

お客さまの声まとめ(2010年度総括)

2008年度～2010年度にいただいた「お客さまの声」の概要(3年度比較)

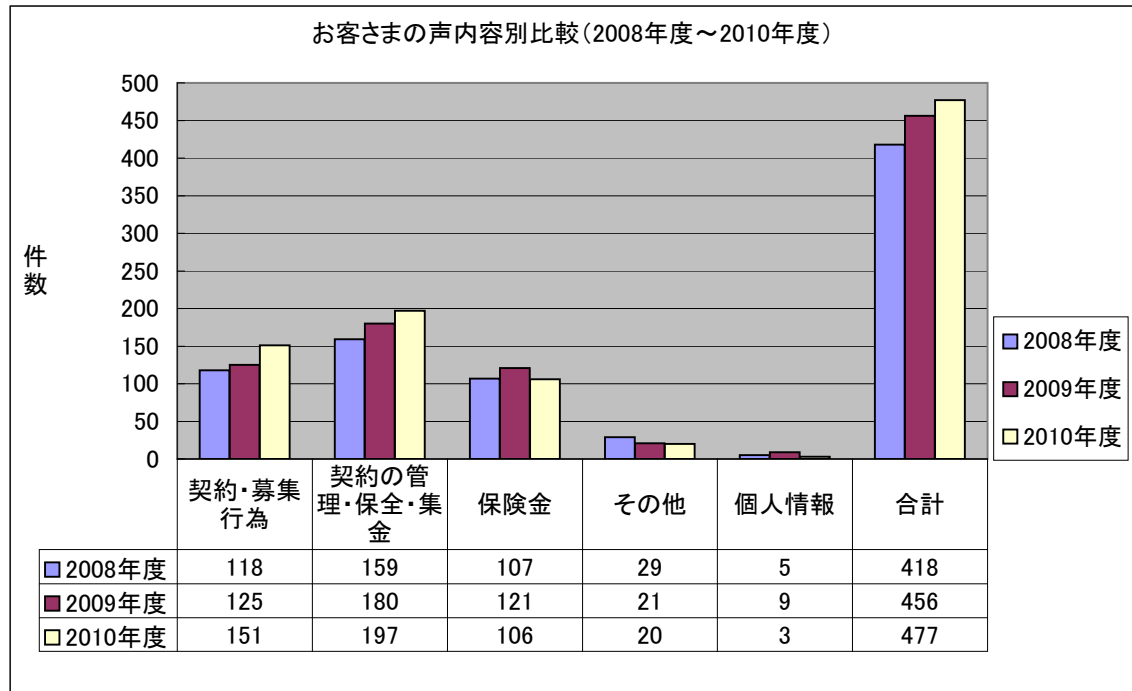
≪「お客さまの声」の件数内訳≫

申立内容別	2008年度 (H20年度)	2009年度 (H21年度)	2010年度(H22年度)				合計
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
1. 契約・募集行為	118	125	34	51	31	35	151
(内訳)							
(1)商品内容(補償内容等)	7	7	1	1	3	0	5
(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	25	42	10	15	5	7	37
(3)募集行為	14	5	3	5	1	1	10
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	39	41	12	20	16	16	64
(5)契約の引受(制限・拒否等)	1	6	0	0	0	0	0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	4	1	1	1	0	0	2
(7)接客態度	8	3	2	2	0	0	4
(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	17	18	4	4	6	8	22
(9)その他	3	2	1	3	0	3	7
2. 契約の管理・保全・集金	159	180	56	40	48	53	197
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	35	42	20	15	15	12	62
(2)分割払い・口座引落し	29	34	4	2	3	5	14
(3)異動(手続き誤り・遅延、車両入替等)	38	57	15	9	12	9	45
(4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)	32	24	9	6	7	15	37
(5)満期返戻(手続き遅延、返戻金額等)	5	6	1	0	1	2	4
(6)接客態度	8	6	4	0	4	2	10
(7)その他	12	11	3	8	6	8	25
3. 保険金	107	121	27	19	28	32	106
(内訳)							
(1)保険金のお支払い金額	40	39	12	4	9	15	40
(2)対応の遅れ・対応方法	25	21	5	5	8	5	23
(3)保険金お支払いの可否	4	6	0	2	0	0	2
(4)接客態度	32	45	7	5	5	6	23
(5)その他	6	10	3	3	6	6	18
4. その他	29	21	3	2	9	6	20
5. 個人情報	5	9	1	1	1	0	3
合計	418	456	121	113	117	126	477

