

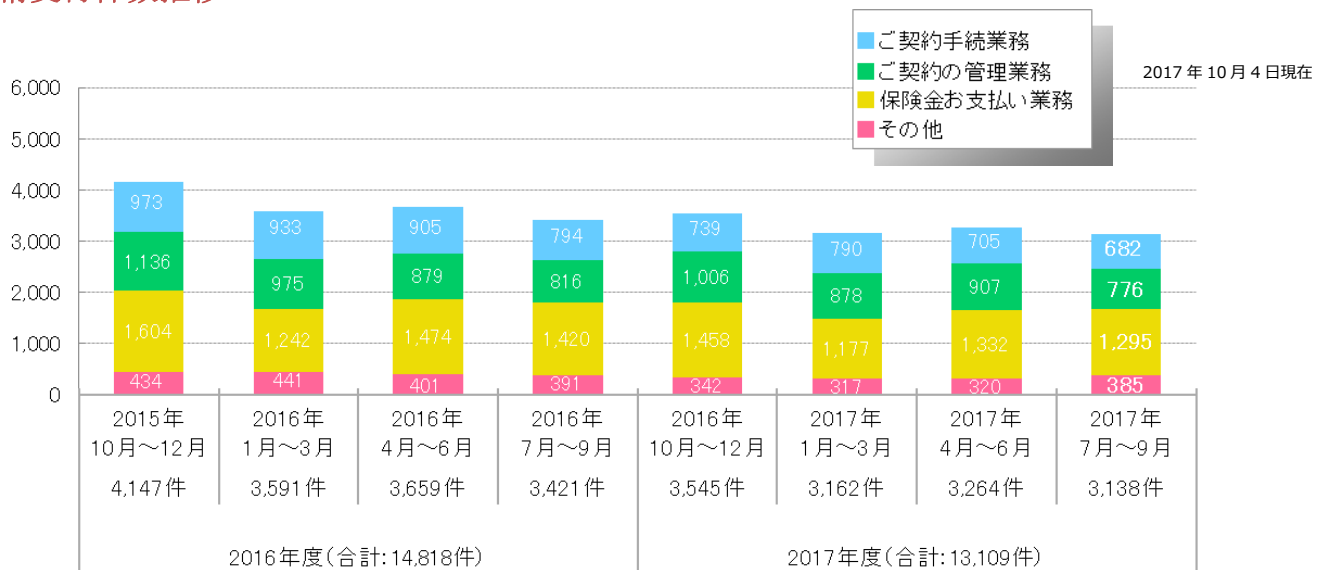
当レポートは、お客さまからの貴重な声（ご不満・ご要望・ご意見等）の現状を取りまとめると同時に、「お客さまの声を起点にした業務品質向上PDCA活動」への取り組み状況を掲載し、四半期単位で開示しています。

お客さまの声受付状況

当社では、日々お寄せいただく様々な声のうち、「お客さまからのご不満」を系統的に抽出し、「苦情」として登録・分析しています。

当社コールセンター	【携帯電話・PHSからもご利用になれます】
商品・契約内容に関するお問い合わせは… 富士火災お客さまセンター 自動車保険専用窓口 0120-228-303 火災・傷害・医療など自動車保険以外の窓口 0120-228-386 ●平日/午前9:00～午後6:00 ●土日祝日/午前9:00～午後5:00 <small>（年末年始を除きます。）</small>	事故の受付・ご相談は… 富士火災セイフティ24・コンタクトセンター 0120-220-557 ●24時間・365日受け付けております。 ご不満・ご要望のお申し出は… 富士火災お客さまの声室 0120-246-145 ●平日/午前9:00～午後6:00 <small>（年末年始を除きます。）</small>

苦情受付件数推移



2017年度の苦情受付件数は **13,109件**、前年比で11.5%(1,709件)減少となりました。

減少した主なお申し出区分は「保険金のご連絡の遅れ・手続き方法」(677件減少)、「ご契約手続業務におけるご契約内容の説明不足・誤り」(482件減少)、「証券未着」(210件減少)です。

「保険金のご連絡の遅れ・手続き方法」の減少は、前年度に熊本地震の苦情・関連苦情が増加したことの反動であり、「ご契約手続業務におけるご契約内容の説明不足・誤り」は、保険業法改正に伴い募集時におけるお客さまの意向確認を強化する対応を行ったことなどが、同意不十分契約等の撲滅に繋がったものと思われます。「証券未着」の減少は、従来より継続的に取り組んでおります入力誤りの修正機能の効果や賃貸住宅総合保険の入居前送達の防犯策等によるものです。

