

# お客さまの声まとめ(2009年度総括)

2007年度～2009年度にいただいた「お客さまの声」の概要(3年度比較)

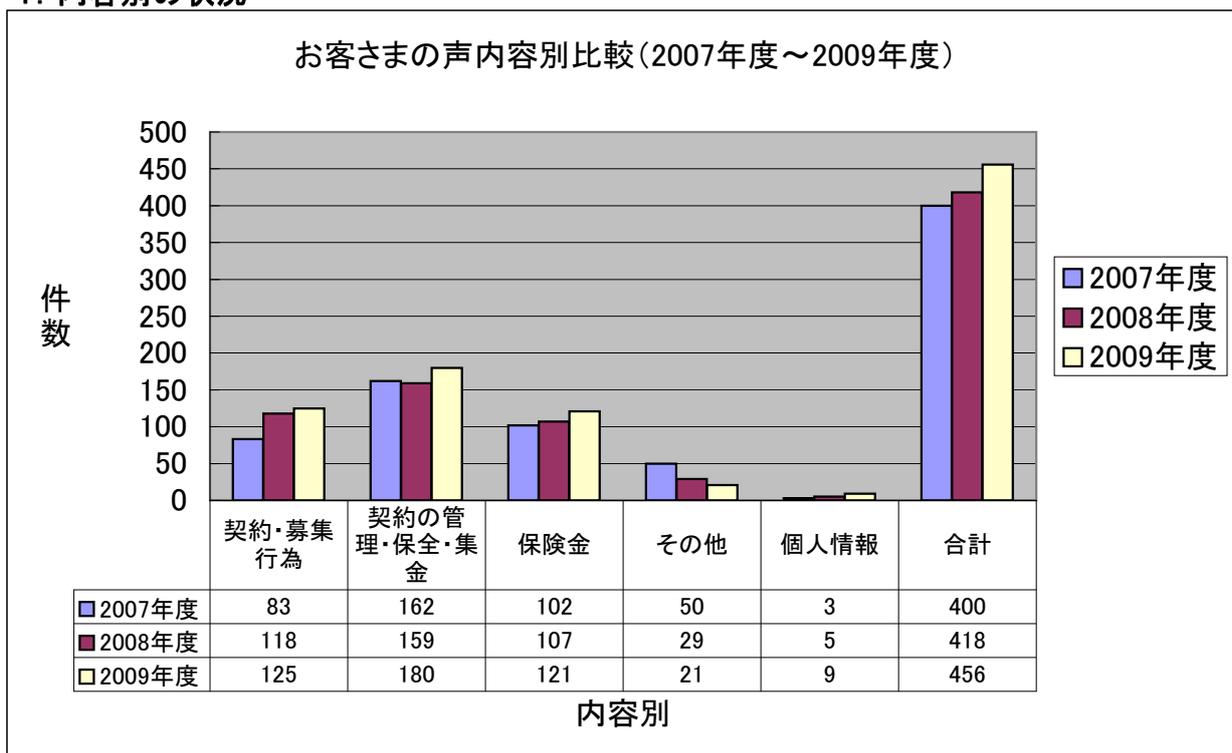
≪「お客さまの声」の件数内訳≫

申立内容別	2007年度 (H19年度)	2008年度 (H20年度)	2009年度(H21年度)				合計
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
<b>1. 契約・募集行為</b>	83	118	26	29	45	25	125
(内訳)							
(1)商品内容(補償内容等)	2	7	0	0	5	2	7
(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	13	25	10	13	12	7	42
(3)募集行為	28	14	2	1	1	1	5
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	22	39	7	7	18	9	41
(5)契約の引受(制限・拒否等)	4	1	2	2	1	1	6
(6)保険料誤り・料率適用誤り	1	4	0	1	0	0	1
(7)接客態度	6	8	0	3	0	0	3
(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	3	17	5	2	8	3	18
(9)その他	4	3	0	0	0	2	2
<b>2. 契約の管理・保全・集金</b>	162	159	45	40	48	47	180
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	48	35	6	9	15	12	42
(2)分割払い・口座引落し	15	29	13	8	11	2	34
(3)異動(手続き誤り・遅延、車両入替等)	12	38	14	13	13	17	57
(4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)	41	32	5	6	2	11	24
(5)満期返戻(手続き遅延、返戻金額等)	1	5	2	1	3	0	6
(6)接客態度	3	8	3	0	1	2	6
(7)その他	42	12	2	3	3	3	11
<b>3. 保険金</b>	102	107	26	22	38	35	121
(内訳)							0
