

2008年度にいただいた「お客さまの声」の概要

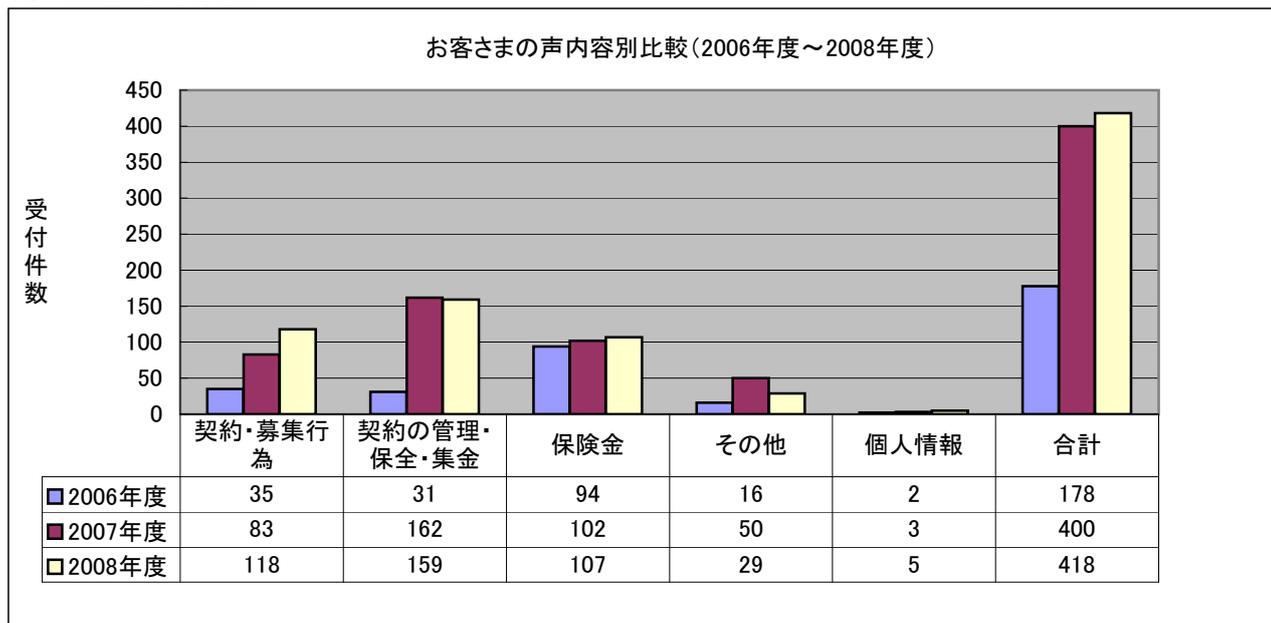
≪「お客さまの声」の件数内訳≫

申立内容別	2006年度 (H18年度)	2007年度 (H19年度)	2008年度（H20年度）				
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
1. 契約・募集行為	35	83	46	24	22	26	118
（内訳）							
(1)商品内容（補償内容等）	0	2	2	1	3	1	7
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	10	13	8	4	6	7	25
(3)募集行為	5	28	8	2	1	3	14
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	14	22	16	11	3	9	39
(5)契約の引受（制限・拒否等）	1	4	0	0	0	1	1
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	1	1	0	0	3	4
(7)接客態度	2	6	1	2	5	0	8
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	3	3	10	3	3	1	17
(9)その他	0	4	0	1	1	1	3
2. 契約の管理・保全・集金	31	162	37	36	40	46	159
（内訳）							
(1)証券未着・誤り	8	48	9	11	9	6	35
(2)分割払い・口座引落し	8	15	6	4	6	13	29
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	4	12	4	10	13	11	38
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	0	41	12	4	8	8	32
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	2	1	3	1	0	1	5
(6)接客態度	0	3	2	2	1	3	8
(7)その他	9	42	1	4	3	4	12
3. 保険金	94	102	22	26	24	35	107
（内訳）							
(1)保険金のお支払い金額	44	27	7	10	12	11	40
(2)対応の遅れ・対応方法	24	21	6	7	5	7	25
(3)保険金お支払いの可否	5	2	1	0	2	1	4
(4)接客態度	8	23	8	6	4	14	32
(5)その他	13	29	0	3	1	2	6
4. その他	16	50	3	10	10	6	29
5. 個人情報	2	3	3	0	2	0	5
合計	178	400	111	96	98	113	418

