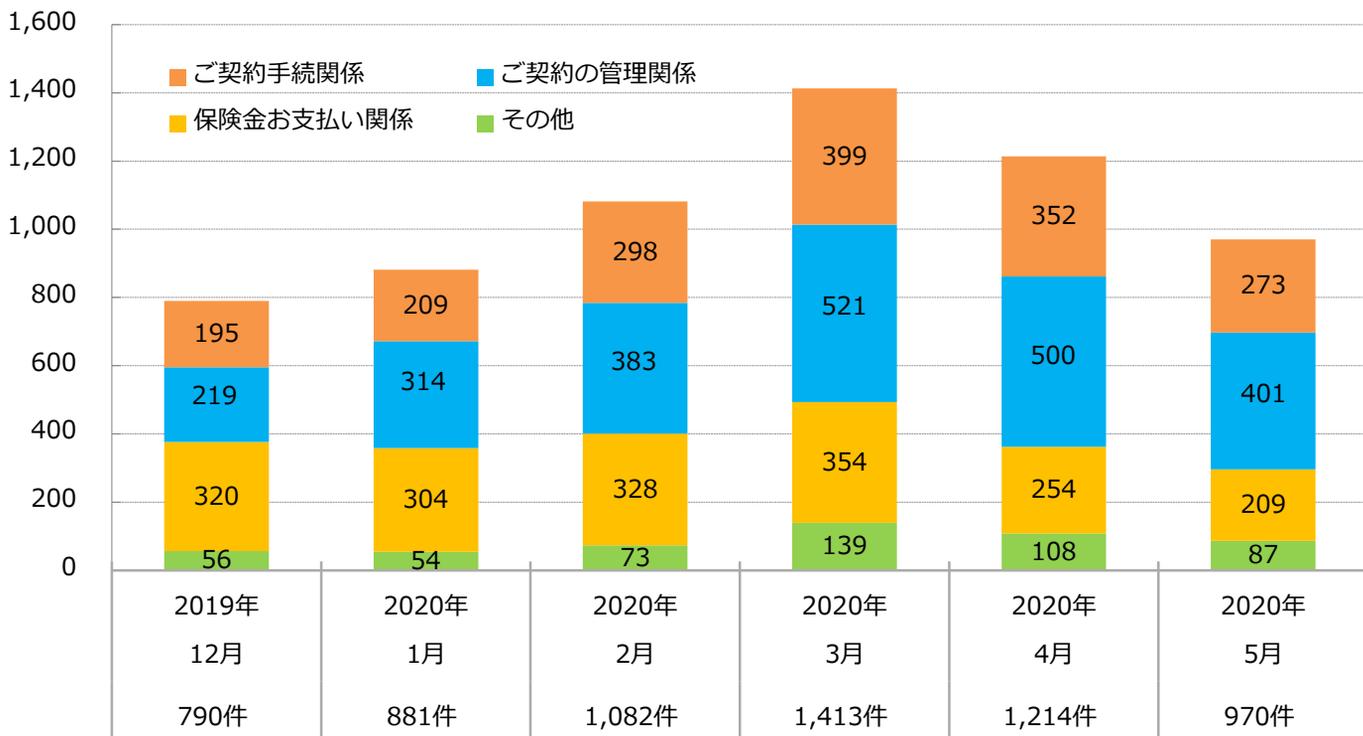


# お客様の声レポート

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。

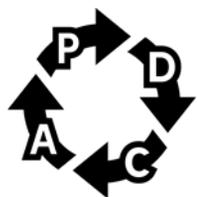


2020年度上半期の苦情受付件数は**6,350件**でした。お申し出内容の内訳としては、ご契約手続関係1,726件、ご契約の管理関係2,338件、保険金お支払い関係1,769件でした。