(1)保険金のお支払い金額	27	40	6	6	11	16	39
(2)対応の遅れ・対応方法	21	25	4	2	8	7	21
(3)保険金お支払いの可否	2	4	2	1	1	2	6
(4)接客態度	23	32	13	12	12	8	45
(5)その他	29	6	1	1	6	2	10
<b>4. その他</b>	50	29	1	4	9	7	21
<b>5. 個人情報</b>	3	5	0	3	5	1	9
<b>合計</b>	<b>400</b>	<b>418</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>145</b>	<b>115</b>	<b>456</b>

種目別	2007年度 (H19年度)	2008年度 (H20年度)	2009年度(H21年度)				年度計
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
自動車・自賠責	237	285	83	76	105	82	346
火災(除く積立)	102	94	11	13	23	27	74
傷害(除く積立)	9	7	0	1	2	2	5
新種(除く積立)	15	6	1	5	2	1	9
積立	6	11	3	2	6	1	12
その他	31	15	0	1	7	2	10
<b>合計</b>	<b>400</b>	<b>418</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>145</b>	<b>115</b>	<b>456</b>

## 2009年度「お客さまの声」受付報告(2009年4月～2010年3月)

### 1. 内容別の状況



2009年度のお客さまの声は456件となり、前年比38件増の約109%となり、直近3年間の件数比較をしても、お客さまの声は年々増加傾向にあることが分かる。

増加した要因の一つに、お客さまと接する機会の多い代理店、営業店におけるお客さまの声の起票促進のため、お客さま相談センターにおいて、諸施策を展開・推進したことがあげられる。

代理店経由の受付促進の具体的な施策として、10月よりDD-Netによるお客さまの声の受付を開始したこと、又、10月から、毎月、数件の代理店事務所へ、直接入電を行い、受付促進を促した。

2009年度を申出内容別に比較してみると、昨年と変わらず、「契約の管理・保全・集金」が約39.4%、「契約・募集行為」が約27.4%、「保険金」が約26.5%の順となった。