種目別	2006年度 (H18年度)	2007年度 (H19年度)	2008年度（H20年度）				
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度計
自動車・自賠責	140	237	70	71	58	86	285
火災（除く積立）	8	102	31	19	29	15	94
傷害（除く積立）	7	9	2	0	0	5	7
新種（除く積立）	14	15	3	1	2	0	6
積立	4	6	3	2	1	5	11
その他	5	31	2	3	8	2	15
合計	178	400	111	96	98	113	418

2008年度「お客さまの声」受付報告（2008年4月～2009年3月）

1. 内容別の状況



2008年度、弊社へ寄せられたお客さまの声は418件であり、前年比約105%の18件増とほぼ前年同件数となりました。

内容別にみると、『契約の管理・保全・集金』に関するお客さまの声が159件（前年比約98%・3件減）となり、昨年に比べ減少したものの申立件数では最も多く、契約後の管理等が未だ不十分であります。『契約の管理・保全・集金』の主な内容として、異動・解約手続きが行われていない、証券が届かないなどのお客さまの声が、昨年に引き続き、多く寄せられました。

次に『契約・募集行為』に関するお客さまの声が118件（前年比約142%・35件増）受け付けられ、増加件数・伸率共にトップとなりました。主な内容として、保険募集時における補償内容の説明がなかった、保険継続が行われていない、また証券やハガキの内容がわかりづらいなどのご不満が寄せられました。

『保険金』に関するお客さまの声は107件（前年比約105%・5件増）となり、事故処理時の接客態度についての不満の声が多く寄せられました。

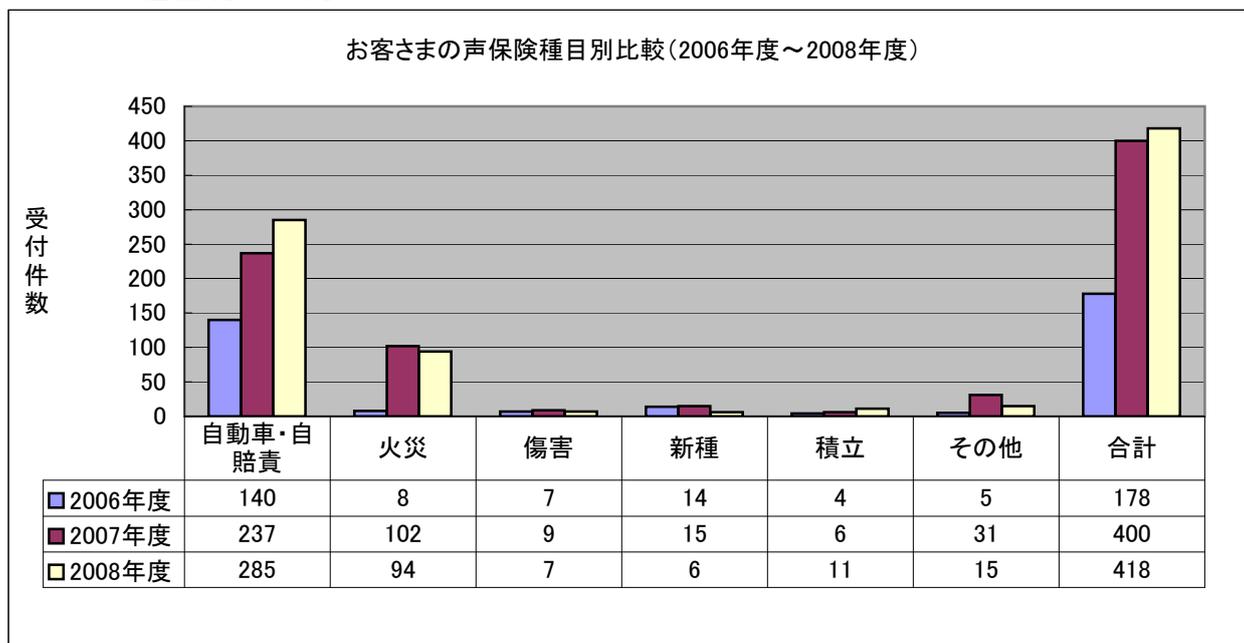
『その他』については、できるだけ申立内容を『その他』以外に分類するように努め、分散された結果、29件（前年比約58%・21件減）と大幅に減少しております。『その他』の主な内容は、業務委託先等に関する対応体制や、自動車保険料の改定の説明不足などのご不満が寄せられました。

