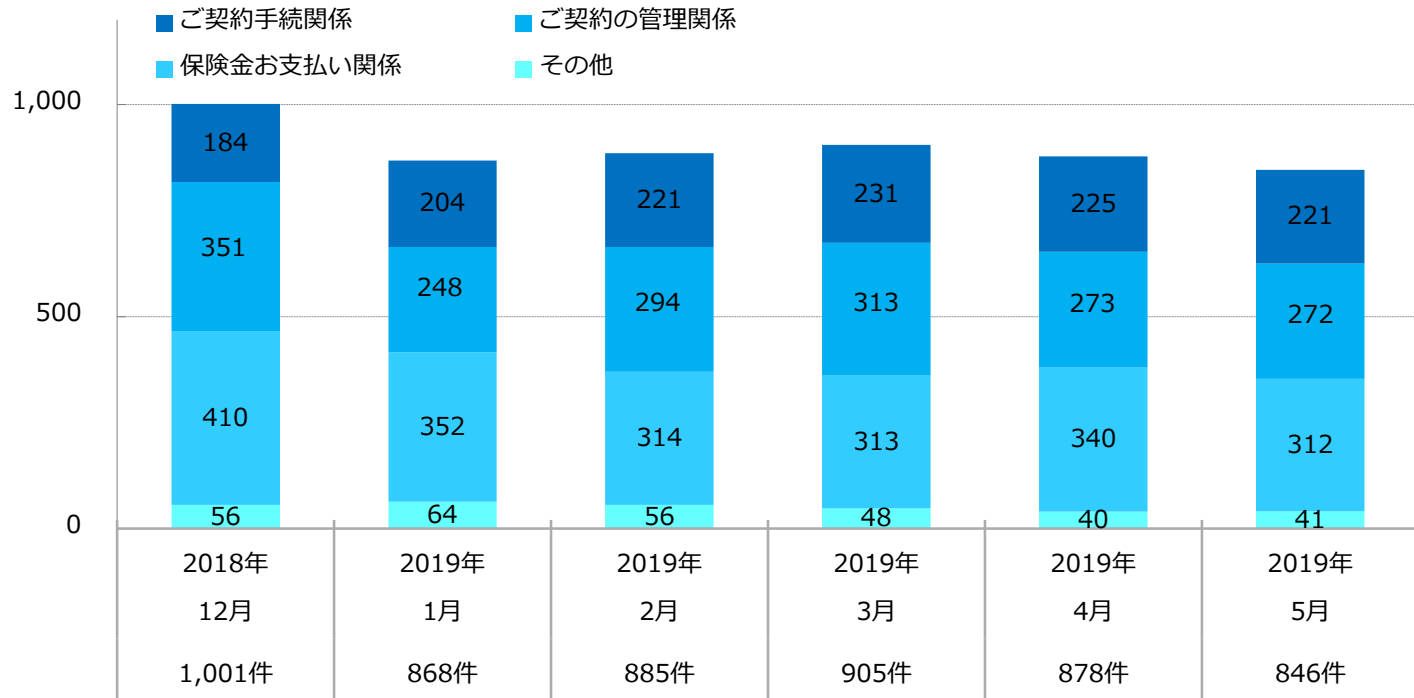


## お客様の声レポート

当社では、「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組みの一環として、お客様からの貴重な声（ご不満・ご要望・ご意見等）と、お客様の声を基点にした業務品質向上にむけた取組状況を半期単位で取りまとめ、「お客様の声レポート」として公表しています。

### お客様の声受付状況

当社では、お客様の声を「お客様の声データベース」に登録しています。これらのうち、「お客様からのご不満」については「苦情」として適切に抽出し、原因分析を行い、改善策を策定・実施することで業務品質の向上と商品やサービスの改善にむけた対応を行っています。



本期の苦情受付件数は**5,383件**でした。お申し出内容の内訳としては、ご契約手続関係1,286件、ご契約の管理関係1,751件、保険金お支払い関係2,041件でした。

