

## 「お客さまからの苦情」受付状況ならびに対応状況(2017年度分)

### 1. お客さまからの苦情受付状況と概要

#### (1) 2017年度の苦情受付件数

2017年度(2017年4月1日～2018年3月31日)に寄せられた苦情件数は、前年度(4,836件)より1,183件減少し、3,653件となりました。

#### (2) 2017年度の苦情受付状況と傾向について

2017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。

【申出区分 苦情件数 比較表】

(単位：件)

項目	2017年度		2016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)	171	4.7	274	7.5	-103	62.4
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	32	0.9	85	2.3	-53	37.6
	(3)募集行為	96	2.6	399	10.9	-303	24.1
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	106	2.9	175	4.8	-69	60.6
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	47	1.3	64	1.8	-17	73.4
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	6	0.2	7	0.2	-1	85.7
	(7)接客態度	68	1.9	106	2.9	-38	64.2
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	24	0.7	36	1.0	-12	66.7
	(9)その他	703	19.2	408	11.2	295	172.3
	<b>小計</b>	<b>1,253</b>	<b>34.3</b>	<b>1,554</b>	<b>32.1</b>	<b>-301</b>	<b>80.6</b>
2. 契約の管理・保全・集金	(1)証券未着・誤り	2	0.1	9	0.2	-7	0.0
	(2)分割払い・口座引落し	9	0.2	24	0.7	-15	37.5
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	46	1.3	73	2.0	-27	63.0
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	20	0.5	33	0.9	-13	60.6
	(5)満期返戻(手続き誤り・満返金額等)	1	0.0	1	0.0	0	0.0
	(6)接客態度	12	0.3	10	0.3	2	120.0
	(7)その他	202	5.5	309	8.5	-107	65.4
	<b>小計</b>	<b>292</b>	<b>8.0</b>	<b>459</b>	<b>9.5</b>	<b>-167</b>	<b>63.6</b>
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	203	5.6	244	6.7	-41	83.2
	(2)処理遅延・処理方法	1,400	38	1,878	51	-478	74.5
	(3)有無責	76	2.1	86	2.4	-10	88.4
	(4)接客態度	222	6.1	201	5.5	21	110.4
	(5)その他	73	2.0	228	6.2	-155	32.0
	<b>小計</b>	<b>1,974</b>	<b>54.0</b>	<b>2,637</b>	<b>54.5</b>	<b>-663</b>	<b>74.9</b>
4. その他	134	3.7	186	5.1	-52	72.0	
<b>合計</b>	<b>3,653</b>	<b>100.0</b>	<b>4,836</b>	<b>100.0</b>	<b>-1,183</b>	<b>75.5</b>	

## 2. お客様の声からの主な改善事例

自動車保険	マイページ画面の保険証券の確認方法について
ご意見	保険証券を印刷したかったが、画面がわからなかった。
対応状況 (2017年8月)	デジタル保険証券の説明ページに、マイページで確認する方法を追加しました。

自動車保険	「つながるボタン」の無料表示について
ご意見	「つながるボタン」が有料か無料なのか、わからず戸惑った。
対応状況 (2017年11月)	「無料」であることをわかりやすく表示しました。

自動車保険	事故受付があったご契約の満期案内について
ご不満	まだ保険金を請求していないのに、ノンフリート等級がダウンした満期案内が届いた。
対応状況 (2017年10月)	次年度契約における等級ダウンを事前にご案内するメール配信を開始しました。 事故受付後、ご相談のみや保険金請求を保留されているお客さまに対し、満期日 68 日前にメールでお知らせします。

以上