

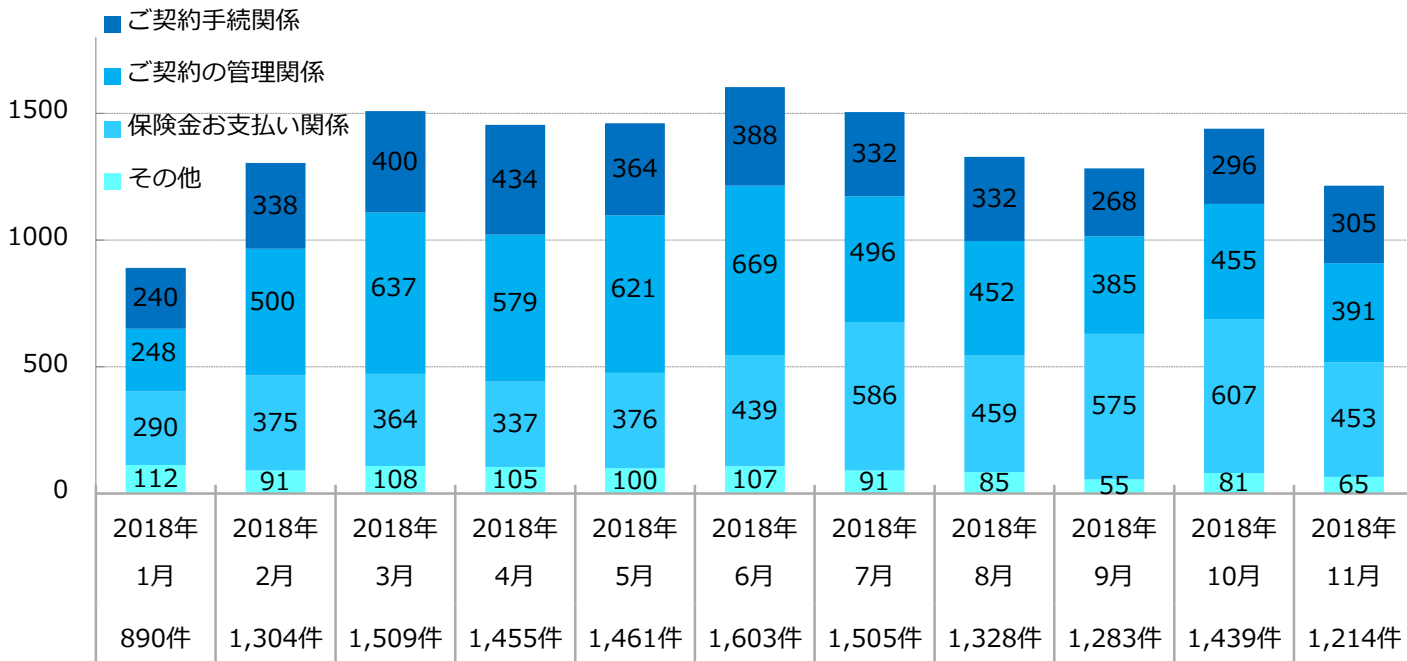
AIG損保は会計年度を毎年12月～11月としています。
そのため本レポートは、AIG損保が発足した2018年1月から年度末である11月末までのデータに基づいて作成しています。

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。



本レポートは、AIUと富士火災の合併によりAIG損害保険が誕生して初めての通期レポートです。
本期の苦情受付件数は**14,991件**でした。お申し出内容の内訳としては、ご契約手続関係3,697件、ご契約の管理関係5,433件、保険金お支払い関係4,861件でした。このうち、経営統合に伴う、帳票や事務の変更に関する苦情は1,335件、地震や台風など日本各地を襲った災害に関する苦情が905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年度 1月~11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	135件	0.9%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	975件	6.5%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	159件	1.1%
	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	984件	6.6%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	106件	0.7%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	148件	1.0%
	接客態度	ご契約手続時の言葉遣い・態度などマナー全般	360件	2.4%
	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	532件	3.5%
	その他	上記に該当しないご契約手続に関するもの	298件	2.0%
	小計		3,697件	24.7%
ご契約の管理関係	証券未着	証券が届かない	1,785件	11.9%
	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	423件	2.8%
	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	734件	4.9%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	1,626件	10.8%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	5件	0.0%
	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	514件	3.4%
	その他	上記に該当しないご契約の管理に関するもの	346件	2.3%
小計		5,433件	36.2%	
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	267件	1.8%
	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	3,007件	20.1%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	93件	0.6%
	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	889件	5.9%
	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	605件	4.0%
小計		4,861件	32.4%	
その他	個人情報	個人情報に関するもの	202件	1.3%
	その他	上記全てに該当しないもの	798件	5.3%
	小計		1,000件	6.7%
総合計		14,991件	100%	