『個人情報関連』5件（前年比167%・2件増）となっており、契約者の家族から契約内容を教えてほしいなどの要望が寄せられました。

直近3年間の受付件数を比較すると、2006年度から2007年度は約2.3倍、2007年度から2008年度は約1.1倍で、伸び率が減少しております。

伸び率が最も高かった2007年度は、お客さまの声の定義を不満足の説明（不平・不満・異議・要望）として範囲を広げたことや、火災保険の適正化に伴う調査等から起因したお客さまの声が増加したことが主な要因でした。しかしながら、2008年度は、火災保険の適正化に伴う調査は一段落したものの、自動車保険の改定に伴う説明ハガキ等から起因するご意見やご要望、異動手続きや分割払いに関するお客さまの声が多く寄せられ、前年より若干増加しました。

2. 保険種目別の状況



2008年度のお客さまの件の件数を保険種目別にみると、『自動車・自賠責保険』が285件（前年比約120%、48件増）と最も多く、その主な要因は、当社において2008年4月1日から自動車保険料が引き上げ改定され、その改定に関する説明が不十分であったことがあげられます。また、自動車分割保険料の管理体制に対するお客さまの声も多く、口座振替契約の解除該当者宛への電話連絡等、改善に向けた取り組みを行っております。

昨年、保険の適正化に伴うお客さまの声が大幅に増加した『火災保険』については、94件（前年比約92%、8件減）と若干減少したものの、引き続き、適正化調査に関するご不満の声や、地震保険加入促進のハガキや控除証明書に関するご要望が寄せられました。

『その他』については、2007年度に、多種目にわたるお客さまアンケートを『その他』として、まとめて受付したアンケート調査が一段落し、2008年度は15件（前年比約48%、16件減）と減少したと考えられます。

『積立保険』について、11件（前年比約183%、5件増）と増加しており、満期返戻の手続きが遅れたことにより、返戻金のお支払が遅れ、お客さまへご迷惑をおかけしたケースが発生しました。現在、お手続き書類の早期提出の促進を行っており、改善に向けた取り組みを行っております。

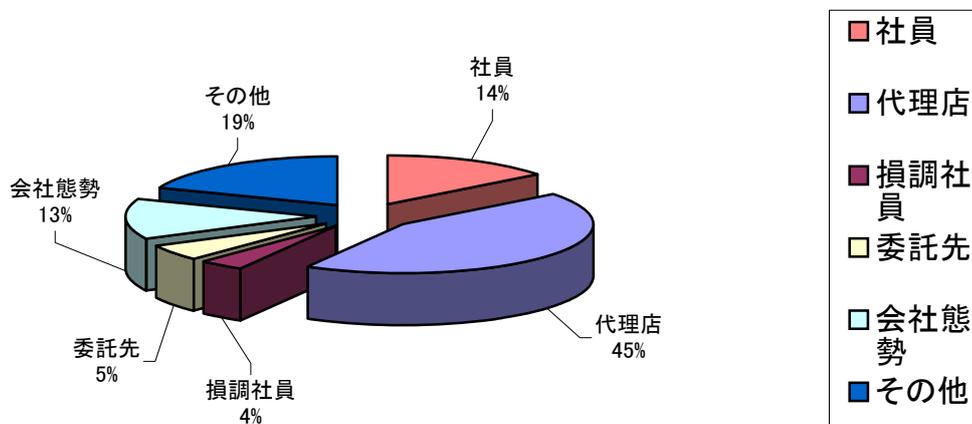
3. 増加要因、その他

申立てられたお客さまの声の要因は、『社員』、『代理店』、『損害調査会社社員（以下損調社員）』、『委託先』を合算した『人』に対する要因が約70%を占めております。なかでも、『代理店』に関する要因が最も多く、保険加入時の説明不足や、保険商品に対する知識不足、契約管理不足、手続き忘れ（遅延）等が挙げられます。現在、募集時のご契約内容確認（意向確認）の徹底や、代理店の事務処理・事故対応力の向上を含め、募集人（代理店）の資質向上に関する各施策を展開しています。

