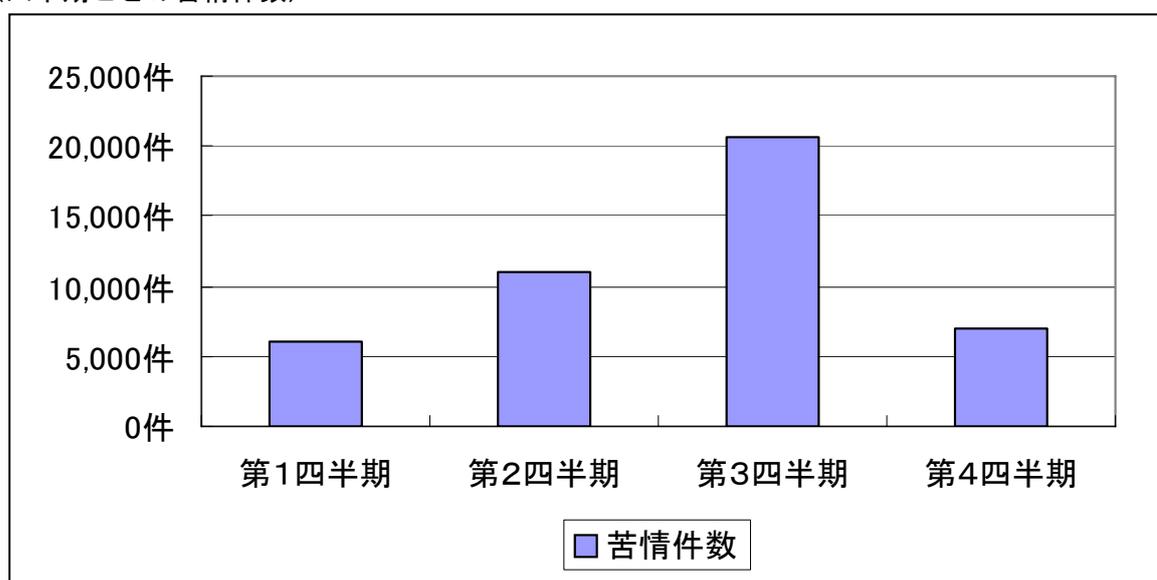


#### 4. お客さまからのお申し出(苦情)受付状況

当社では、お客さまからのお申し出を「苦情・意見・要望・感謝・連絡・照会・相談」に分類しており、そのうち、苦情とは「お客さまから不満足の表明があったもののすべて」と定義しています。

2005年度は、10月から11月にかけて2度目の行政処分を受けたこと等により、保険金・給付金の過去の不支払いに関するお申し出(苦情)、経営に関するお申し出(苦情)等を中心に苦情件数が大幅に増加しました。

(四半期ごとの苦情件数)



また、お客さまからのお申し出(苦情)については、ご契約のお申込みから消滅までのどの段階で発生しているのかという側面から、「新契約募集関連」「保険料払込手続関連」「アフターサービス関連」「保険金・給付金関連」「その他」に大別しています。

\* 苦情件数はお客さま対応の過程においてお申し出内容の分類等を変更することがあります。

(大分類ごとの苦情件数)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2005年度
新契約募集関連	711件	1,037件	1,197件	687件	3,632件
保険料払込手続関連	789件	832件	977件	790件	3,388件
アフターサービス関連	3,078件	4,071件	7,941件	3,170件	18,260件
保険金・給付金関連	824件	3,437件	5,829件	1,700件	11,790件
その他	724件	1,710件	4,725件	712件	7,871件
合計	6,126件	11,087件	20,669件	7,059件	44,941件

(2006年6月1日現在)

### (1) 新契約募集関連

新契約募集関連の苦情では、契約を締結する際の重要事項や不利益情報等についての説明が十分ではない等の「説明不十分」が最も多く、次いで募集行為が保険業法に抵触するおそれがある等の「コンプライアンス違反懸念」の苦情が多くありました。したがって、保険募集に関するコンプライアンスの徹底は当然のことながら、契約内容を十分に理解していただいたうえでご加入いただけるように、契約内容に関する説明の充実や重要事項等をわかりやすく記載した募集資料の作成に努めています。