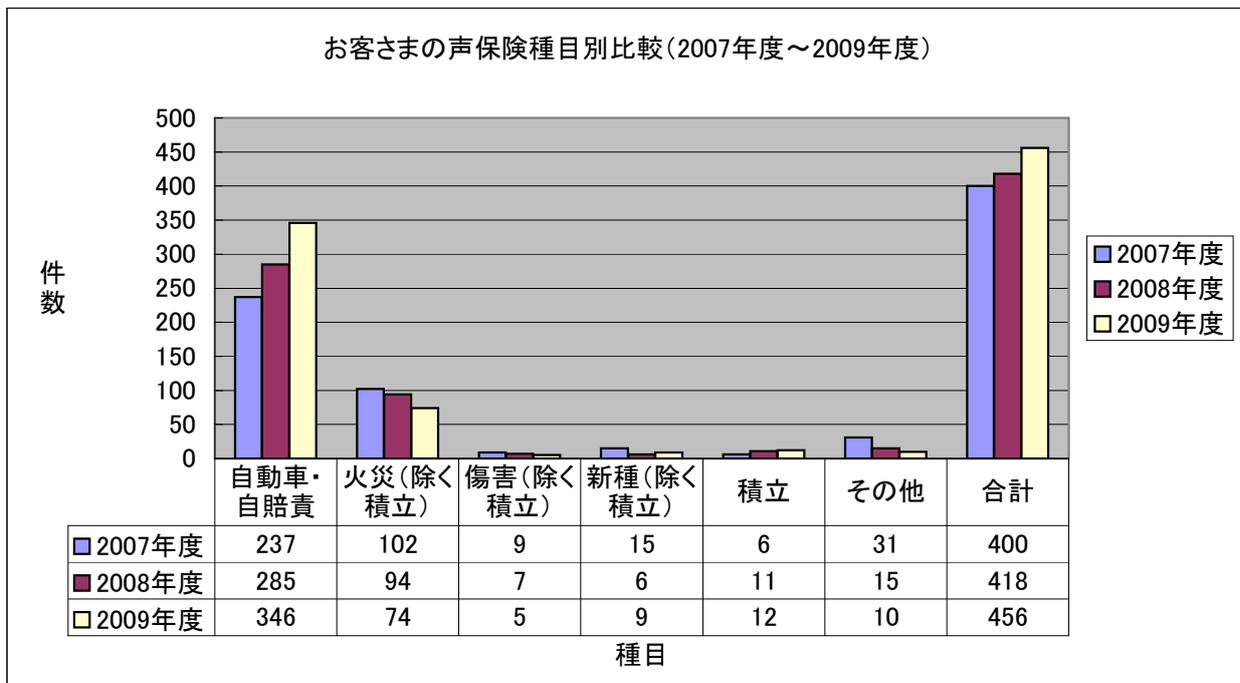
「契約の管理・保全・集金」の具体的な内容は、お車の廃車や譲渡に伴う、中断証明書の手続き漏れや手続き遅れ、または契約内容確認時において、契約内容の記載誤りが判明、修正遅れ等、異動手続きに関するお客さまの声が多かった。

次に、証券や異動承認書が届かない、又は証券の記載誤り等、昨年の傾向と変わっていない。

また、「契約・募集行為」においては、満期案内の連絡が遅い、又は連絡がない、契約時の説明不足や説明誤り等、満期管理体制の強化と、説明スキルの向上を再認識させる、お客さまの声が多かった。

現在、「中断証明書発行漏れ(満期時・解約時)を防ぐ」「契約から証券作成までの期日の管理にかかる施策について」「契約管理(満期・分割払)の徹底」を再発防止策として全社的に展開しており、再発防止に努めている。