また、当社『社員』に関する要因は、保険商品の知識不足、スキル不足による事務処理誤りや、担当代理店に対する指導不足等が挙げられています。現在、事務ミス防止のマニュアル整備、業務運営管理に関する研修会の実施等により、事務改善を図っています。

『人』以外の要因では、『会社態勢』、『その他』の要因が多く、2008（平成20）年4月1日の自動車保険料改定（約10%UP）から起因する説明不足や改善要望、商品改廃に伴う説明不足等が挙げられます。今後とも、お客さまが分かりやすい商品説明ツール等の改善、説明スキルの向上に、努めていきます。これからも、当社はお寄せいただいたお客さまの声に対し、適切な対応の確認や要因を分析し、迅速な再発防止策の検討・実施を行い、経営品質の向上に向けて取り組んでいきます。

2008年度(平成20)お客さまの声要因一覧



《2008年度「お客さまの声」の具体的な事例》

内容区分	表明方法	お客様区分	保険種目	お客様からお寄せいただいた声と弊社の対応
契約・募集行為	電話	代理店	自動車	<p>●お寄せいただいたお客さま声（代理店経由） 自動車保険満期ハガキの糊が強いため、ハガキが剥れにくく、内容が見えない。もっと剥がしやすくしてほしいとの要望。</p> <p><当社の対応> 満期ハガキのシーリングについては、過去にも剥れにくいとの要望が寄せられ、その都度、改善を行ってきました。前回の改善から、2年余り経過しているため、今回の要望を受け、加圧の種類を変えたサンプルを作成、数ヶ所の部署で検証を行い、2008年8月より新しい満期ハガキで発送を行いました。</p>
契約の管理・保全・集金	電話	契約者	積立傷害	<p>●お寄せいただいたお客様の声 数年前、妻を介して、積立傷害保険契約を行い、先月、満期となった。満期案内は届いているが、手続き書類が送られてこない。</p> <p><当社の対応> 満期案内は当社から直送しておりましたが、代理店での満期手続きにおいて、契約者の奥様宛、数回、電話を入れていたが、連絡が取れず、手続きが遅れてしまったことが要因です。 早々に、満期手続きの手続きを行い、満期返戻金の振込みを行いました。また、全社的な再発防止策として、「満期返戻金付き契約の満期管理体制の強化」を、実施しております。</p>
保険金	電話	契約者	自動車	<p>●お寄せいただいたお客様の声 保険金受け取りに関する書類を当社送付した。担当者より「確認して折り返し連絡します」と言われたが10日以上経過しても未だ連絡がない。どうなっているのか不安である。</p> <p><当社の対応> 担当者は、書類到着後、医療調査を行い、支払額が決定後、申立人へ連絡すると、お伝えしたつもりだった。しかしながら、申立人は、書類到着後、一度は連絡がもらえると考えており、また、医療調査もすぐ終了、支払額が認定されるものだと思っていました。 担当者において、書類が届いた旨の連絡と、調査に要する期間等、保険金支払までの流れを、十分に説明しておらず、契約者（申立人）に対して不安を与えてしまったことが要因です。 その後、担当部署において、契約者または被保険者への進捗報告実施の管理を行うためのツールとして、進捗報告確認シートを作成しました。現在、本シートを活用して、調査の進捗報告や、郵送等により書類を受領した際には、その旨、契約者または被保険者へ連絡を行い、進捗管理ツールによる運用の徹底を行い改善は図りました。</p>

