

## 「お客さまからの苦情」受付状況ならびに対応状況(2015年度分)

### 1. お客さまからの苦情受付状況と概要

#### (1) 2015年度の苦情受付件数

2015年度(2015年4月1日～2016年3月31日)に寄せられた苦情件数は、前年度(1,708件)より1,524件増加し、3,232件となりました。

#### (2) 2015年度の苦情受付状況と傾向について

2015年度の苦情受付状況は下表のとおりです。

お客さまからの苦情は、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)

項 目		2015年度		2014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)	155	4.8	31	1.8	124	500.0
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	15	0.5	6	0.4	9	250.0
	(3)募集行為	11	0.3	74	4.3	-63	14.9
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	294	9.1	121	7.1	173	243.0
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	72	2.2	35	2.0	37	205.7
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	5	0.2	3	0.2	2	166.7
	(7)接客態度	83	2.6	32	1.9	51	259.4
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	62	1.9	19	1.1	43	326.3
	(9)その他	558	17.3	205	12.0	353	272.2
	小計	1,255	38.8	526	30.8	729	238.6
2. 契約の 管理・保全・ 集金	(1)証券未着・誤り	11	0.3	0	0.0	11	0.0
	(2)分割払い・口座引落とし	0	0.0	1	0.1	-1	0.0
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	35	1.1	29	1.7	6	120.7
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	23	0.7	14	0.8	9	164.3
	(5)満期返戻(手続き誤り・満返金額等)	1	0.0	0	0.0	1	0.0
	(6)接客態度	7	0.2	9	0.5	-2	77.8
	(7)その他	172	5.3	91	5.3	81	189.0
	小計	249	7.7	144	8.4	105	172.9
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	119	3.7	72	4.2	47	165.3
	(2)処理遅延・処理方法	1,098	34	544	31.9	554	201.8
	(3)有無責	66	2.0	36	2.1	30	183.3
	(4)接客態度	187	5.8	109	6.4	78	171.6
	(5)その他	167	5.2	160	9.4	7	104.4
	小計	1,637	50.6	921	53.9	716	177.7
4. その他	91	2.8	117	6.9	-26	77.8	
<b>合計</b>		<b>3,232</b>	<b>100.0</b>	<b>1,708</b>	<b>100.0</b>	<b>1,524</b>	<b>189.2</b>

## 2. お客様の声からの主な改善事例

### (1) 事故受付後の初期対応時間の延長について

#### 【意見・要望】

事故受付が17時30分以降になっても、当日中に連絡がほしい。

#### 【対応状況】

20時までに事故受付が終了した場合は、当日中に初期対応を実施するよう変更しました。これまでは17時30分以降に受付した事故については、翌日に初期対応を実施しておりましたが、お客様の不安をできるだけ当日中に解消できるよう改善を図りました。(2015年12月より)

※車両単独事故・故障損害は、平日17時30分、土日祝日17時までに事故受付が終了した場合となります。

### (2) 走行距離区分について過去実績型を採用(自動車保険)

#### 【意見・要望】

申告した走行距離区分を保険期間中に超過した場合の手続きが分かりにくい、また手続きが面倒。

#### 【対応状況】

走行距離区分を将来予測型から過去実績型へ変更しました。過去の事実をもとに申告することになるため、制度の分かりやすさが向上し、保険期間中の異動も不要となりました。(2015年6月1日以降保険始期の契約より)

### (3) 運転者の範囲について「運転者限定特約(本人補償型)」を新設(自動車保険)

#### 【意見・要望】

保険料を少しでも安くできるように、運転者範囲に「本人のみ」を新設してほしい。

#### 【対応状況】

運転者範囲のラインナップに運転者範囲を「本人のみ」に限定する運転者限定特約(本人補償型)を新設しました。

(2016年1月1日以降保険始期の契約より)

### (4) 中断証明書のWEB申込みについて(自動車保険)

#### 【意見・要望】

中断証明書を使用した加入についても、Web上で手続きできるようにしてインターネット割引を適用してほしい。

#### 【対応状況】

中断証明書を使用した新規契約(国内特則)について、Web上でのお引受けを開始しました。これまでは中断証明書を使用してご契約をご希望される場合には、コールセンターによるお電話での申込みに限られていたため、インターネット割引を適用することができませんでした。Web上でお手続きすることによりインターネット割引を適用することが可能になりました。

(2016年3月より)

## **(5) 満期当日のマイページ内見積りの削除について（自動車保険）**

### **【意見・要望】**

マイページにあった見積りが満期当日には削除され、一から見積りを作成しなければならなくなりました。そのことを分かりやすく表示してほしい。

### **【対応状況】**

満期日当日にマイページにある見積りが削除されていることについて、マイページ内の重要なお知らせ欄にメッセージが出るようにしました。

メッセージ内では満期日当日は見積りが削除されてしまうこと、ご継続・異動受付センターまでご連絡いただくよう記載されております。

(2015年10月より)

以上