## 2. 保険種目別の状況



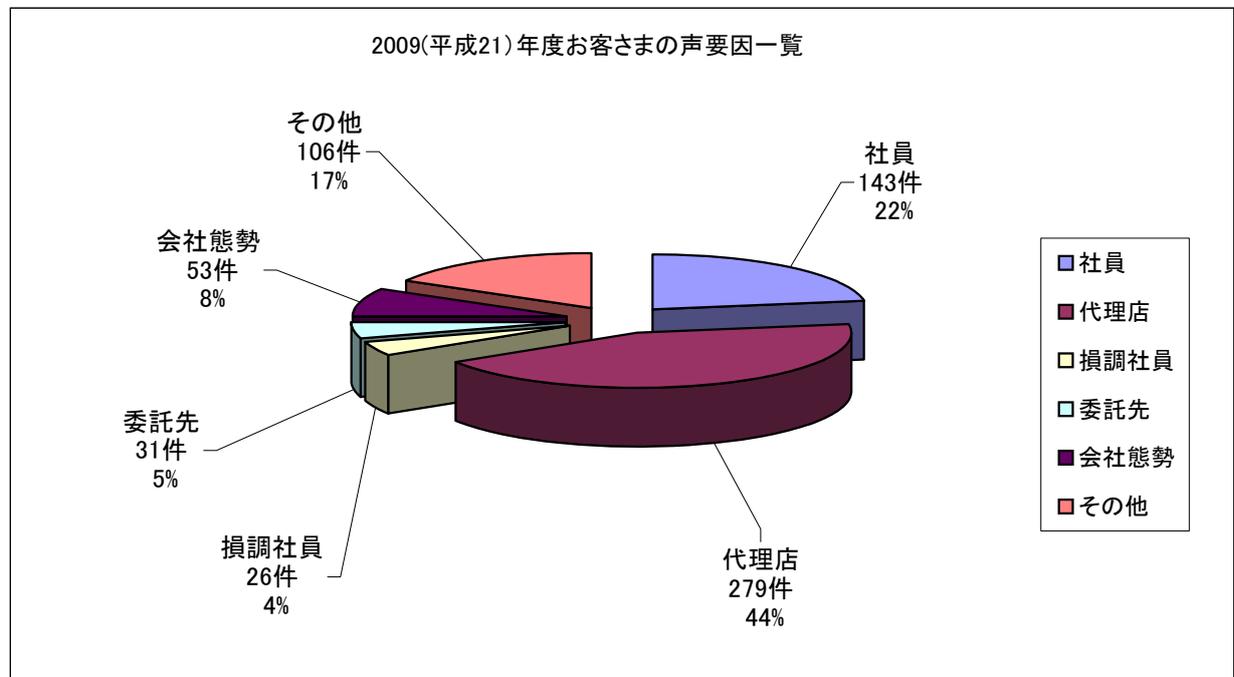
2009年度を種目別に比較してみると、例年通り、自動車・自賠責保険が346件と最も多く、全体の約76%を占めている。

自動車保険・自賠責保険は、当社の主要商品であり、収入保険料の比率と、ほぼ同じである。

しかしながら、2009年度の自賠責保険のお客さまの声の受付件数を前年と比較してみると、2008年度16件だったにも関わらず、2009年度は42件となり、26件増の260%と大幅に増加したことも要因の一つである。

これは、「自賠責証明書に保険会社の連絡先がない」とのお客さまの声を反映させ、2009年度に自賠責保険証明書の再版時において、お客さま相談センターの電話番号の追記を行った。そのため、これまで、自賠責証明書の記載誤り等について、車検を受けた修理工場や契約した代理店へ連絡していた事が、お客さま相談センターへ入電されるようになり、自賠責保険に関するお客さまの声が、直接、当社へ申出されるようになってきたことが主な理由だと考えられる。

## 3. その他



2009年度、当社へ寄せられたお客さまの声は456件(要因件数638件)寄せられ、『社員』『代理店』『損調社員』『委託先』を合算した『人』に対する要因が約75%になり、前年(約70%)に比べて、5%増加している。なかでも、『代理店』に関する要因が最も多く、半数近くの44%を占めている。

今期の代理店の要因について、四半期毎に確認してみると、第1四半期の51%、第2四半期46%、第3四半期40%、第4四半期は38%と推移しており、減少傾向にあることが分る。これは、募集人の資質向上に向けた再発防止策の施策が、少しづつ効果として表れてきていると考えられるが、今後も引き続き、代理店の資質向上に取り組んでいきたい。

また、「社員」に関する要因は、第1四半期の16%、第2四半期28%、第3四半期23%、第4四半期23%となり、横ばいの推移となっており、「怠慢・失念」「知識・説明・指導不足」最も多い現状である。