※お申し出内容区分の詳細については、次ページの表をご確認ください。

# お申し出内容詳細区分別苦情受付件数

	お申し出内容区分	苦情内容の例	苦情受付 件数	割合 (小数点 第2位を 四捨五入)
			2018年12月 ~2019年5月	
ご契約 手続関係	商品内容	商品内容（補償特約など）のご説明不足、誤りなど	30件	0.6%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	420件	7.8%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	37件	0.7%
	ご契約内容の説明不足・誤り	ご契約内容のご説明不足、誤りなど	368件	6.8%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	32件	0.6%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	39件	0.7%
	接客態度	ご契約手続時の言葉遣い・態度などマナー全般	118件	2.2%
	帳票類（申込書・パンフレット等）	申込書・パンフレット等の帳票類の記載が不適切など	163件	3.0%
	その他	上記に該当しないご契約手続に関するもの	79件	1.5%
		<b>小計</b>		<b>1,286件</b>
ご契約の 管理関係	証券未着	証券が届かない	506件	9.4%
	口座振替・分割払い	口座振替や保険料分割払いに関するもの	157件	2.9%
	ご契約の変更手続	車両入替など、ご契約内容を変更する手続の遅れ、漏れなど	231件	4.3%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	556件	10.3%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	3件	0.1%
	接客態度	ご契約の管理業務時の言葉遣い・態度などマナー全般	235件	4.4%
	その他	上記に該当しないご契約の管理に関するもの	63件	1.2%
	<b>小計</b>		<b>1,751件</b>	<b>32.5%</b>
保険金 お支払い関係	示談関係	示談金額全般に関するもの	161件	3.0%
	ご連絡の遅れ・手続方法	ご連絡遅れ、保険金お支払いについてのご説明不足など	1,197件	22.2%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	41件	0.8%
	接客態度	保険金お支払い業務時の言葉遣い・態度などマナー全般	364件	6.8%
	その他	上記に該当しない保険金のお支払いに関するもの	278件	5.2%
		<b>小計</b>		<b>2,041件</b>
その他	個人情報	個人情報に関するもの	84件	1.6%
	その他	上記いずれにも該当しないもの	221件	4.1%
		<b>小計</b>	<b>305件</b>	<b>5.7%</b>
<b>総合計</b>			<b>5,383件</b>	<b>100%</b>

# 適正な保険金をお支払いするための審査実施状況

当社では、保険金支払管理態勢をより強化する観点から「**保険金支払管理小委員会**」（社外有識者を構成員に含みます）を毎月運営し、保険金をお支払いできないとした事案や、そのご連絡に係るお客さまからの苦情・不服申立事案について検証を行い、万一、不十分・不適切な対応と判断された場合には、再調査・再確認を実施しております。

2019年度上半期（2018年12月～2019年5月）は、202件の審査を行い、委員会により調査や確認が不十分であると判断された事案はありませんでした。

## ● 審査実施状況

（単位：件）

審査事案	2019年度上半期
	2018年12月～2019年5月
保険始期前発病（注1）	102
免責条項（注2）	15
告知義務違反（注3）	5
その他	80
合計	202

