

お客さまの声まとめ(2012年度総括)

2010年度～2012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≫

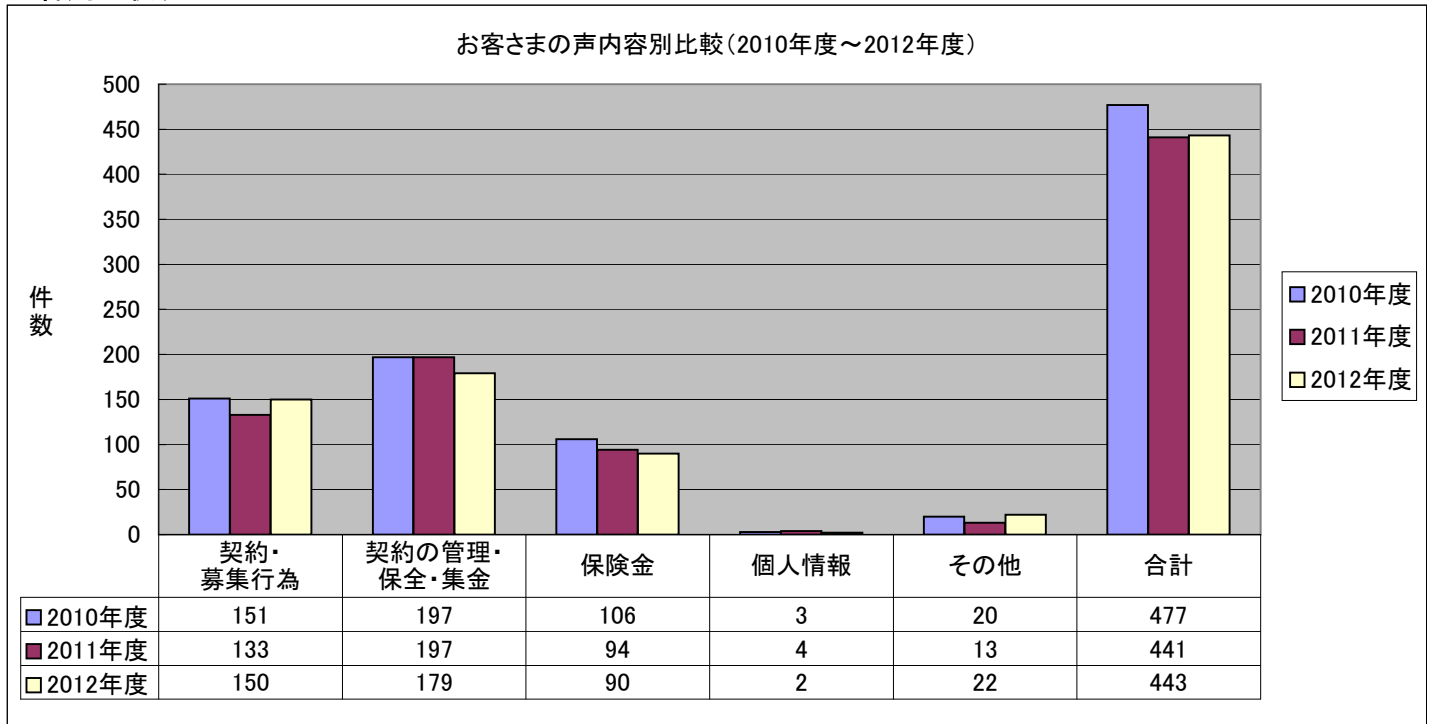
申立内容別	2010 (平成22)年度	2011 (平成23)年度	2012(平成24)年度				合計
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
1. 契約・募集行為	151	133	38	29	36	47	150
(内訳)							
(1)商品内容(補償内容等)	5	3	0	1	2	0	3
(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	37	20	3	2	4	8	17
(3)募集行為	10	6	0	1	1	1	3
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	64	59	25	13	18	31	87
(5)契約の引受(制限・拒否等)	0	0	1	0	1	0	2
(6)保険料誤り・料率適用誤り	2	1	0	0	0	0	0
(7)接客態度	4	5	3	0	2	2	7
(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	22	19	1	3	3	1	8
(9)その他	7	20	5	9	5	4	23
2. 契約の管理・保全・集金	197	197	58	42	37	42	179
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	62	58	17	12	12	11	52
(2)分割払い・口座引落し	14	19	5	7	7	6	25
(3)異動(手続き誤り・遅延、車両入替等)	45	40	14	8	7	7	36
(4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)	37	35	11	5	4	10	30
(5)満期返戻(手続き遅延、返戻金額等)	4	0	0	0	0	0	0
(6)接客態度	10	8	1	3	0	3	7
(7)その他	25	37	10	7	7	5	29
3. 保険金	106	94	23	23	21	23	90
(内訳)							
(1)保険金のお支払い金額	40	31	10	5	5	3	23
(2)対応の遅れ・対応方法	23	16	5	4	4	6	19
(3)保険金お支払いの可否	2	4	0	0	0	0	0
(4)接客態度	23	6	0	0	1	4	5
(5)その他	18	37	8	14	11	10	43
4. 個人情報	3	4	1	0	1	0	2
5. その他	20	13	3	11	5	3	22
合計	477	441	123	105	100	115	443

保険種目別	2010 (平成22)年度	2011 (平成23)年度	2012(平成24)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	363	331	104	91	66	92	353
火災(除く積立)	78	80	11	8	26	20	65
傷害(除く積立)	4	6	1	2	2	1	6
新種(除く積立)	16	8	6	2	4	2	14
積立	8	6	0	0	0	0	0
その他	8	10	1	2	2	0	5
合計	477	441	123	105	100	115	443

お客さまの声まとめ(2012年度総括)

2010年度～2012年度にいただいた「お客さまの声」の概要(3年度比較)

内容別の状況



2012年度のお客さまの声受付件数は443件となり、前年度と比べ2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申出内容別に比較すると、『契約・募集行為』に関するお客さまの声が150件(前年度より17件増、前年度比113%)、『契約の管理・保全・集金』に関するお客さまの声が179件(前年度より18件減、前年度比91%)、『保険金』に関するお客さまの声が90件(前年度より4件減、前年度比96%)となっております。

前年度と比較すると『契約・募集行為』と『その他』に関するお客さまの声は増加しておりますが、『契約の管理・保全・集金』、『保険金』に関するお客さまの声が減少しております。

『契約・募集行為』の受付件数が増加している要因として、自賠責保険のフリガナ入力誤り・確認不足が最も多く、次いで、契約時の確認不足や説明不足による契約内容誤りや「補償の詳しい説明がなかった」等のお客さまの声が多く寄せられました。その一方で、ハガキ類のシーリングがはがれにくい等の申出から、2012年1月よりハガキの用紙を改良したことにより、帳票類に関する申出は11件減少しております。

契約内容の確認、説明不足について、新規契約に限らず、更新契約手続き時においても契約に必要な情報の確認と、お客さまへ分かり易く補償内容の説明を行う等の取組みを徹底してまいります。

『契約の管理・保全・集金』の受付件数が減少している要因の一つとして、「証券が届かない」「証券の内容に誤りがある」といった申出が減少したことが挙げられます。保険始期日までにお客さまへ証券をお届けするため、更新契約の際には早めに満期案内や手続きを行うよう、引き続き努めるとともに、お寄せいただいたお客さまの声を業務改善に活かし、「あんしん」「あんぜん」を提供できる企業を目指してまいります。