

**「お客様からの苦情」受付状況ならびに対応状況（2010年度分）**

1. お客様からの苦情受付状況と概要

(1) 2010年度の苦情受付件数

2010年度（2010年4月1日～2011年3月31日）に寄せられた苦情件数は、前年度（772件）より102件減少し、670件となりました。このうち、当社に対応または回答の要請があった「要対応苦情」は214件、当社の対応または回答を必要としない「不満のみ苦情」は456件となりました。

「苦情」の定義について

「お客様から不満足の原因のあったもの」は全て「苦情」と定義しております。「苦情」は「要対応苦情」と「不満のみ苦情」に分けております。

(2) 2010年度の苦情受付状況と傾向について

2010年度の苦情受付状況は下表のとおりです。

お客様からの苦情は、苦情区分別に「契約・募集行為」、「契約の管理・保全・集金」、「保険金」、「その他」の4つの業務に分類しております。

(単位：件)

苦情区分	主な苦情内容	2010年度合計			2009年度合計			対前年差異		
		苦情受付総件数			苦情受付総件数			苦情受付総件数		
		要対応苦情	不満のみ苦情		要対応苦情	不満のみ苦情		要対応苦情	不満のみ苦情	
契約・募集行為	(1)商品内容(担保内容、契約規定等)	33	8	25	16	0	16	17	8	9
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	9	4	5	19	9	10	△ 10	△ 5	△ 5
	(3)募集行為	21	6	15	44	4	40	△ 23	2	△ 25
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	59	24	35	76	47	29	△ 17	△ 23	6
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	45	11	34	18	6	12	27	5	22
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	4	2	2	9	7	2	△ 5	△ 5	0
	(7)接客態度	20	10	10	17	4	13	3	6	△ 3
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	20	0	20	37	1	36	△ 17	△ 1	△ 16
	(9)その他(不明を含む)	33	1	32	44	8	36	△ 11	△ 7	△ 4
	(小計)	244	66	178	280	86	194	△ 36	△ 20	△ 16
契約の管理・保全・集金	(1)証券未着・誤り	25	15	10	10	6	4	15	9	6
	(2)分割払い・口座引落し	8	4	4	18	12	6	△ 10	△ 8	△ 2
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	22	16	6	26	20	6	△ 4	△ 4	0
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	28	26	2	30	21	9	△ 2	5	△ 7
	(5)満期返戻(手続き誤り・満返金額等)	0	0	0	3	1	2	△ 3	△ 1	△ 2
	(6)接客態度	13	3	10	27	4	23	△ 14	△ 1	△ 13
	(7)その他(不明を含む)	26	6	20	16	6	10	10	0	10
	(小計)	122	70	52	130	70	60	△ 8	0	△ 8
保険金	(1)示談(認定)金額	36	11	25	75	29	46	△ 39	△ 18	△ 21
	(2)処理遅延・処理方法	159	36	123	110	29	81	49	7	42
	(3)有無責	13	7	6	19	10	9	△ 6	△ 3	△ 3
	(4)接客態度	45	13	32	56	16	40	△ 11	△ 3	△ 8
	(5)その他(不明を含む)	28	2	26	39	4	35	△ 11	△ 2	△ 9
	(小計)	281	69	212	299	88	211	△ 18	△ 19	1
その他	23	9	14	63	15	48	△ 40	△ 6	△ 34	
合計	670	214	456	772	259	513	△ 102	△ 45	△ 57	

## 苦情の全体的な傾向

苦情件数は、670件となり、前年度と比較して102件の減少となりました。要対応苦情の受付件数は、214件（対前年度45件の減少）、不満のみ苦情は456件（同57件の減少）となりました。

苦情区分別の内訳は、「保険金」281件（41.9%）、「契約・募集行為」244件（36.4%）、「契約の管理・保全・集金」122件（18.2%）、「その他」23件（3.4%）となっており、保険金のお支払に関する、ご不満が最も多くなっています。

### (3) 苦情区分ごとの状況

#### ① 「契約・募集行為」

料率改定による保険料値上がりによる苦情、契約手続きのミスや保険金請求の際に発生した募集時における説明不足を原因とする苦情などが、寄せられました。

#### ② 「契約の管理・保全・集金」

ご契約の変更手続き誤りや確認不足が原因で発生した苦情が多く発生しました。また、お客様が所定の窓口と異なる連絡先に連絡された際に発生した、社内の連携不十分による苦情なども、寄せられました。

#### ③ 「保険金」

対応遅延による苦情、示談交渉の途中経過報告が不足したことによる苦情が半数以上を占めました。また、「事故担当者の態度が事務的だ。」といった担当者の接客態度に関する苦情も寄せられました。

#### ④ 「その他」

2009年度に申し出の多かったロードサービスに対する「到着が遅い。」「作業に時間がかかると」などの苦情は、大幅に減りました。

## 2. 主な改善事例

### (1) 保険証券への表示可能文字数について

#### 【苦情内容】

火災保険をご契約いただいたお客様から、「保険の目的の所有者欄（カナ）の表示が途中で切れている。」とのご指摘をいただきました。

#### 【対応状況】

お客様の名称が保険証券に表示される文字数を超過したため、保険証券の表示が途中で切れていたことが判明しました。システムプログラムの修正を行い、証券表示の文字数を増やす対応を図りました。

## (2) 損害保険料の預金口座振替開始のお知らせについて

### 【苦情内容】

「年齢条件を変更して保険料が下がったはずだが、『損害保険料の預金口座振替開始のお知らせ』に記載の保険料は変更されていない。手続きがされていないのか。」とのご指摘をいただきました。

### 【対応状況】

ご継続の手続きをされてから間もなく契約内容を変更されたケースにおいて、保険料お支払いの案内書面に変更内容を反映できず、お客様の疑念を招いてしまったものです。案内書面に「右記に記載されている振替保険料は、お申込時の契約内容にもとづき表示しております。」との表示を加え、改善を図りました。

## (3) 損害サービス部門と営業部門との連携について

### 【苦情内容】

「保険金請求時に妻の死亡を損害サービスの担当者に通知してあるにもかかわらず、傷害保険が継続されている。」として、お申し出をいただきました。

### 【対応状況】

損害サービスの担当者と営業部門との連携不足により、損害サービス担当者が契約保全に関わる必要情報を入手していたにもかかわらず、契約内容の変更が未対応となっていたものです。今回のお申し出を受け、損害サービス部門と営業部門との情報共有を目的とした専用のデータベースを構築・活用することで、営業部門が速やかに必要な手続きを行なえるよう、改善を図りました。