種目別	2008年度 (H20年度)	2009年度 (H21年度)	2010年度(H22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	285	346	97	87	89	90	363
火災(除く積立)	94	74	15	21	18	24	78
傷害(除く積立)	7	5	2	1	1	0	4
新種(除く積立)	6	9	2	3	6	5	16
積立	11	12	3	0	2	3	8
その他	15	10	2	1	1	4	8
合計	418	456	121	113	117	126	477

2010年度「お客さまの声」受付報告(2010年4月～2011年3月)

1. 内容別の状況



2010年度のお客さまの声受付件数は477件となり、前年比約105%の21件増とほぼ前年度同件数となりました。受付されたお客さまの声を出出内容別に比較してみると、前年度と変わらず、『契約の管理・保全・集金』が約41%(前年比109%、17件増)、『契約・募集行為』が約32%(前年比121%、26件増)、『保険金』が約22%(前年比88%、15件減)の順となりました。

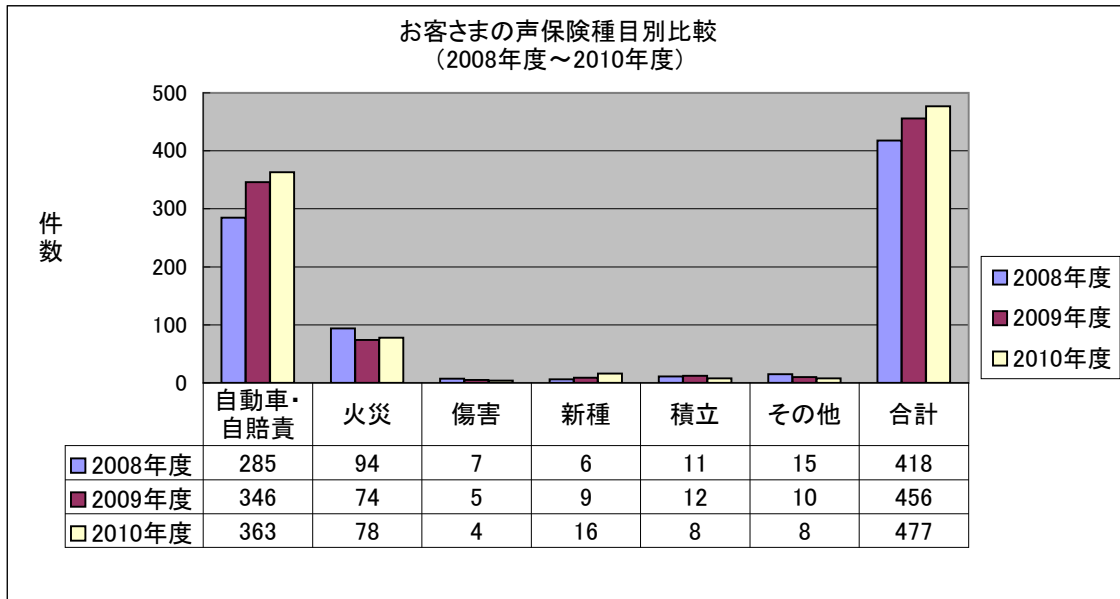
過去3年間を比較すると、今年度の受付件数は、『契約の管理・保全・集金』『契約・募集行為』の受付件数が増加しており、『保険金』『その他』『個人情報』の受付件数は減少しております。

