

「お客さまからの苦情」受付状況ならびに対応状況(2018年度分)

1. お客さまからの苦情受付状況と概要

(1)2018年度の苦情受付件数

2018年度(2018年4月1日～2019年3月31日)に寄せられた苦情件数は、前年度(3,653件)より1,102件減少し、2,551件となりました。

(2)2018年度の苦情受付状況と傾向について

2018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】

| 項 目 | | 2018年度 | | 2017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) | 107 | 4.2 | 171 | 4.7 | -64 | 62.6 |
| | (2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等) | 6 | 0.2 | 32 | 0.9 | -26 | 18.8 |
| | (3)募集行為 | 99 | 3.9 | 96 | 2.6 | 3 | 103.1 |
| | (4)契約内容・条件などの説明不足・誤り | 92 | 3.6 | 106 | 2.9 | -14 | 86.8 |
| | (5)契約の引受(制限・拒否等) | 18 | 0.7 | 47 | 1.3 | -29 | 38.3 |
| | (6)保険料誤り・料率適用誤り | 0 | 0.0 | 6 | 0.2 | -6 | 0.0 |
| | (7)接客態度 | 31 | 1.2 | 68 | 1.9 | -37 | 45.6 |
| | (8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等) | 19 | 0.7 | 24 | 0.7 | -5 | 79.2 |
| | (9)その他 | 555 | 21.8 | 703 | 19.2 | -148 | 78.9 |
| | 小計 | 927 | 36.3 | 1,253 | 34.3 | -326 | 74.0 |
| 2. 契約の 管理・保全・ 集金 | (1)証券未着・誤り | 0 | 0.0 | 2 | 0.1 | -2 | 0.0 |
| | (2)分割払い・口座引落し | 9 | 0.4 | 9 | 0.2 | 0 | 100.0 |
| | (3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等) | 51 | 2.0 | 46 | 1.3 | 5 | 110.9 |
| | (4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等) | 15 | 0.6 | 20 | 0.5 | -5 | 75.0 |
| | (5)満期返戻(手続き誤り・満返金額等) | 0 | 0.0 | 1 | 0.0 | -1 | 0.0 |
| | (6)接客態度 | 12 | 0.5 | 12 | 0.3 | 0 | 100.0 |
| | (7)その他 | 143 | 5.6 | 202 | 5.5 | -59 | 70.8 |
| | 小計 | 230 | 9.0 | 292 | 8.0 | -62 | 78.8 |
| 3. 保険金 | (1)示談(認定)金額 | 133 | 5.2 | 203 | 5.6 | -70 | 65.5 |
| | (2)処理遅延・処理方法 | 955 | 37 | 1,400 | 38.3 | -445 | 68.2 |
| | (3)有無責 | 58 | 2.3 | 76 | 2.1 | -18 | 76.3 |
| | (4)接客態度 | 157 | 6.2 | 222 | 6.1 | -65 | 70.7 |
| | (5)その他 | 29 | 1.1 | 73 | 2.0 | -44 | 39.7 |
| | 小計 | 1,332 | 52.2 | 1,974 | 54.0 | -642 | 67.5 |
| 4. その他 | 62 | 2.4 | 134 | 3.7 | -72 | 46.3 | |
| 合計 | | 2,551 | 100.0 | 3,653 | 100.0 | -1,102 | 69.8 |

2. お客様の声からの主な改善事例

| | |
|--------------------|--|
| 自動車保険 | デジタル証券の表示内容について |
| ご意見 | 車両入替をしたがデジタル証券に異動内容が反映されていない |
| 改善内容 (2018年10月) | <ul style="list-style-type: none"> ・異動後の最新内容を付保証明書にて表示し、付保証明書には社印を印字する対応としました。付保証明書は印刷することができますのでデジタル証券と合わせ契約内容の証明としてご利用いただけます。 ・「契約内容の確認・変更ページ」画面に、デジタル証券は異動後の内容は表示されないことを明記させていただきました。 |

| | |
|---------------------------------|--|
| 自動車保険 | マイページからの契約手続きについて |
| ご意見 | 継続手続きを行ったが、異動手続きとなっていた |
| 改善内容 (2018年7月) (2018年10月) | <ul style="list-style-type: none"> ・異動手続きが完了した際にお手続き画面に「変更手続き」であることを表示。 ・継続手続きと異動手続きの誤り防止として、継続手続で画面リンクを「継続のご案内」から「継続手続きはこちら」へと表示変更しました。 |

| | |
|-------------------|--|
| 自動車保険 | お電話にて手続きが完了できる内容について見直しをしました |
| ご不満 | 書類手続きではなく電話で手続きができるようにしてほしい |
| 改善内容 (2018年8月) | <ul style="list-style-type: none"> ・書類手続きが必要な項目の一部を電話で対応できるように変更しました。 ・継続手続きを忘れていた場合の「継続うっかり特約」を付帯する契約の手続き。 ・「廃車・譲渡・返還」に伴う車両入替の手続き。 |

| | |
|--------------------|---|
| 自動車保険 | 契約者ご本人以外によるお手続き範囲を見直しました |
| ご不満 | 契約者である夫の代わりに配偶者が電話で手続きができないのは不便 |
| 改善内容 (2018年10月) | 「契約者」の意向に沿った手続きであることを確認とし、車両入替に伴う補償内容、関連特約、使用地の変更、運転者範囲などの変更手続きは、同居配偶者との電話による手続きを可能としました。 |

| | |
|-------------------|---|
| 自動車保険 | メールで一定のお手続きができるようにしました |
| ご不満 | メールで手続きを依頼しているのにサポートセンターに電話するのは手間 |
| 改善内容 (2019年2月) | 保険料の追加・返金が伴わない変更のうち、一定のお手続きは、メールでの申出においても変更手続きを可能としました。 |

以上