さまの利便性が向上しました。(第2 四半期)
約款が見づらく、知りたい情報がどこにあるのかわかりにくい	これまで保険種類ごとに 13 種類あった「ご契約のしおり・約款」を 1 冊にまとめました。加えて「ご契約のしおり・約款」の CD-ROM 版もご用意いたしました。 これにより、商品名、保障分野から簡単に検索することができ、さらに、キーワード検索や、文字サイズの変更が可能となり、約款が見易くなりました。 また、この CD-ROM 化は紙の使用量を大幅に削減できますので、CD-ROM 版をお選びいただくことで環境保護にご協力いただくことにもなります。(第4 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
同じグループのソニー銀行で保険料の支払いをしたい	お客さまからのご要望に応え、ソニー銀行を保険料口座振替の取扱金融機関として指定できるようにいたしました。 まずは既契約の口座変更のみの取扱開始ですが、これにより、保険料支払方法に関してお客さまの利便性が向上しました。(第1 四半期)
自動振替による貸付金を一部返済したが、その後の残高がいくらになるかの通知が欲しい	「自動振替貸付制度」()において、貸付金の返済がなされた際、自動振替貸付金の残高を正確にお伝えするため、返済のたびに後日ご案内通知をお送りする取扱を開始いたしました。 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
年払で契約しているために、特約を中途付加するタイミングが年 1 回しかなく、その期限を逃してしまった	年払・半年払のご契約については、これまで「特約(特則)中途付加」の申込期間は年単位・半年単位の契約応当日の前月 1 日～15 日の 15 日間でしたが、この期間を前々月 1 日～前月 15 日の 1 ヶ月+15 日間に変更し、1 ヶ月拡大いたしました。 これにより、余裕を持って中途付加のお手続きをいただくことが可能となり、お客さまの利便性が向上しました。(第3 四半期)
変換制度を利用したいが、その利用に際しては、定期保険を終身保障に変換できるだけでなく、さらにフレキシブルな対応ができるように検討して欲しい	定期性の保険商品から終身保険等の保険商品に契約を変換できる取扱(変換制度)につきましては、昨年の 11 月より新しくご契約をされましたお客さまを対象に、変換後の保険商品に平準定期保険等の定期性商品を追加することで、お客さまの選択肢を拡大いたしました。 既契約のお客さまにつきましても、今後、同様の対応を行う予定としております。 ある一定期間内であれば、被保険者選択を受けることなく保険金額の全部または一部を終身保険(終身保険(無選択型)除く)・変額保険(終身型・有期型)・養老保険のいずれかへの変更を認める制度。(第3 四半期)

<p>印鑑相違のために不備になってしまい、その後何度もやりとりするのが煩わしい</p>	<p>ご契約後のお手続き時には、ご署名と同時に、ご契約印を押印いただいておりますが、運転免許証等公的書類のコピーをご提出いただくことで契約印の押印を省略させていただきますこといたしました()。</p> <p>これにより、ご契約印鑑の相違による不備の未然防止に加えて、手続きの簡便化、迅速化を図りました。</p> <p>従来通りのご署名とご契約印によるお手続きも引き続き受け付けておりますので、ご都合にあわせて、どちらかを選択していただけるため、お客さまの利便性が向上しました。</p> <p>ご契約者さまが法人の場合や、名義変更等一部の手続きにつきましては対象外となります。</p> <p>注) 今回の改訂でご署名と認印にてご請求いただいております一部の取扱についても、ご署名のみでお手続き可能となりました。(第4 四半期)</p>
<p>手続きを担当者に依頼したが、まだ完了していないのか</p>	<p>お客さまのご要望に対し、迅速かつ確実に対応するため、お客さまからのご要望を受け付けた段階から、処理完了までの進捗状況を一元的に一覧で見ることができる「ご要望対応システム」を社内向けに開発いたしました。</p> <p>当該システムの活用により、お客さまのご要望や各種手続きにつきまして、対応の遅れやもれ、フォロー不足などを未然に防ぎ、一層のお客さまサービス向上を目指します。(第4 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
<p>何回か入院した場合、いつの分の給付金が支払われたのかわかりにくい。請求のめれがないか不安だ</p>	<p>「給付金お支払手続き完了のお知らせ」に明細票を追加し、今回お支払いの対象となる入院期間、手術日を記載することいたしました。また、通算のお支払い限度がある入院、手術につきましては、通算の支払日数や倍率も記載いたします()。</p> <p>これにより、ご入院、手術等の内訳について確認が容易になり、また請求回数が複数にわたる場合にもご請求めれがないようご確認いただけるようになります。</p> <p>注) 満期保険金・死亡保険金等のお支払い時は従来どおりの取扱となり、上記、明細票は添付されません。</p> <p>集団扱契約や平成22年1月25日以前に給付金請求歴がある一部のご契約は記載されません。(第3 四半期)</p>

【その他】

お客さまの声	改善内容
<p>自分の受けた手術が手術給付金の対象となるかどうか分かりづらい</p>	<p>これまで総合医療保険等における手術給付金の対象となる手術は、約款上の列挙方式であったため、お客さまよりわかりづらいのご意見をいただいております。</p> <p>このような状況を踏まえ、手術給付金の支払要件を基本的に「公的医療保険の対象となる手術」および「入院をともなう手術」に絞り、お客さまにとってのわかりやすさを目指した「入院時手術給付特約」を創設いたしました。(第1 四半期)</p>
<p>健康状態が良好であれば、今よりさらに安い保険料で加入できる商品を検討して欲しい</p>	<p>弊社では従前より非喫煙者が優遇される保険料率を用いて、低廉な保険料の提供に努めてまいりました。</p> <p>このたび、家族収入保険等(特約を含む)に優良体料率区分を追加し、健康状態が当社所定の基準()を満たすお客さまは非喫煙者、喫煙者いずれであっても、同じ条件であれば保険料が従来よりもさらに割安になりました。</p> <p>注) 「優良体」とは、区分を示す当社の呼称であり、「優良体」に該当しない場合でも、その方の健康状態が優良ではないということではありません。</p> <p>今までの健康状態が当社所定の引受基準を満たし、かつ血圧、BMI(身長と体重による指標)、尿検査結果がすべて基準範囲内であること(第2 四半期)</p>

以上