『契約の管理・保全・集金』『契約・募集行為』の受付件数が増加している要因の一つとして、自動車保険改定(2010年4月)に伴う、自動車保険契約「更新」ご案内のおすすめプラン内容の説明不足、また、自動車保険証券の変更を行ったことによる、サイズやレイアウト等に関する申出が寄せられたことが挙げられます。自動車保険改定以外に関しても、「契約内容が変更されていない」「自賠責証明書の契約内容に誤りがある」「満期案内ハガキは届いたが、その後連絡がない」等、保険契約引受から契約管理に関するお客さまの声が寄せられました。

また、『保険金』については、今年度、「事故状況の進捗がない」等のお客さまの声が寄せられたことを受け、事故受付事案進捗管理体制の強化を図りました。管理体制強化への取り組みが、『保険金』に関するお客さまの声受付件数減少へ繋がったと考えられます。

過去3年間のお客さまの声受付件数を比較してみると、保険契約引受から契約管理に関するお客さまの声が多く寄せられており、2010年度再発防止策として、「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)の徹底について」に取り組んでまいりました。しかしながら、依然として、同様な申出が受付られていることから、契約募集に関する品質向上に向け、更なる改善を図ってまいります。

2. 保険種目別の状況

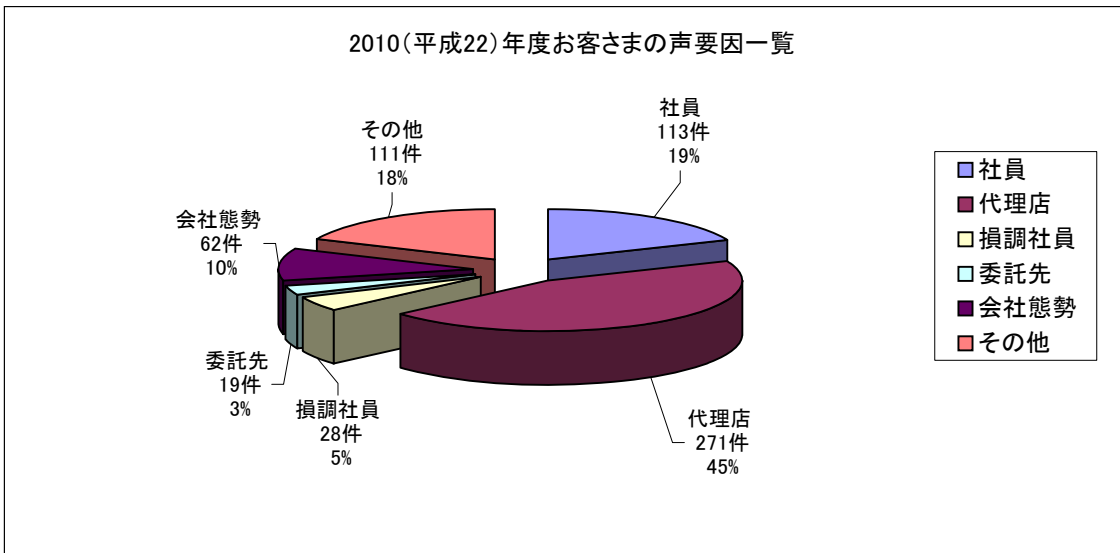


2010年度を種目別に比較してみると、当社の主要商品である自動車・自賠責保険が363件（前年比17件増、105%）となっており、全体の約76%を占めております。次に、火災保険78件（前年比4件増、105%）、新種保険16件（前年比7件増、178%）の順となりました。

2010年度の受付件数を前年度と比較すると、自動車・自賠責保険の受付件数が増加しており、その要因として、自動車保険改定（2010年4月）に伴う、自動車保険契約「更新」ご案内のおすすめプラン内容の説明不足、また、自動車保険証券の変更を行ったことによる、サイズやレイアウト等に関する申出が寄せられたことが挙げられます。次に、新種保険の受付件数が前年度に比べ増加しており、「保険証券の内容に誤りがある」「保険証券が届かない」等のお客さまの声が寄せられました。

各種目共通して、「契約内容についての詳しい説明がない」「保険証券が届かない」「保険証券の内容に誤りがある」等の申出が寄せられており、契約募集の際の丁寧な説明、また契約内容に誤りがないよう契約内容確認の徹底が求められます。当社の更なる募集品質向上に向け、これまで以上に懸命に取り組んでまいります。