また、契約時の告知に関する苦情も多くあり、お客さまに正しい告知をしていただくための環境整備を行なっています。

### (2) 保険料払込手続関連

保険料払込手続関連の苦情では、「口座振替・郵便振込」についての苦情が最も多く、次いで「集金」に関する苦情が多くありました。したがって、保険料払込みのご案内を確実にしない、お払込手続きに漏れ等が発生しないような取組みを行なっています。

また、「保険料振替貸付（保険料のお払込みがない場合の自動お立替制度）」の内容や契約の「失効・復活」の取扱いに関して十分な説明がないとする苦情も多くあり、保険料のお払込みがなかった場合に確実に速やかにご連絡する等の適切な取扱いを行なうための改善に取り組んでいます。

### (3) アフターサービス関連

アフターサービス関連の苦情では、営業職員による定期的な訪問がなく、適時適切な情報提供がない等の「アフターフォロー関係」が最も多く、次いで「解約手続」に関する苦情が多くありました。したがって、定期的にお客さまを訪問し、ご要望等に応じて迅速な対応ができるような体制整備を行なっています。

また、「配当内容」に関する苦情も多くあり、配当を増やすための企業努力はもとより、ご契約の配当状況や配当の仕組みを理解していただくための説明の充実に努めています。

### (4) 保険金・給付金関連

保険金・給付金関連の苦情では、保険金・給付金がお支払いできないことについての苦情が最も多く、次いでご請求手続きについての苦情が多くありました。保険金・給付金は約款に基づいてお支払いを決定するため、適切な支払査定が何よりも重要ですが、併せて、支払事由・免責事由について正しく理解していただくことやお支払いできない場合に十分な説明を行なう等の観点から改善を行なっています。

また、ご請求手続きに関しては、ご提出いただく書類をわかりやすくすることやご請求いただいてから速やかにお支払いするための改善に取り組んでいます。

### (5) その他

その他には、「職員の態度・マナー」についての苦情、個人情報の取扱いについての苦情、当社の経営に関する苦情等が多くありました。

(中分類ごとの苦情件数)

大分類	中分類	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	2005年度
新契約募集関連	コンプライアンス違反懸念	195件	270件	238件	225件	928件
	説明不十分	194件	270件	392件	211件	1,067件
	契約内容相違	28件	59件	93件	79件	259件
	取扱不注意	27件	20件	33件	23件	103件
	契約確認	16件	22件	25件	14件	77件
	契約選択・決定関係	13件	17件	36件	35件	101件
	告知関係	72件	171件	86件	21件	350件
	証券未着	12件	14件	13件	13件	52件
	その他	154件	194件	281件	66件	695件
	小計	711件	1,037件	1,197件	687件	3,632件
保険料払込手続関連	集金	191件	180件	188件	116件	675件
	口座振替・郵便振込	174件	238件	209件	160件	781件
	職域団体扱	51件	46件	63件	52件	212件
	保険料払込状況	77件	59件	99件	80件	315件
	保険料振替貸付	91件	104件	119件	109件	423件
	失効・復活	63件	90件	77件	181件	411件
	その他	142件	115件	222件	92件	571件
	小計	789件	832件	977件	790件	3,388件
アフターサービス関連	アフターフォロー関係	771件	1,027件	2,893件	726件	5,417件
	配当内容	113件	316件	1,548件	334件	2,311件
	契約者貸付	83件	128件	160件	120件	491件
	更新	192件	292件	299件	205件	988件
	契約内容変更	179件	227件	277件	192件	875件
	名義変更	107件	162件	253件	167件	689件
	特約中途付加	55件	85件	112件	85件	337件
	解約手続	1,137件	1,283件	1,286件	796件	4,502件
	解約返戻金	124件	220件	384件	162件	890件
	生保カード・ATM関係	97件	118件	152件	239件	606件
	税金関係	7件	13件	118件	54件	192件
	その他	213件	200件	459件	90件	962件
	小計	3,078件	4,071件	7,941件	3,170件	18,260件
保険金・給付金関連	満期保険金等	151件	242件	514件	269件	1,176件
	死亡保険金等支払手続	88件	137件	200件	84件	509件
	死亡保険金等不支払	44件	323件	438件	128件	933件
	給付金支払手続	225件	476件	727件	437件	1,865件
	給付金不支払	123件	1,348件	1,812件	549件	3,832件
	その他	193件	911件	2,138件	233件	3,475件
小計	824件	3,437件	5,829件	1,700件	11,790件	
その他	職員の態度・マナー	265件	327件	619件	299件	1,510件
	個人情報保護関係	90件	98件	132件	108件	428件
	その他	369件	1,285件	3,974件	305件	5,933件
	小計	724件	1,710件	4,725件	712件	7,871件
合計		6,126件	11,087件	20,669件	7,059件	44,941件

