

お客様の声レポート

2018年度第1四半期
(2017年10月～12月)

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、「お客様の声を基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。

お客様の声受付状況

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」を適切に抽出し、「苦情」として「お客様の声データベース」に登録し、分析しています。

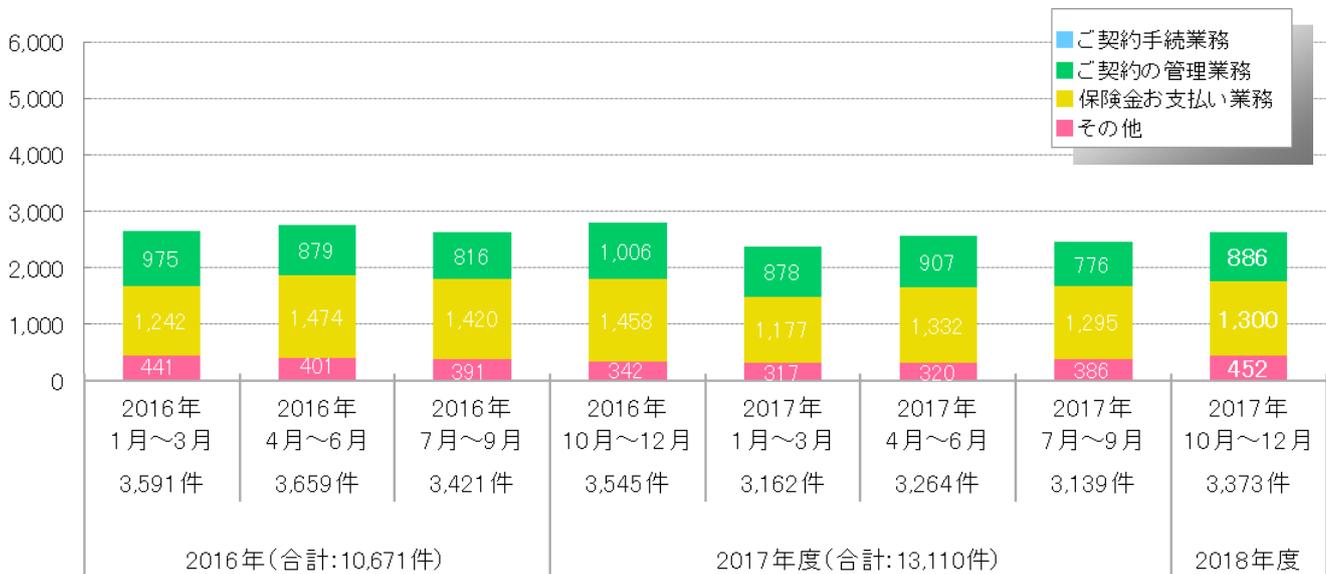
大切なお知らせ

富士火災海上保険株式会社は、2018年1月1日にAIU損害保険株式会社と合併し、AIG損害保険株式会社となりました。

当レポートは富士火災の最終四半期分として作成しております。

● 苦情受付件数推移

2018年1月5日現在



2018年度第1四半期の苦情受付件数は**3,373件**、前年比で4.9%(172件)減少となりました。

減少した主なお申し出内容区分は、「保険金お支払業務のご連絡の遅れ・手続方法」(244件減少)、「解約手続きの遅れ・誤り」(36件減少)です。

「保険金お支払業務のご連絡の遅れ・手続方法」の減少は、保険金請求書等の書類発送を機械化したことで、人為的な送付もれや遅延が減少したことによるものと思われます。

※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。

● お申し出内容詳細区分別 苦情受付件数

2018年1月5日現在

お申し出内容区分	苦情内容の例	苦情受付件数		増減比	
		2017年度 第1四半期	2018年度 第1四半期		
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	61件	34件	-44.3%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	179件	166件	-7.3%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	78件	87件	11.5%
	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	333件	372件	11.7%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	16件	9件	-43.8%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	23件	20件	-13.0%
	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	19件	12件	-36.8%
	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	3件	8件	166.7%
	その他	上記に該当しないご契約手続業務に関するもの	27件	27件	0.0%
	小計		739件	735件	-0.5%
ご契約の管理業務	証券未着	証券が届かない	237件	229件	-3.4%
	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	54件	62件	14.8%
	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	148件	133件	-10.1%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	298件	262件	-12.1%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	1件	4件	300.0%
	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	17件	14件	-17.6%
	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	251件	182件	-27.5%
	小計		1,006件	886件	-11.9%
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	81件	82件	1.2%
	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	1,269件	1,025件	-19.2%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	30件	37件	23.3%
	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	28件	72件	157.1%
	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	50件	84件	68.0%
	小計		1,458件	1,300件	-10.8%
その他	個人情報	個人情報に関するもの	11件	35件	218.2%
	その他	上記全てに該当しない業務に関するもの	331件	417件	26.0%
	小計		342件	452件	32.2%
総合計		3,545件	3,373件	-4.9%	

お客さまからの感謝のお言葉、お褒めのお言葉

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。

お客さまからのお言葉原文を掲載しています



★ロードサービス

これまで車に乗っていて初めてロードサービス利用しましたが、手配から現場の対応まで本当に素晴らしい方ばかりでとても助かりました。有難うございました。

★誠実な事故対応

昨年事故を起こし、事故直後は相手方が交渉に応じなかったことから弁護士を立てることになり、難航が予想されました。しかし事故担当者の努力と誠実な事故対応で、このたび、円満に事故解決したとの連絡が入りました。本当に嬉しかったです。