3. その他



2010年度のお客さまの声受付件数は477件（要因件数604件）となり、『社員』『代理店』『損調社員』『委託先』による人的要因が約72%（前年比約75%）と、前年度とほぼ横ばいとなりました。中でも、『代理店』に関する要因が最も多く、45%と半数近くを占めております。

『代理店』に関する要因の多くは、契約管理不足や手続き忘れ（遅延）、説明不足等が挙げられます。また、『社員』に関する要因の多くは、事務処理遅延や代理店の指導不足など、いずれも「知識・説明不足」「怠慢・失念」に起因する申出が寄せられました。

人的要因減少に向け、業務知識・説明スキルの向上を図るため、第10次中期経営計画の施策である、業務品質の向上に向けた取り組みの徹底を図ってまいります。

お客さまの声の具体的な事例

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当社の対応
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さまの声 継続手続きをした覚えはありませんが、保険証券が届いています。別の代理店で継続予定の為、取消し手続きをしてほしい。</p> <p><当社の対応> 当該契約は、代理店が契約者の母親と電話にて保険契約の手続き（以下、電話による契約募集）を行っており、契約者は継続されたことを知りませんでした。契約者の意向により、契約の取消しを行い、別代理店にて継続予定です。代理店の知識不足と営業担当者の代理店指導不足が要因の為、営業担当者より当該代理店へ、電話による契約募集のルールについて指導致しました。また、電話による契約募集用紙を、適正な契約募集が出来るよう、改善致しました。</p> <p>※電話による契約募集とは、当社において、お客さまと対面により契約手続きを行っておりますが、お客さまのご要望により、一定の条件を満たした代理店が当社の定める保険契約について、更新（継続）契約・契約内容変更を契約者本人と電話により手続きを完了させ、保険契約申込書・契約内容変更依頼書への契約者の署名・捺印を省略できる手続き方法です。</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 保険証券に記載されている住所が誤っています。</p> <p><当社の対応> 代理店が契約手続きの際に、住所変更有無を丁寧に確認していなかったことが要因です。契約申込書を見てもらうだけの確認ではなく、声に出し読み上げて契約内容を確認をする等、正確なご契約内容確認が出来るよう当該代理店に対し、指導致しました。また、当該契約の住所を訂正し、お客さまへ保険証券を再交付致しました。</p>
契約の管理・保全・集金	電話	その他（契約者のご家族）	自動車	<p>●お寄せいただいたお客さまの声 代理店の事務所へ連絡したところ、電話が繋がりません。</p> <p><当社の対応> 代理店が事務所移転に伴い電話番号を変更した際、旧電話番号にかかってきた電話は、自動的に新しい電話番号へ転送されるものと勘違いしていたことが要因です。当該代理店へ事務所移転の際には、お客さまへご迷惑がかからない為の諸手続きについて、十分確認するよう指導致しました。</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さまの声 代理店から留守番電話へ契約更新の件で連絡があり、返事をしていませんが、既に証券が届きました。</p> <p><当社の対応> 契約者の家族による代理契約が行われていた契約でしたが、ルールに沿った対応（契約者への事前意思確認）が行われていなかったことが要因です。 当該代理店に対し、代理契約の取扱い方法について、指導致しました。 また、再発防止の為、各営業店開催の代理店向け勉強会において、代理契約の引き受けルールについて周知致しました。</p> <p>※代理人による契約（代理契約）とは、契約者の都合により、契約者本人と契約・変更手続きが困難な場合に、契約者本人のご要望により、当社の定める保険契約、および、当社の定める一定範囲の代理人が、契約・変更を行うことができる手続方法です。</p>