(2006年6月1日現在)

## (中分類の用語説明)

大分類	中分類	主な内容
新契約募集関連	コンプライアンス違反懸念	募集行為が保険業法に抵触するものや契約関係者に契約意思がないもの、不告知教唆や病中での契約、不正診査（身代り診査等）に関するもの、融資話法、乗換募集などに関するもの、強引な募集等により契約関係者の加入意思が不十分であるもの
	説明不十分	取扱者（営業職員、代理店）として最小限必要な説明の欠如、商品内容について約款と異なる説明をするなど契約関係者に誤解を与えたもの（重要事項の説明不足、「しおり・約款」の未交付を含む）
	契約内容相違	契約関係者の意思と証券内容に相違があるもの
	取扱不注意	取扱者等のミス・遅延などに関するもの
	契約確認	確認制度、確認の方法、確認員の態度に関するもの
	契約選択・決定関係	契約不承諾、条件付など医的選択、販売制限、保険加入条件についての決定内容に関するもの
	告知関係	契約時の告知に関するもの
	証券未着	保険証券が着かない、他の住所へ着いたなどに関するもの
その他	上記以外の新契約に関するもの	
保険料払込手続関連	集金	集金手配事務に関するものや集金担当者の集金方法等によるもの
	口座振替・郵便振込	銀行口座引落とし、振込案内に関するもの
	職域団体扱	団体扱契約の保険料収入や料率変更に関するもの
	保険料払込状況	入金回数相違など払込状況に関するもの
	保険料振替貸付	保険料の振替貸付通知や保険料の振替貸付に関するもの
	失効・復活	失効案内、復活診査、復活謝絶などに関するもの
	その他	上記以外の収納に関するもの
アフターサービス関連	アフターフォロー関係	契約成立後、職員の訪問や会社からの連絡がないこと等に基づくもの
	配当内容	配当内容や支払方法・手続等に関するもの
	契約者貸付	貸付手続、貸付金額、利息返済等に関するもの
	更新	定期保険や定期保険特約等の更新に関するもの
	契約内容変更	払済保険・延長保険への変更、保険金の減額、保険期間の変更等に関するもの
	名義変更	契約者、受取人の名義変更に関するもの
	特約中途付加	特約の中途付加、中途増額に関するもの
	解約手続	解約手続に関するもの
	解約返戻金	解約返戻金の計算誤り・説明相違、解約返戻金水準に関するもの
	生保カード・ATM関係	生保カードの発行や取扱い、ATM利用等生保カードに関するもの
	税金関係	保険料控除証明、その他税金関係全般に関するもの
	その他	上記以外の保全に関するもの
保険金・給付金関連	満期保険金等	満期保険金の支払手続に関するもの（年金、祝金、学資金等を含む）
	死亡保険金等支払手続	死亡（高度障害）保険金の支払手続に関するもの
	死亡保険金等不支払	死亡（高度障害）保険金支払非該当の決定に関するもの
	給付金支払手続	給付金の支払手続に関するもの
	給付金不支払	給付金支払非該当の決定に関するもの
	その他	上記以外の保険金支払・給付金等に関するもの
その他	職員の態度・マナー	職員や代理店の態度・マナーに関するもの
	個人情報保護関係	個人情報保護に関するもの（告知事項や支払、契約内容の無断開示等に関するものを含む）
	その他	経営全般等上記以外のもの