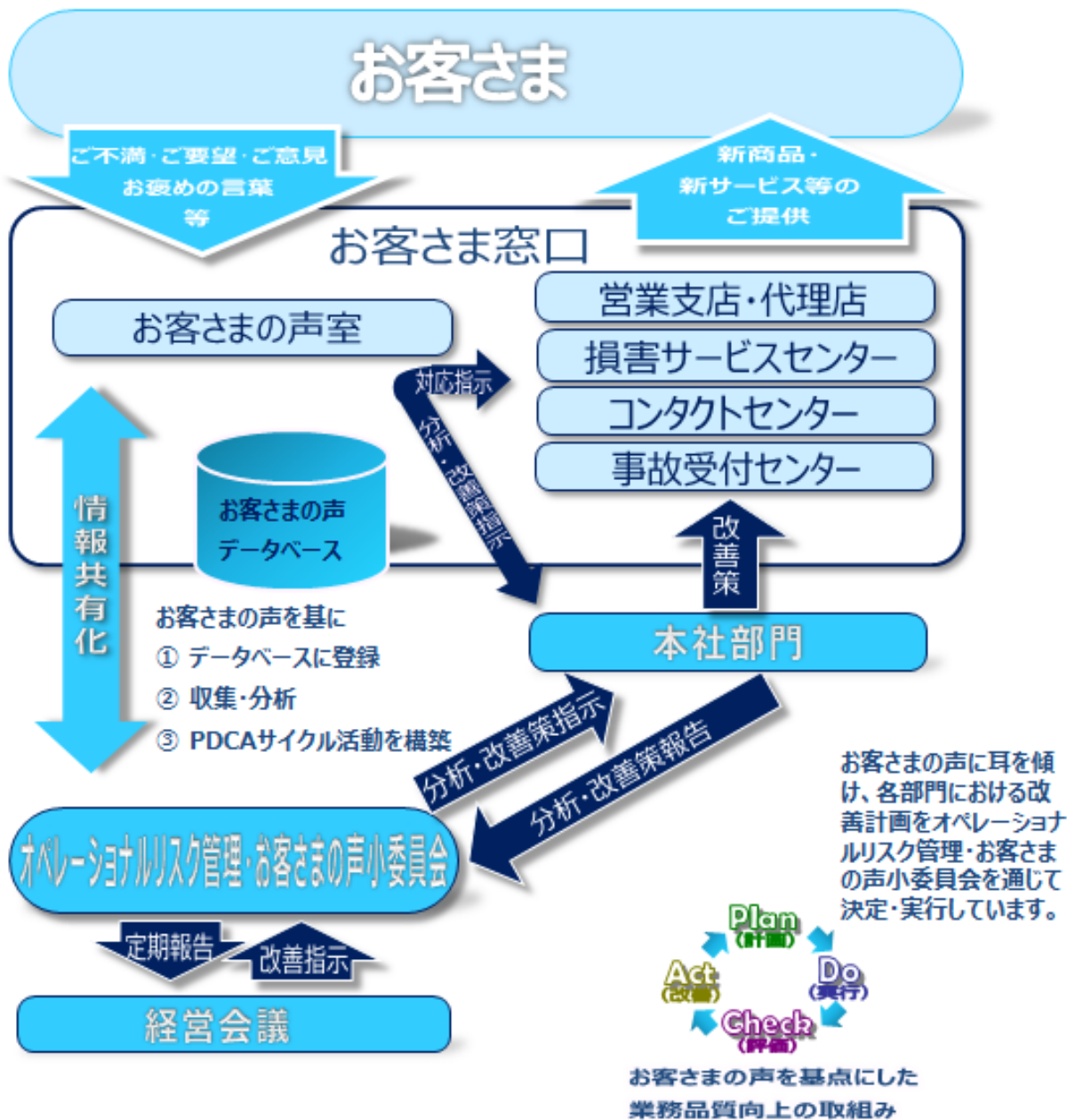
- （注1） 保険始期前発病：保険始期（補償開始日）前に発病していた疾病に関しては保険金のお支払いはできません。  
 （注2） 免責条項：当社が「保険金を支払わない場合」に定めている事由（免責）に関しては保険金のお支払いはできません。  
 （注3） 告知義務違反：お客さまが保険ご加入に際して当社が告知をお願いした事項に正しくご回答いただけなかった場合は、保険契約を解除し、保険金のお支払いはできません。（ただし、請求された疾病と告知されなかった疾病との間に因果関係がないことを確認できた場合はお支払いの対象となります。）

## ● 審査事例

保険の種類	判断のポイント	事案の概要と審査の結果
自動車保険 （車両危険限定特約）	「支払対象外」 支払事由に該当するか	自宅屋根から雪の塊が落下し、ヘッドライト等が破損したとの事故報告により車両保険のご請求をいただきましたが、詳細な事故調査の結果、原因は雪の塊の落下ではなく、走行中の雪山等への衝突であることが判明しました。 ご報告いただいた事故内容と損害状態が一致せず、また車両危険限定特約は他物との衝突や接触によって生じた損害を補償の対象としていないため、保険金のお支払い対象とはならないと判断しました。
業務災害補償 総合保険	「保険始期前発病」 保険始期前に発病していないか	ご請求いただいた疾病「狭心症」について、主治医へ確認した結果、保険始期よりも前に発病し治療を行っていたことが判明しました。 よって、保険始期前発病に該当し、保険金のお支払い対象とはならないと判断しました。
医療総合保険	「告知義務違反」 告知されなかった疾病と請求疾病との間に因果関係はあるか	「後頸部脂肪腫」でのご入院につき、入院医療保険金および手術医療保険金のご請求をいただきましたが、確認の結果、告知日より前の初診時に手術の必要性について医師より説明を受けていたことが判明しました。 よって、告知義務違反に該当し、また告知いただけなかった疾病と請求された疾病は同一であることから、保険金のお支払い対象とはならないと判断しました。

# お客様の声を基点にしたPDCAサイクル活動の展開

当社では、お客様の声を基点にした業務品質向上への取組みとして「オペレーショナルリスク管理・お客様の声小委員会」を毎月運営しています。お客様の声データベースに登録されたお客様の声を検証し、会社の業務改善、商品の充実、サービスの向上に役立てています。