★親切、丁寧な事故説明

自動車保険の事故担当者が、親切、ていねいにわかりやすく説明してくださいました。初めての事でしたので本当に助かりました。有難うございました。

★丁寧な説明と対応

けがをし、保険金の請求をした際、代理店担当者の迅速かつ丁寧な説明に感激しました。私の足が不自由でしたので何回も足を運んでくださいました。ありがとうございました。

★わかりやすい経過報告

自動車保険の事故担当者の経過報告は、とてもわかりやすく説明していただけました。事故の時は、どうしてよいかわからなかったのですが、色々と相談できたので良かったです。

★わかりやすい説明

営業担当の方がとても人柄がよく、説明もわかりやすかったです。

★安価で内容の充実した商品

必要最低限の保険料で、良い内容の満足できる保険が補償されています。ありがとうございました。

★頼りになる担当者

営業担当の方が、いつも丁寧で頼りになります。何かあった時も早いので助かっています。

★熱意に感動

インターネットで数社から見積もりをいただきましたが御社営業の方のみが自宅まで足を運んでくださいました。丁寧に説明していただき、その熱心さと熱意に感動しました。

★素早い対応

契約時の対応が早い。また、その1つ1つの契約について、解りやすく説明いただき、契約意欲がわきました。

★安心・親切

長年の付き合いですので、安心して任せられます。何かあった時などいろいろ聞いてくださいますので、とても助かります。



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。

2018年度第1四半期(2017年10月～12月)は、38件の審査を行い、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。

● 審査委員会の実施状況

(単位:件)

審査事案	2007～2013 年度	2014 年度	2015 年度	2016 年度	2017 年度	2018年度
						第1 四半期
保険始期前発病(注1)	381	72	56	44	57	13
免責条項(注2)	278	15	24	38	19	3
告知義務違反(注3)	472	43	38	28	20	0
その他	336	56	55	38	41	22
合計	1,467	186	173	148	137	38

(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。

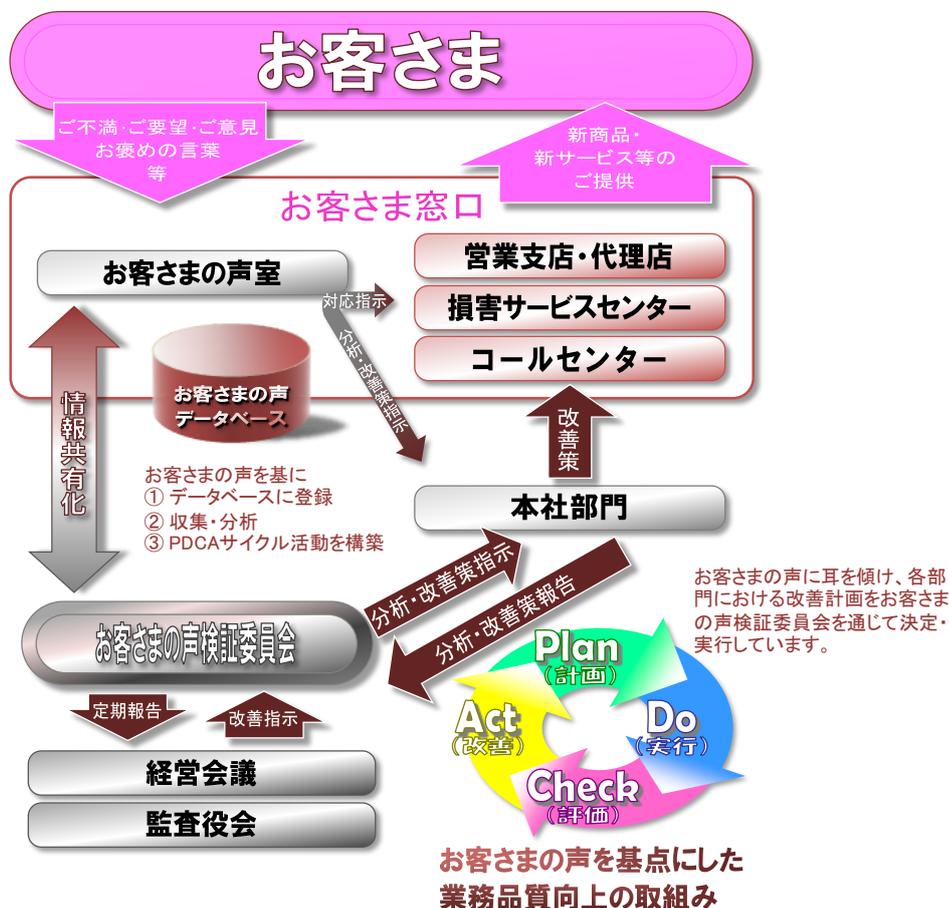
(ただし、請求された疾病と告知されなかった疾病との因果関係がない場合はお支払いの対象となります。)

● 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「両白内障」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。</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>
グループ傷害保険	<p>《補償対象外》</p> <p>保険事故に該当するか</p>	<p>「左腸腰筋膿腫」の診断によりご請求をいただきましたが、医療調査の結果、外傷治療はなく、内因性の発症によるものであることが判明しました。</p> <p>よって、急激、偶然、外来性が認められず、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>《免責条項》</p> <p>・免責事由の「酒気帯び運転」にあたるか</p>	<p>バイク転倒による「右眼瞼打撲損傷」の診断でご請求をいただきましたが、調査の結果、救急搬送時の飲酒量が道路交通法施行令に定める酒気帯び運転に該当し、被保険者様も飲酒の事実を認めていることを確認しました。</p> <p>よって、免責事由の「飲酒運転」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>

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います。

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、「お客様の声を基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)