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。

2018年度（2018年1月～11月）は、377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	2018年度
	1月～11月
保険始期前発病（注1）	153
免責条項（注2）	52
告知義務違反（注3）	4
その他	168
合計	377

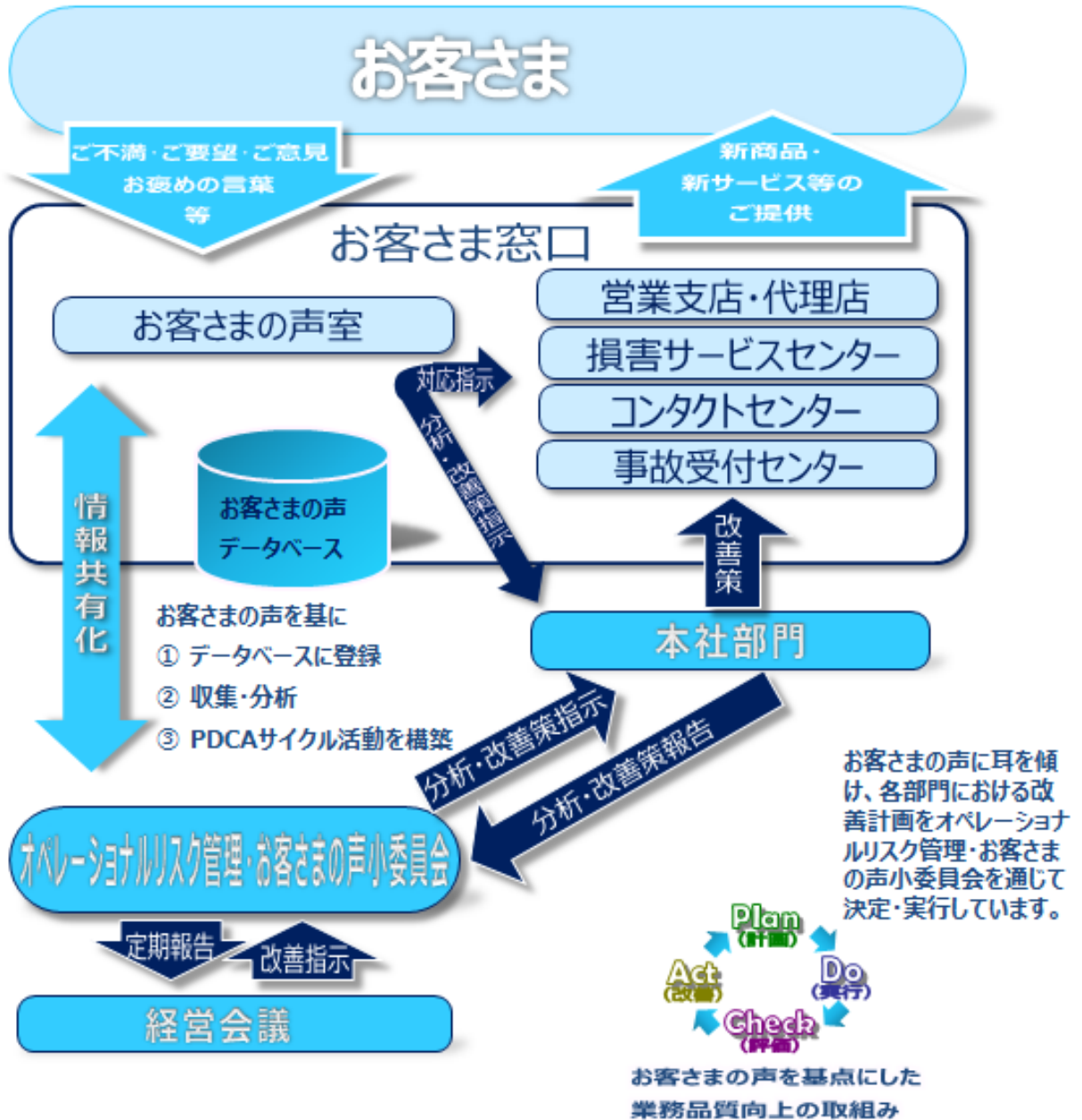
- （注1） 保険始期前発病：保険始期（補償開始日）前に発病していた疾病に関しては保険金のお支払いはできません。
 （注2） 免責条項：当社が「保険金を支払わない場合」に定めている事由（免責）に関しては保険金のお支払いはできません。
 （注3） 告知義務違反：お客さまが保険ご加入に際して当社が告知をお願いした事項に正しくご回答いただけなかった場合は、保険契約を解除し、保険金のお支払いはできません。（ただし、請求された疾病と告知されなかった疾病との間に因果関係がないことを確認できた場合はお支払いの対象となります。）

