

「お客様からの苦情」受付状況ならびに対応状況(2014年度分)

1. お客様からの苦情受付状況と概要

(1) 2014年度の苦情受付件数

2014年度（2013年4月1日～2014年3月31日）に寄せられた苦情件数は、前年度（1,140件）より568件増加し、1,708件となりました。

(2) 2014年度の苦情受付状況と傾向について

2014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、「契約・募集行為」、「契約の管理・保全・集金」、「保険金」、「その他」の4つの項目に分類しております。

(単位:件)

項 目	2014年度		2013年度		差異		
	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	前年比 (%)	
1. 契約・ 募集行為	(1)商品内容(担保内容、契約規定等)	31	1.8	50	4.4	-19	62.0
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	6	0.4	7	0.6	-1	85.7
	(3)募集行為	74	4.3	53	4.6	21	139.6
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	121	7.1	83	7.3	38	145.8
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	35	2.0	72	6.3	-37	48.6
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	3	0.2	2	0.2	1	150.0
	(7)接客態度	32	1.9	22	1.9	10	145.5
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	19	1.1	13	1.1	6	146.2
	(9)その他	205	12.0	118	10.4	87	173.7
	小計	526	30.8	420	36.8	106	125.2
2. 契約の管 理・保全・集 金	(1)証券未着・誤り	0	0.0	4	0.4	-4	0.0
	(2)分割払い・口座引落し	1	0.1	6	0.5	-5	16.7
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	29	1.7	26	2.3	3	111.5
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	14	0.8	28	2.5	-14	50.0
	(5)満期返戻(手続き誤り・満返金額等)	0	0.0	1	0.1	-1	0.0
	(6)接客態度	9	0.5	25	2.2	-16	36.0
	(7)その他	91	5.3	92	8.1	-1	98.9
	小計	144	8.4	182	16.0	-38	79.1
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	72	4.2	41	3.6	31	175.6
	(2)処理遅延・処理方法	544	31.9	249	21.8	295	218.5
	(3)有無責	36	2.1	27	2.4	9	133.3
	(4)接客態度	109	6.4	85	7.5	24	128.2
	(5)その他	160	9.4	116	10.2	44	137.9
	小計	921	53.9	518	45.4	403	177.8
4 その他	117	6.9	20	1.8	97	585.0	
合計	1708	100.0	1140	100.0	568	149.8	

2. お客様の声からの主な改善事例

(1)見積り保存期間の拡大について(自動車保険)

【意見・要望】

WEBサイトにおいて1時間もかけて見積りを作成したのに申込みも保存も出来ない。満期2カ月前でなければ見積りの保存も申込みも出来ないことについて改善してほしい。

【対応状況】

これまではWEBサイトでのお見積りは、保険始期が翌々月末までのご契約について保存が可能でしたが、お客様のご要望を踏まえ、保険始期が見積作成日の翌年の同月末日までのご契約まで保存できるよう見積り保存期間を拡大しました。

(2)前契約が長期契約の場合の入力方法について(自動車保険)

【意見・要望】

WEBサイト上の見積画面において『現在の等級』を入力する項目について、長期契約に対する注意喚起が無い。保険始期日時点での等級を入力する案内がないため、WEBの表記を改善してほしい。

【対応状況】

前契約の保険期間が長期契約の場合、現在の等級を入力する際、保険始期日時点での等級を入力することが分かりにくいものでした。そのため、等級の選択時に『長期契約(複数年契約)のお客様は、契約当初(契約1年目)のノンフリート等級をご選択ください』とのメッセージを出すようにしました。

(3)他社で加入中の長期契約を解約しての切り換え(中途更改)について(自動車保険)

【意見・要望】

他社長期で加入中。セゾンに切り替えを検討していたが、解約からの加入はできないといわれた。他社にも同様の問合せをしたが、できないといわれたのはセゾンだけだ。今後ぜひ引き受けできる環境を整えてほしい。

【対応状況】

これまでは他社で加入中の契約を解約して、当社に切り換える契約はお引受けしておりませんでした。所定の条件を満たせば、ご加入いただけるようになりました。これにより「長期契約」からの切り替えや、「自動車購入時」、「子供の免許取得時」等のタイミングでの切り替えが可能となります。(2015年6月1日以降保険始期の契約より)

(4)ロードアシスタンス特約をご利用時の「保険金お支払のご案内ハガキ」について(自動車保険)

【意見・要望】

「保険金お支払のご案内ハガキ」のご連絡欄の内容がわかりづらく、勘違いしてしまう。

【対応状況】

ロードアシスタンスをご利用いただいた際、お客様に保険金をお支払いした場合でも「保険金お支払のご案内ハガキ」にはロードアシスタンス業者へ支払った旨の記載がありました。お支払先についてお客様に正しく案内する必要があるため、「保険金お支払のご案内ハガキ」には、お客様へ支払った保険金も含まれている文言に修正しました。

以上