次年度は、社員の対応品質の向上に向けた取り組みが必要であると考えられる。

お客様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
契約の管理・保全・集金	電話	契約者	自賠責	<p>●お寄せいただいたお客様の声</p> <p>先日、お客様相談センターへ、自賠責の名義変更手続き書類の郵送依頼を行いました。まだ届いていません。</p> <p>&lt;当社の対応&gt;</p> <p>お客様相談センターから、郵送依頼を受けた営業担当者が、書類の郵送を失念していた事が要因です。現在、お客様相談センターから、営業店へ郵送依頼をする際は、電話連絡に加え、社内メールを利用し、牽制できる態勢を整えました。</p>
保険金	(アンケート) 電話	契約者	自動車	<p>●お寄せいただいたお客様の声</p> <p>単独事故を起こし、自動車保険で事故請求を行った際、事故調査員に事故を起こした事自体をしつこく疑われ、大変不愉快な思いをした。</p> <p>※上記申出は、「保険金お支払い案内ハガキ」を受け取られたお客様より、直接、弊社へお電話をいただきました。</p> <p>&lt;当社の対応&gt;</p> <p>単独事故は、相手当事者が存在しないため、特に警察届出のない事故の立証については、事故調査が運転者へ集中することがあります。本件においては、運転者に対する調査が集中したことで「お客様の声」に繋がったものと思慮されます。</p> <p>お客様へ不快な思いをさせたことに対しお詫びし、今後、より一層の丁寧な対応を心掛けることをお伝えし、ご了承いただきました。引き続き、お客様に対しては、丁寧かつわかりやすい説明を行い、適正な事故対応サービスに努めていきます。</p>
契約・募集行為	電話	契約者	自賠責	<p>●お寄せいただいたお客様の声</p> <p>自動車損害賠償責任保険（以下、自賠責）の解約の際、抹消日ではなく、窓口へ申し出た日が、解約日と言われた。自賠責証明書の裏面の約款にその旨記載されていると説明されたが、文字が小さくて分かりづらい。また、自賠責の加入時に、代理店より、解約手続きに関する説明もなかった。</p> <p>&lt;当社の対応&gt;</p> <p>契約引き受けの際に、抹消した場合の手続き方法（通知義務）について、代理店から説明がなかったことや、契約時に自賠責証明書と同時に交付することになっている「説明資料」を交付していなかった事が要因です。紙面の関係上、約款の文字を大きくすることは難しく、契約時にお客様へ十分な説明を行うことが、再発防止に繋がると考えられます。</p> <p>契約時に必ず「説明資料」をお客様へ交付し、十分な説明を行うよう、代理店向けに紙面（お客様の声便り）を発刊し、周知・徹底を図りました。</p>
契約・募集行為	電話	契約者	新種	<p>●お寄せいただいたお客様の声</p> <p>テニス保険に加入していましたが、すでに満期を迎えています。再度加入したいと考えていましたが、代理店から満期案内の連絡はありませんでした。</p> <p>&lt;当社の対応&gt;</p> <p>契約者は代理店の知人に紹介いただいたお客様でした。代理店は知人を通して、契約者へ保険更新の意思確認を行っており、直接契約者へ、保険更新の意思確認を行っていなかったことが要因です。</p> <p>早々に保険加入手続きを行うと共に、管轄営業店から代理店へ、満期案内の徹底について指導しました。</p>
契約の管理・保全・集金	電話	契約者	火災	<p>●お寄せいただいたお客様の声</p> <p>火災保険長期契約の契約確認のハガキが届いていますが、目的所在地の構造が2階建と、誤って記載されています。以前にも、火災保険適正化調査の書類が届いた時に、階数記載について誤っていると文書を返送していましたが、まだ訂正されていません。</p> <p>&lt;当社の対応&gt;</p> <p>火災保険適正化調査において、契約者より階数表示に誤りがあるとの申告を受けたものの、その後、担当部署にて訂正処理を行っていなかったことが要因です。早々に階数表示の訂正を行いました。</p> <p>現在、火災保険適正化調査の内容の再点検を行い、未処理分について速やかに訂正対応を行っております。</p>