● 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	「補償対象外」 保険事故に該当するか	<p>駐車後、降車する際に当て逃げ被害に遭い負傷したとの事故報告により、搭乗者傷害保険金および人身傷害保険金のご請求をいただきましたが、事故状況調査の結果、衝突時の状況と受傷内容が一致せず、また車両の損傷についても申告いただいた状況と一致しませんでした。</p> <p>よって、支払事由である「偶然に発生した事故」であることが確認できず、保険金のお支払い対象とはならないと判断しました。</p>
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	<p>ご請求いただいた疾病「腰部脊柱管狭窄症」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。</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>
医療総合保険	「補償対象外」 保険事故に該当するか	<p>「外傷性直腸損傷」でのご入院による治療費用につき、医療費用保険金のご請求をいただきましたが、確認の結果、労働災害保険の補償対象であることが判明しました。今回ご請求いただいた契約は、入院中の治療のために負担した公的医療保険制度の自己負担額を補償する内容のため、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」を毎月開催しています。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、お客様からのご不満・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・コールセンターへの的確・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。

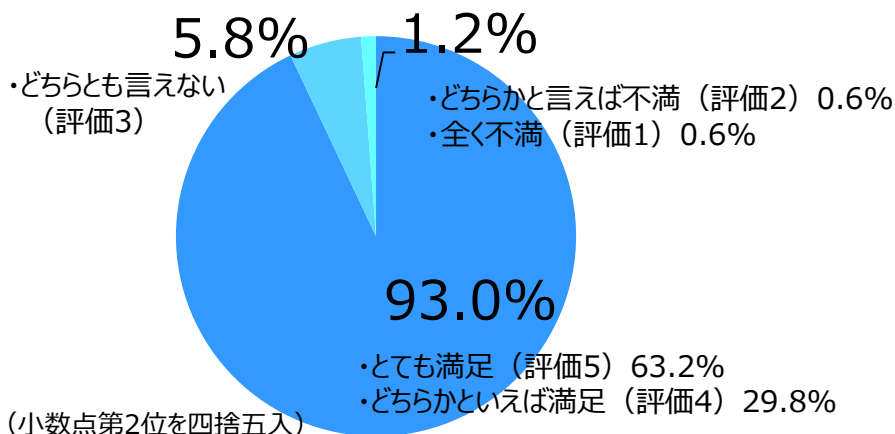


ご契約手続き時お客さまアンケート（Webアンケート）の実施状況

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1月～11月は1,507件のご回答をいただき、総合満足度では93.0%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4.5でした。