契約の管理・保全・集金	電話	その他（契約者のご家族）	自動車	<p>●お寄せいただいたお客さまの声 代理店廃止に伴う代理店変更案内通知が届き、契約内容の見直しの為、継承代理店へ電話連絡を行いました。その際、対応があいまいで不安になりました。</p> <p><当社の対応> 営業店からお客さまに対し、代理店移管に関する書類の送付が先行してしまい、継承代理店に対し、引き継ぎ書類の受け渡しが遅れていたことが要因です。 その為、継承代理店は、申出人から連絡を受けた際、契約の特定を速やかに行うことが出来ず、お客さまへ不信感を与えてしまいました。 継承代理店において、確実に契約・満期管理を行えるよう「旧代理店から継承代理店への引き継ぎ書類」について社内通知し、全営業店向け注意喚起致しました。</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当社の対応
保険金	電話	被害者	自動車	<p>●お寄せいただいたお客さまの声</p> <p>事故調査担当者より、休業損害の振込み予定の連絡がありましたが、一週間以上経っても振込みされていない為、確認して欲しい。</p> <p><当社の対応></p> <p>事故調査担当者が手続きに時間がかかり、予定振込日より対応が遅れるにもかかわらず、お客さまへの事前連絡を怠っていたことが要因です。支払いが遅れたことをお詫びし、事故調査担当者へ事案管理について徹底指導しました。</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さまの声</p> <p>自賠責証明書の住所と名前のフリガナが誤っているので、訂正して欲しい。</p> <p><当社の対応></p> <p>代理店が自賠責証明書作成時に、住所と契約者名のフリガナを確認していなかったことが要因です。代理店に対し、自賠責証明書作成時に、契約者へ契約内容を再確認するよう注意・指導しました。また、代理店勉強会においても、自賠責証明書作成時の注意点等について周知致しました。</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さまの声</p> <p>継続契約の補償内容について、前年同条件（前契約は人身傷害付帯なし）で依頼したはずなのに、人身傷害保険が付帯されているため、なぜ付帯されているのか確認したい。</p> <p><当社の対応></p> <p>自動車保険改定内容の説明不足が要因です。改定に伴い、お客さまが、ご契約頂いた自動車保険については、人身傷害保険が基本補償となっていました。再度、商品改定勉強会を実施し、お客さまへ十分説明を行うよう、代理店へ指導致しました。</p>
契約の管理・保全・集金	電話	その他（契約者のご家族）	火災	<p>●お寄せいただいたお客さまの声</p> <p>1ヶ月ほど前に継続手続きを行ったが、火災保険の証券が届かない。また、保険料の引落日もいつなのか確認したい。</p> <p><当社の対応></p> <p>申込書に不備があり、代理店が訂正に時間を要してしまったことが要因です。代理店に対し、不備申込書について速やかに訂正を行なうこと、また、申込書の訂正に伴い、保険料の引落日が変更になった場合等は、契約者へ連絡するように指導致しました。</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</p> <p>泥棒に入られましたが、格子が壊され、現金が盗難に遭いました。加入している火災保険では格子の修理のみ補償されるが、盗まれた現金は補償されないと言われたことに不満です。</p> <p><当社の対応></p> <p>契約引き受けの際、火災保険の種類により、家財および什器備品を対象とした場合に、現金盗難が補償されるとの、契約補償範囲に関する説明が不足していたことが要因です。代理店に対し、契約時には補償内容を十分に説明し、契約者の意向確認を徹底するよう指導致しました。</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さまの声</p> <p>火災保険の解約手続きを行いました。振込予定日を過ぎても解約返戻金が振り込まれない為、確認したい。</p> <p><当社の対応></p> <p>解約手続きの際、代理店において、添付書類の取り付けを失念していたこと、また、営業担当者において、不備書類の管理・督促が不足していたことが要因です。不備書類等について、迅速に対応を行うよう、代理店、営業担当者を指導致しました。</p>
保険金	電話	契約者	自動車	<p>●お寄せいただいたお客さまの声</p> <p>事故担当者が事故対応の説明の際に、専門用語を多用し、分かり易い説明を求めても、何を言っているか分からなかったことが不満です。</p> <p><当社の対応></p> <p>お客さまに対し、専門用語を使用したことが要因です。事故対応の際に専門用語を使用しなければいけない場合には、補足説明を加える等の工夫を行い、相手の理解を得られるような説明を行うよう、事故担当者を指導致しました。</p>