当社では、お客さまからのご不満・ご要望を承る窓口として本社内に「お客様の声室」を設置し、お客様の声を正確に把握・管理しています。また、寄せられたお客様の声への対応については、営業支店・代理店・損害サービスセンター・コンタクトセンター等へ的確・迅速な対応を指示し、お客様の期待にお応えする態勢を整えています。

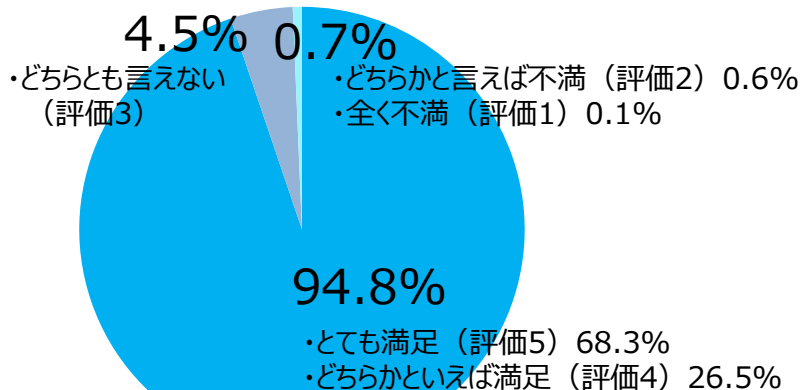


## ご契約手続き時 お客さまアンケート（Webアンケート）の実施状況

当社では、募集品質の改善・向上を目的として、自動車保険と医療保険の一部のお客さまを対象にアンケートを実施しています。

アンケートでは、契約手続きや重要事項の説明についての満足度などを調査しています。2018年12月～2019年5月は905件のご回答をいただき、総合満足度では94.8%のお客さまから「とても満足」「どちらかといえば満足」の評価をいただきました。

### 総合満足度（適切なお客さま対応）



・総合満足度の5段階評価の平均は4.6ptでした。

・「不満」の回答の主な理由で最も多かったのは、「満期案内時の情報提供不足」でした。

(小数点第2位を四捨五入)

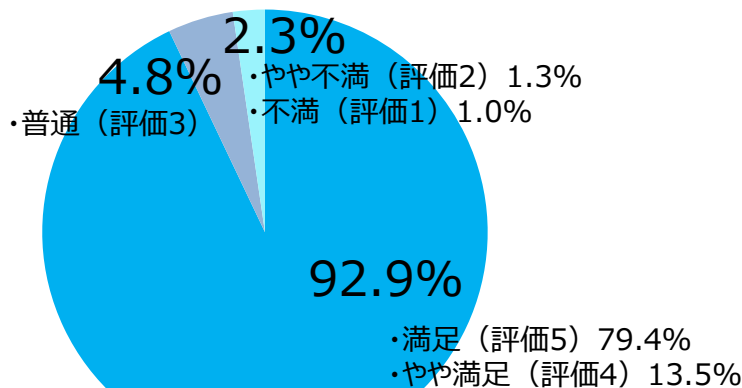
## 保険金お支払い時 お客さまアンケート（CSアンケート）の実施状況

当社では、お客さまの事故対応に対する「満足度」や、お客さまが事故時に望まれるサービスなどを積極的に確認するために、保険金をお支払いしたお客さまを対象に「保険金のお支払に関するアンケート」を実施しています。

お客さまの声を真摯に受け止め、今後の業務に活かすことで業務品質の維持・向上を図っています。

2018年12月～2019年5月は41,337件の回答をいただき、総合満足度では92.9%のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきました。

### 保険金のお支払いに関する総合満足度



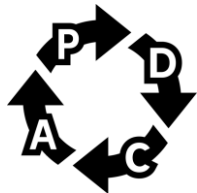
・総合満足度の5段階評価の平均は4.7ptでした。

・「不満」の回答の主な理由は、担当者から補償額・補償内容・補償可否等の保険金に関する説明や経過報告が十分ではないこと、加入時の想定より実際に受け取った保険金が少なく感じたことなどでした。

(小数点第2位を四捨五入)