・「不満」の回答の主な理由は、満期の連絡が遅かったこと、前契約に比べて保険料が上がったことなどでした。

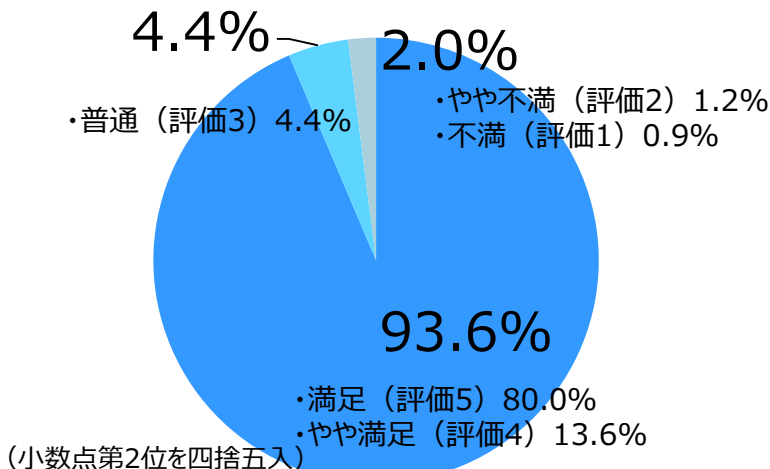
保険金お支払い時お客さまアンケート（CSアンケート）の実施状況

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「保険金のお支払い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1月～11月は63,743件の回答をいただき、総合満足度では93.6%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4.7でした。

・「不満」の回答の主な理由は、保険金のお支払いまでに時間がかかったこと、担当者からの経過報告が十分ではないこと、請求に必要な書類が多いなどでした。

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。

2018年度に、「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 ロードレスキュー・ロードレスキューミニのサービス内容拡大



お客様の声

雪道・凍結道路でタイヤがスリップした状態からの脱出作業が、ロードレスキュー・ロードレスキューミニではサービス対象外と言われた。


改善しました！

スタッドレスタイヤまたはタイヤチェーンを装備している場合は、現場応急対応の対象とするようサービス内容を拡大しました。

(改善時期：2019年1月)

改善事例 2 旅行保険安心ガイドブックの改善

旅行中に



- 病院に行きたい…
- 病院で言葉が通じない…

など、病気・ケガなどの緊急時でお困りの時などにご連絡ください。

ホテル・公衆電話から

▶P11
アシスタンスセンターへのご連絡「ホテル・公衆電話から」をご覧ください。

携帯電話から(有料)

▶P12
アシスタンスセンターへのご連絡「携帯電話から(有料)」をご覧ください。

旅行後に



保険金のご請求に関するお問い合わせ・ご相談は日本国内から

0120-04-1799
(通話料無料、24時間受付、携帯・PHSでもOK)

インターネットでの事故報告は
<https://www-465.aig.co.jp/webform/C0005>

▶P38 

お客様の声

海外旅行先からアシスタンスセンターへ携帯電話でかける際の有料電話番号の表示がわかりにくい。

改善しました！

ご用件に応じた連絡先を探しやすいように、それぞれの電話番号が記載されたページの一覧を安心ガイドブックの裏面に追加しました。

(改善時期：2018年9月)



ご契約について

保険期間の延長・解約・取消、加入証明書の発行

▶P30

ご契約された取扱代理店・設者または弊社営業店にご連絡ください。
インターネットでご加入の場合、インターネット旅行保険ダイヤルへご連絡ください。

改善事例3 スムーズな事故報告に向けたホームページの表示改善 (災害対応)

台風により被害を受けられた皆さまへ

台風により被害を受けられた皆さまに、心からお見舞い申し上げます。

弊社では、お客さまからの被害のご連絡を以下のインターネットと通話無料の電話番号にて承っておりますので、ご案内申し上げます。

なお、この度の災害による被害のご連絡で時間帯によっては、電話が繋がりにくい状況となる場合がございます。

事故の報告はインターネットのご利用が可能なお客さまにおかれましては、「インターネットでのご連絡」をご利用くださいますようお願い申し上げます。

24時間受付

- インターネットでのご連絡
[自然災害に関する事故のご連絡 >>](#)
- 電話でのご連絡

	自動車保険 (レッカー)	自動車保険以外
AIG損害保険のご契約 (2018年1月1日以前保険始期契約)	0120-418-862	0120-01-9016
IRAIL損害保険のご契約 (2017年12月31日以前保険始期契約)	0120-30-9016	
旧富士火災海上保険のご契約 (2017年12月31日以前保険始期契約)	0120-220-557	