お申し出内容区分の詳細については、次頁の表をご確認ください。



お申し出内容区分	苦情内容の例	苦情受付件数		増減比	
		2016年度	2017年度		
ご契約手続業務	商品内容	商品内容(補償特約など)のご説明不足、誤りなど	294件	245件	-16.7%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	816件	702件	-14.0%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	397件	366件	-7.8%
	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	1,734件	1,252件	-27.8%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	65件	55件	-15.4%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	130件	88件	-32.3%
	接客態度	ご契約手続業務時の言葉遣い・態度などマナー全般	63件	54件	-14.3%
	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	5件	6件	20.0%
	その他	上記に該当しないご契約手続業務に関するもの	101件	148件	46.5%
	小計		3,605件	2,916件	-19.1%
ご契約の管理業務	証券未着	証券が届かない	927件	717件	-22.7%
	口座引落・分割払い	口座振替に関する問題や保険料引落に関するもの	368件	271件	-26.4%
	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	601件	572件	-4.8%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	1,135件	1,164件	2.6%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	11件	12件	9.1%
	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	31件	56件	80.6%
	その他	上記に該当しないご契約の管理業務に関するもの	733件	775件	5.7%
	小計		3,806件	3,567件	-6.3%
保険金お支払い業務	示談関係	示談金額全般に関するもの	333件	332件	-0.3%
	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	4,837件	4,160件	-14.0%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	132件	108件	-18.2%
	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	148件	232件	56.8%
	その他	上記に該当しない保険金お支払い業務に関するもの	290件	430件	48.3%
	小計		5,740件	5,262件	-8.3%
その他	個人情報	個人情報に関するもの	78件	53件	-32.1%
	その他	上記全てに該当しない業務に関するもの	236件	1,311件	455.5%
	小計		314件	1,364件	334.4%
総合計		13,465件	13,109件	-2.6%	



お客さまからの感謝のお言葉・お褒めのお言葉

2017年度に、お客さまから届けられた「感謝のお言葉」「お褒めのお言葉」の一部をご紹介します。

★6年前の調査員対応の素晴らしさを忘れられない

東日本大震災の時に地震保険の支払いのために来てくださった調査員が大変親切な方でした。

6年経過した今も忘れることができません。今回、台風の被害に遭い、また同じ調査員の方に来ていただきたい。

(80代男性)

★わかりやすい説明

代理店の担当者が、契約内容をわかりやすく説明してくださったので安心して契約できました。こちらの立場に立って親身に考えてくださるのが、とても良かった。

(70代男性)

★初めての事故での担当者の対応

初めての事故で動揺していましたが、担当者の対応で気分が落ち着き、安心することが出来ました。ありがとうございました。

(40代男性)

★担当者の人柄と良いアフターサービス

保険料はネット保険などに比べると高いですが、担当者の人柄とアフターサービスが良いので、安心感があります。また様々な保険についての質問も快く答えてくれるので、何度でも質問することができ、心強く思います。複数の契約があっても、特約等が重複することなく対比し、提案してくれるので保険に詳しくない者にはとても頼もしいと感じています。

(50代男性)

★粘り強い交渉

以前事故を起こした時、相手の方と大変もめたのですが、担当者が粘り強く交渉してくださり、満足のいく結果になりました。信頼し継続しています。

(30代女性)

★事故担当者のわかりやすい説明

事故担当者の女性が、大変優しく、なんでもわかりやすく説明してくださったので、すごく安心感がありました。有難うございました。

(30代女性)

★早い対応=安心+信頼

代理店は、何かあった場合の対応が早く、きちんとした手続き等をしてくれます。早めの対応が安心と信頼につながっています。

(30代女性)

適正な保険金お支払いの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。

2017年度第4四半期(2017年7月～9月)は、47件の審査を行い、本委員会の指摘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	2007～2013 年度	2014 年度	2015 年度	2016 年度	2017年度				2017年度 合計
					第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	
始期前発病(注1)	381	72	56	44	15	19	9	14	57
免責条項(注2)	278	15	24	38	4	2	6	7	19
告知義務違反(注3)	472	43	38	28	2	10	1	7	20
その他	336	56	55	38	2	9	11	19	41
合計	1467	186	173	148	23	40	27	47	137

(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因果関係がない場合はお支払いの対象となります。)