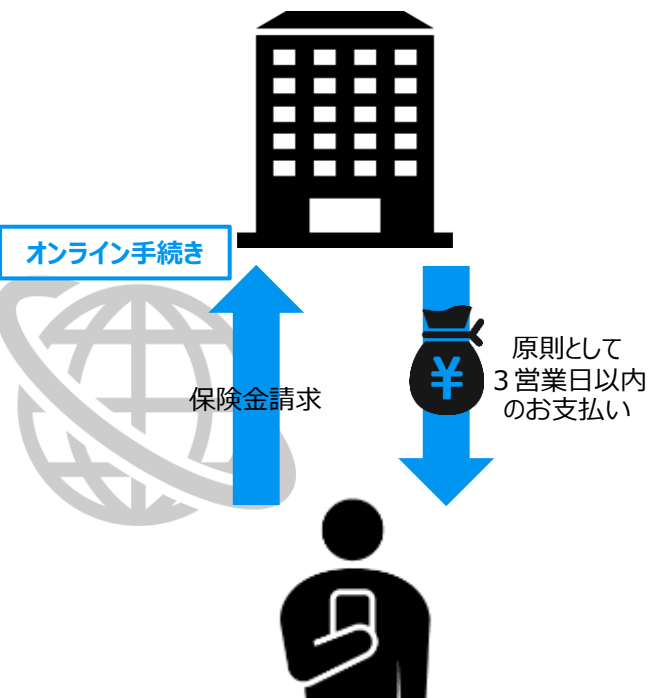


# お客様の声をもとにした改善事例



当社では、お客様の声を貴重な経営資源と捉え、改善のPDCAサイクルをまわしています。2019年度上半期に、「お客様の声」をもとに改善に至った事例の一部をご紹介します。

## 改善事例1 『デジタル保険金請求』サービスの開始



### お客様の声

こどもがメガネを壊したが、保険金を受け取るまでに書類のやり取りが何度もあり面倒だった。また保険金を受け取るまで、想像以上に時間がかかった。

### 改善しました！

一部の学生向け傷害保険契約において、スマートフォンやパソコンを使って「インターネット事故報告」のページへアクセスし、必要事項を入力いただくことで、保険金請求手続きが行えるようになりました。

(デジタル保険金請求サービス)

従来は郵送でご提出いただいていた携行品損害に関する写真や修理の見積書も、メールでのご提出が可能となり、原則として3営業日以内に保険金をお支払いできるようになりました。

(改善時期：2019年3月)

## 改善事例2 海外旅行保険 保険金請求書類の自動化ゲート対応



### お客様の声

海外への渡航確認書類として、「パスポート出入国欄」のコピーが必要との記載があった。自動化ゲートが普及したのだから、「eチケットの控え」等の代替書類を依頼書にて案内すべきではないか？

### 改善しました！

出入国手続きにおける自動化ゲートの利用が普及していることを踏まえ、保険金請求時にご提出いただく渡航確認書類として、「パスポート出入国欄」のコピー以外にも航空機の「eチケットの控え」や「半券」にて代替可能であることを、依頼書に明記しました。

(改善時期：2019年3月)

## お客さまからのお褒めの言葉

2019年度上半期に、お客さまから届けられた「お褒めの言葉」の一部をご紹介します。

### 事故担当者に対するお褒めの言葉

先日追突され、事故連絡をしました。そのとき、**事故担当の方と話ができて、人と話せたこと、これからやるべきことを指示してくれたことが、動揺していた私にはとても心強かったです。**AIG損保のスタッフがいてくれて、助かりました。また、後日私の担当者から連絡を受け、相談出来たこと、感謝しております。ありがとうございました。

台風第21号※の被害について、書類がそろった時点からの支払いまでが**大変迅速**であった。**この先も満期まで安心**できる。

※平成30年台風第21号のこと。  
9月4日に「非常に強い」勢力で日本へ上陸した。

海外にいる際、痛みで目が開けられなくなり報告をしたところ、通院すべき緊急病院へのタクシー手配をホテルに直接お伝えいただき、かつ病院側にもあらかじめ症状を電話でお伝えいただいたため、すぐ病院へ行くことができ、またすぐ処置を受けることができました。**御社のサポートがなければ、あの状況は乗り切れなかった**と思いますので、深く御礼を申し上げます。

### 募集人に対するお褒めの言葉

当初入院していた病院での治療方針に不安があったため相談したところ、スピーディーに**セカンドオピニオンの手配**などをしていただいた。結果的に東京の病院で手術を行い、無事退院することができた。その上保険金の支払いも受けられ大変助かった。

契約している自動車保険について、娘の21歳の誕生日後は**年齢条件を見直すことで保険料を抑えることが可能**、と誕生日の少し前に、担当者から案内があった。すっかり忘れていたので大変助かった。

娘が自転車どうしの事故を起こし、相手方が骨折により入院したが、**募集人のおすすめでおりに日常生活賠償の特約を付けておいて非常に助かった。**今後も役に立ちそうな特約は積極的に紹介してほしい。