内容区分	表明方法	お客さま区分	保険種目	お客さまからお寄せいただいた声と弊社の対応
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さまの声 車を譲った旨を代理店へ連絡した際、中断証明書発行の説明はありませんでした。 ※中断証明書とは、契約の中断に伴い、一定の条件を満たせば、中断前の等級割引を次契約に引継ぐことができる証明書です。</p> <p>＜当社の対応＞ 代理店が契約者から車を譲ったと連絡を受けた際、中断証明書発行手続きについて、説明を行っていなかったことが要因です。 早々に代理店が契約者より必要書類を取付け、中断証明書の発行を行いました。また、営業店から代理店へ、譲渡や解約の申し出があった場合は、中断証明書発行の案内を行うよう指導を行いました。 今後の再発防止として、代理店向けの注意喚起を目的に、社内通知にて全営業店に向け解約時の中断申請の可否確認を行うと共に、中断証明書発行手続きの徹底について、代理店向けのニュースを配信いたしました。</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さまの声 代理店に分割保険料（3ヶ月分）を支払いました。しかし、「コンビニ払込票兼免責予告通知※」が届いているのはなぜですか。 ※「コンビニ払込票兼免責予告通知」とは 2ヶ月連続で分割払保険料が引き落としできなかった場合、支払月分を含め3か月分をコンビニでお支払ができる払込票とともに、保険金支払ができなくなる場合があることについてお知らせするはがきのことです。（以下、コンビニ払いはがきとする） 当社において、口座振替契約で2ヶ月連続で引落ができなかった場合、自動的にコンビニ払いはがきが送付されるしくみになっています。</p> <p>＜当社の対応＞ コンビニ払いはがきを使用せず、代理店において手集金を行った場合、自動的に送付されてくるコンビニ払いはがきを破棄するようにお客さまへお伝えしなかったことが要因です。 当該代理店を注意・指導いたしました。また、社内通知において、全営業店向けに「代理店の指導徹底」を依頼しました。</p>
契約・募集行為	電話	契約者（代理店）	自動車	<p>●お寄せいただいたお客さまの声（代理店経由） 証券に表示されている保険用語について「不担保」という表示がわかりづらい。また、自損事故保険および無保険者傷害保険が、対人賠償保険に含まれているように表示されている。もっと契約者が理解しやすい証券にしてほしい。</p> <p>＜当社の対応＞ 現在、自動車保険証券のレイアウトや表示位置を見直し、裏面にはイラストを用いて、わかりやすい証券に変更するため、改定作業を行っております。2010年4月より新しい証券にて発送される予定です。</p>
保険金	来訪	被害者	自賠責	<p>●お寄せいただいたお客さまの声 停車中に後ろから追突される事故に遭い、自賠責保険の請求手続きを行いました。その際、事故手続きを対応した社員が、怪我の心配をすることもなく、淡々と一方的に説明する態度に、とても不愉快な思いをしました。事務的な対応をするのではなく、一人一人丁寧な対応を行ってほしいです。</p> <p>＜当社の対応＞ 事故に遭われたお客さまに対する配慮が不足していた事が要因です。 本事例をもとに、事故受付の際、事故当事者の立場にたった適切・迅速・丁寧な事故受付の対応を心掛けるよう注意指導を行いました。</p>
その他	電話	契約者（代理店）	自動車	<p>●お寄せいただいたお客さまの声（代理店経由） 事故を起こし、走行不能となった車を移動する為、ゆいゆいサポートセンター（ロードサービス）へ連絡を入れました。 しかしオペレーターから「該当契約がない」と言われた為、契約そのものが無いのかと、不安になりました。</p> <p>＜当社の対応＞ 当社は外部委託会社（ゆいゆいサポートセンター）へ、サービス対象契約のみ情報提供を行っており、当該契約はサービス対象外の契約でした。お客さまがゆいゆいサポートセンターへ問合せた際、オペレーターの「該当契約がない」との返答が、「自動車保険の契約がない」と誤解を与えてしまった事が要因です。 当社から外部委託会社（ゆいゆいサポートセンター）へ、サービス対象外の契約者からお電話が入った際は、お客さまのご契約内容はロードサービス対象外の契約となっている旨の返答を行うなど、誤解を与えないトークスクリプトへ修正依頼を行いました。</p>