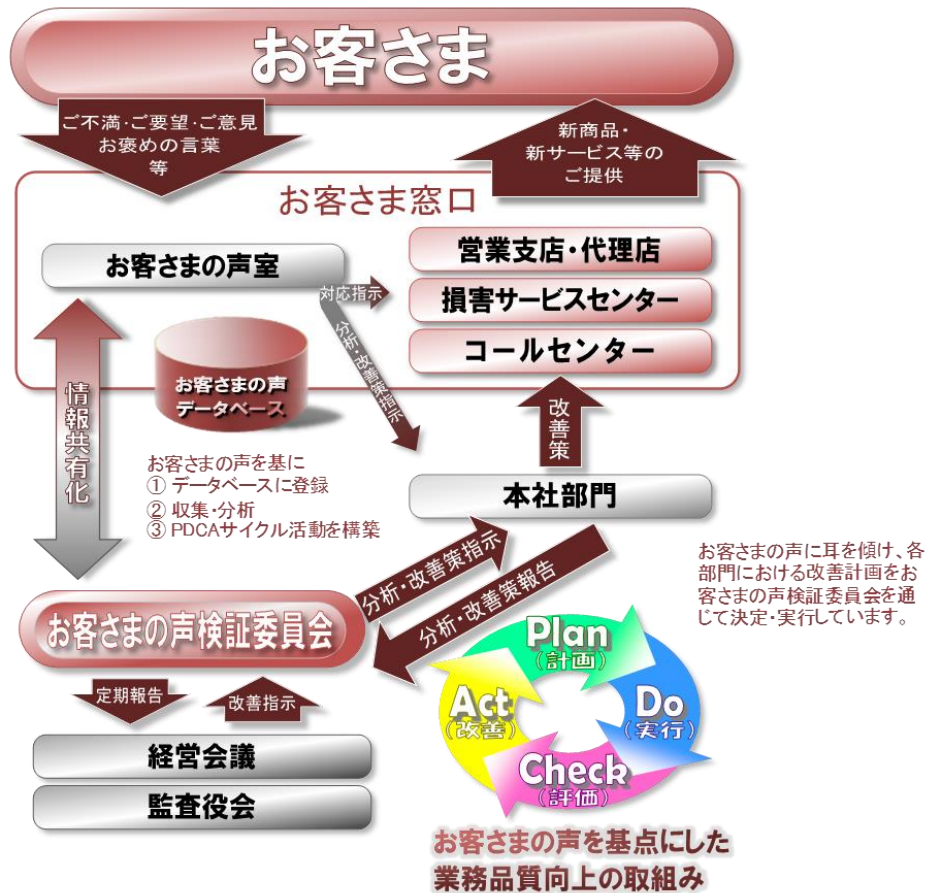
● 審査事例

保険の種類	判断のポイント	事案の概要と審査の結果
業務災害補償 総合保険	<p>《保険始期前発病》</p> <p>保険始期前に発病していないか</p>	<p>ご請求いただいた疾病「虚血性心筋症」について、発病時に診察していた医師へ確認した結果、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。</p> <p>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。</p>
自動車保険	<p>《無 責》</p> <p>保険事故に該当するか</p>	<p>無人駐車中にコインのようなもので車両に傷を付けられたとのご報告により、車両保険のご請求をいただきましたが、調査の結果、事故日以前に作成された被害箇所と同一箇所についての修理見積書から、事故日以前より傷が存在していたことを確認、虚偽申告されていたことが判明しました。</p> <p>よって、保険事故には該当せず、保険金のお支払い対象にはならないと判断しました。</p>
医療総合保険	<p>《告知義務違反》</p> <ul style="list-style-type: none"> 告知されなかった疾病があるか 告知されなかった疾病と保険請求の疾病に因果関係があるか 	<p>「発作性心房細動」の診断でご請求をいただきましたが、調査の結果、告知日前に「発作性心房細動」と診断され毎月投薬治療を受けていたことが確認されました。</p> <p>ご契約時に当該疾病に関する告知をいただいていたことから、告知義務違反として契約を解除させていただくとともに、ご請求の疾病は不告知疾病と同一・一連のものであることが確認されたため、保険金のお支払い対象とはならないと判断しました。</p>



お客様の声を起点にしたPDCAサイクル活動の展開

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、苦情発生状況等を正確に把握・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・コールセンターへの的確・迅速に対応指示を行い、お客さまへお応えする態勢を整えています。



当社では、「お客様の声は、経営にとって貴重な情報源」として「**お客様の声データベース**」に登録し、業務品質向上に活かすため積極的に収集・分析しています。

2011年4月より、代表取締役社長兼CEOを議長とした「VOC*会議」を発足させて、業務品質向上への態勢を強化してきました。

2017年4月からは、「VOC会議」の役割を「**お客様の声検証委員会**」へ引き継ぎ、開催内容を経営会議および監査役会へ定期的に報告することにより経営に活かすための好循環型態勢を形成し、「お客様の声を起点にした業務品質向上 PDCA 活動」へ積極的に取り組んでいます。

※Voice of Customer(お客様の声)