内容区分	表明方法	お客様区分	保険種目	お客様からお寄せいただいた声と弊社の対応
契約・募集行為	電話	契約者	自動車	<p>●お寄せいただいたお客様の声 自動車保険の満期はがきについて、「当社のお勧めプランの保険料が記載されていない。」「前回と同契約内容の更新後の保険料が記載されていない」等、満期はがきの保険料記載について、数件のお客様の声をいただきました。</p> <p><当社の対応> いずれのケースも、お客様がご契約いただいている、現存契約の内容から、当社において、システム対応できないケースであり、当該ご契約の満期はがきに保険料記載がされていませんでした。 その後、自動車保険の満期はがきについて、ご注意ください点の文面に下線の付記や、文言の追加を行い、記載されていない項目を明確化するよう、はがきの改定を行い、業務改善を行いました。</p>
契約・募集行為	電話	契約者	火災	<p>●お寄せいただいたお客さまの声 地震保険を加入しているにも関わらず、地震保険のおすすめハガキが届いている。</p> <p><当社の対応> 保険期間10年の火災保険に、保険期間5年の地震保険を加入していましたが、地震保険の満期時、代理店の契約者への継続確認が不十分であり、継続されていなかったことが要因です。当該代理店へ満期管理徹底の注意喚起を行いました。 地震保険加入を希望されていたため、新商品の火災保険に地震保険を付帯したほうが保険料の負担も少ないことを説明し、既存の契約を途中解約し、新商品の火災保険（地震保険付帯）に新たにご加入いただきました。</p>
管理・契約の保全・集金	電話	契約者	自動車	<p>●お寄せいただいたお客さまの声 1ヶ月前に車の入替手続きを行いました。しかし、異動承認書が届かない為、新しい車に入替されているか確認を行いたい。</p> <p><当社の対応> 代理店は、契約者と車両入替手続きを行いました。記載内容に不備があり、当社へ異動承認請求書の提出が遅れてしまったことが要因です。 至急、異動承認請求書を不備修正後、当社へ提出を行い、契約者宛に送付致しました。当該代理店に対して、厳重に注意を行いました。 また、今後、正確な異動承認請求書等の作成にむけた、代理店の指導強化に努めております。</p>

内容区分	表明方法	お客様区分	保険種目	お客様からお寄せいただいた声と弊社の対応
その他	電話	契約者	自動車	<p>●お寄せいただいたお客様の声（代理店経由） ゆいゆいサポート（ロードサービス）の到着時間が遅い。</p> <p><当社の対応> お客さまから電話を受付けた、ゆいゆいサポートセンター（ロードサービス業者）は、当初は、お客さまへ到着時間が1時間30程度、掛かる旨を伝え、了解を頂いておりました。しかしながら、急遽、予定していた店舗からのレーカー車の手配が難しくなり、別の店舗からの手配となり、到着時間が大幅に遅れてしまいました。その事情を含め、お客さまへ2回目の連絡を失念、お伝えしていなかったことが要因です。 早速、委託先のゆいゆいサポートセンター（ロードサービス）に対して、連絡体制について指導の徹底を依頼、今後のサービス体制の強化に努めております。</p>
契約の管理・保全・集金	電話	代理店	自動車	<p>●お寄せいただいたお客様の声（代理店経由） 法人契約者からの申立て。証券に添付されている「セーフティーカード」の契約者名（代表者名）に誤りがある。 ※セーフティーカードとは、契約内容をコンパクトに表示した証券の縮小版であり、携帯出来るサイズとなっている。</p> <p><当社の対応> セーフティーカードの契約者名記載欄の文字制限数が21文字と少なかったことが要因です。その為、代表者名が一文字欠落していました。 証券と同様に42文字へ文字制限数を拡大、セーフティーカードへも契約者名が正しく出力される様、改善をはかりました。</p>
契約の管理・保全・集金	電話	契約者	自動車	<p>●お寄せいただいたお客様の声 3ヶ月程前に口座振替契約で更新手続きを行っていますが、その後2ヶ月間、引き落としされておられません。継続契約がきちんと行われているか確認したい。</p> <p><当社の対応> 代理店が、不備申込書を長期滞留していたことが要因です。代理店勉強会にて、申込書の精度向上に向けた指導を徹底することと致しました。</p>
契約・募集行為	電話	契約者	自動車	<p>●お寄せいただいたお客様の声 自動車保険の継続契約を行いました。前年同条件のプランで契約しましたが、保険料が昨年より上がっています。どうしてですか。</p> <p><当社の対応> 代理店が、保険料改定に伴う詳細な経緯説明を行っていませんでした。再発防止の観点から、代理店勉強会において、今後お客さまに対しての説明は、専用のチラシを使用した説明を行うよう周知いたしました。</p>