※すべて24時間・365日対応

お客様の声

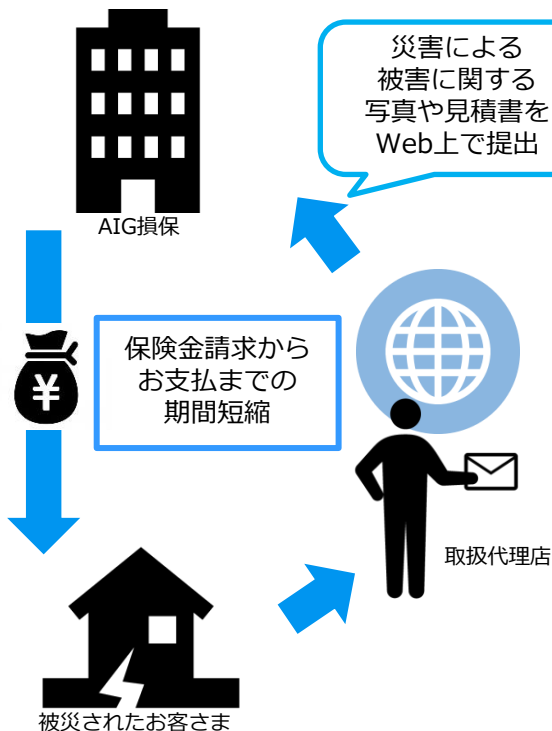
災害で被害があって事故報告しようとしたが、事故受付センターの電話が繋がらない。

改善しました！

ホームページ上の「お知らせ」へ、電話による事故報告のご案内だけではなく、インターネットによる事故報告のご案内を掲載し、お客さまが事故のご報告をストレスなく円滑に行っていただけるようにしました。

(改善時期：2018年9月)

改善事例4 保険金請求書類（写真・見積書）送付方法の多様化 (災害対応)



お客様の声

被災したことを報告したのに、その後の処理に時間がかかっている。

改善しました！

代理店がお客さまからお預かりした被害写真や修理見積書をWebを通してAIG損保へ送付する仕組み（写真見積もりアップロードシステム）を構築しました。

デジタル化したことにより、郵送にかかる時間が短縮された結果、事故報告からお支払いまでの期間も短縮することが可能になりました。

(改善時期：2018年10月)

お客さまからのお褒めの言葉

2018年に、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（お客さまの声原文を掲載しています。）

ベトナムで胃腸炎になり、ヒューストンと沖縄のアシスタンスセンターにサポートしてもらった。医療機関もキャッシュレスで受診することができ、とても助かった。大変お世話になりました。本当にありがとうございました。

西日本豪雨で被災したが、被害状況の確認に来た事案担当者が暑い中、また、非常に足元も悪い中、何度も周囲を歩き泥だらけになりながら写真を撮ってくれた。また、内払の金額についても説明をしてくれ、話し方等にものすごく温かみがあり、誠実さを感じた。

ロードレスキューに対するお褒めの言葉（お客さまの声原文を掲載しています。）

ロードレスキューで大変お世話になり、助かった。他のサービス業者に加入していたが、配偶者が運転中だったためサービスしてもらえず、AIG損保のロードレスキューがありがたかった。

昨日エンジンがかからずロードレスキューを依頼したところ、初期対応の事故受付の方、次に連絡をくれた方、訪問してくれた修理業者の方の3名とも本当に対応が良かった。皆さん説明が冷静・丁寧、質問する事が全くないほど無駄無く状況がきちんと連携通達され対処してもらう事が出来た。会ってお礼が言いたいと思うくらい実に気持ち良かった。

募集人に対するお褒めの言葉（お客さまの声原文を掲載しています。）

日帰り白内障の手術をするとの話を保険募集人にしたところ、現在の補償範囲では日帰りの治療は対象外であることに加え、先進医療であれば補償対象の可能性あることを教えてもらった。さらに厚生労働省のホームページに掲載された認可の病院を案内され、後日そこで先進医療での治療を受け、保険金を受け取ることができた。

自動車の満期更改について電話をいただいた際、例年通りの電話による手続きで良いと伝えた。しかし今回AIG損保になり商品の変更点も多いので、是非お会いして説明をさせていただきたいと言われたので面会した。結果、新しい制度や各補償内容の説明を直接聞くことができて良かった。