※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
		2019年12月 ~2020年5月	(小数点第2位 を四捨五入)
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	32件 0.5%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	698件 11.0%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	21件 0.3%
	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	501件 7.9%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	50件 0.8%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	29件 0.5%
	接客態度	ご契約手続時の言葉遣い・態度などマナー全般	136件 2.1%
	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	166件 2.6%
	その他	上記に該当しないご契約手続に関するもの	93件 1.5%
	<b>小計</b>		<b>1,726件</b>
ご契約の 管理 関係	証券未着	証券が届かない	595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	184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	352件 5.5%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	795件 12.5%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	3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	333件 5.2%
	その他	上記に該当しないご契約の管理に関するもの	76件 1.2%
<b>小計</b>		<b>2,338件</b>	<b>36.8%</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	123件 1.9%
	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	994件 15.7%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	22件 0.3%
	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	345件 5.4%
	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	285件 4.5%
<b>小計</b>		<b>1,769件</b>	<b>27.9%</b>
その他	個人情報	個人情報に関するもの	97件 1.5%
	その他	上記いずれにも該当しないもの	420件 6.6%
<b>小計</b>		<b>517件</b>	<b>8.1%</b>
<b>総合計</b>		<b>6,350件</b>	<b>100%</b>



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。

## お客様

ご不満・ご要望・ご意見  
お褒めの言葉  
等

新商品・  
新サービス等  
ご提供

### お客様窓口

お客様の声室

各種電話対応窓口

損害サービスセンター

営業支店・代理店  
等

情報共有化

お客様の声  
データベース

オペレーショナルリスク管理  
・お客様の声小委員会

定期報告

経営会議

## AIG損害保険株式会社

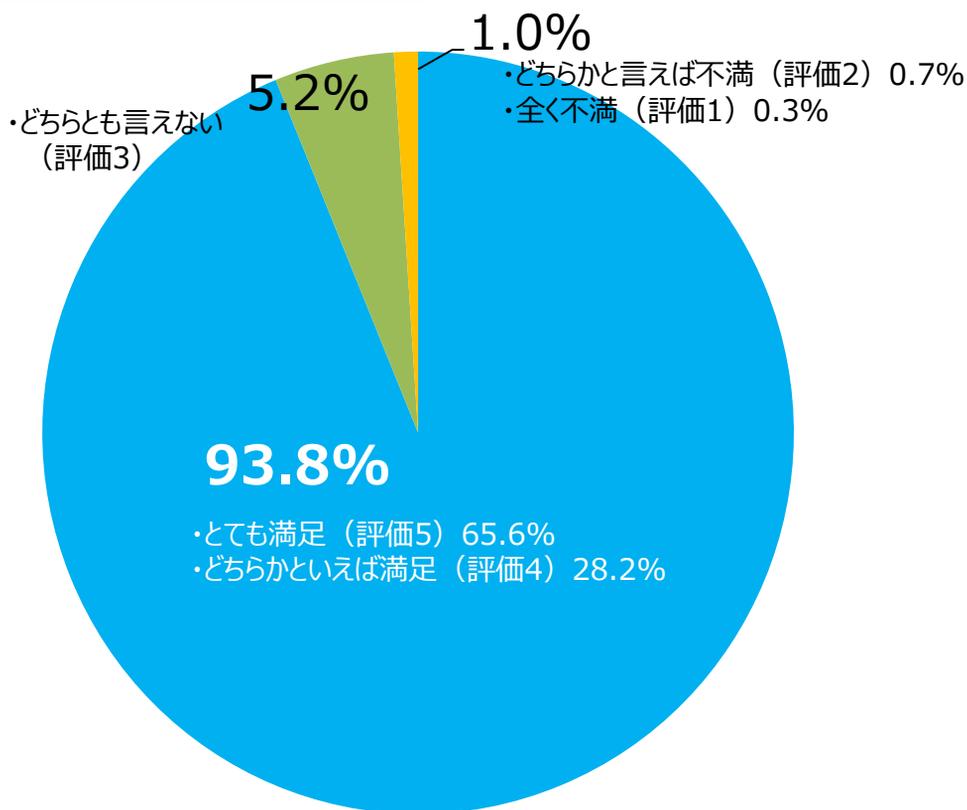
当社では、お客様からのご不満・ご要望を承る窓口として「**お客様の声室**」を設置し、お客様の声を正確に把握・管理しています。また、寄せられたお客様の声については、社内各部署への確・迅速な対応を指示し、お客様の期待にお応えする態勢を整えています。

## 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。2020年度上半期は970件のご回答をいただき、総合満足度では93.8%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）



(小数点第2位を四捨五入)

### コメント

- 総合満足度の5段階評価の平均は4.6ポイントでした。
- 総合満足度は2019年度通期※報告時より減少 (-1.3%) しました。

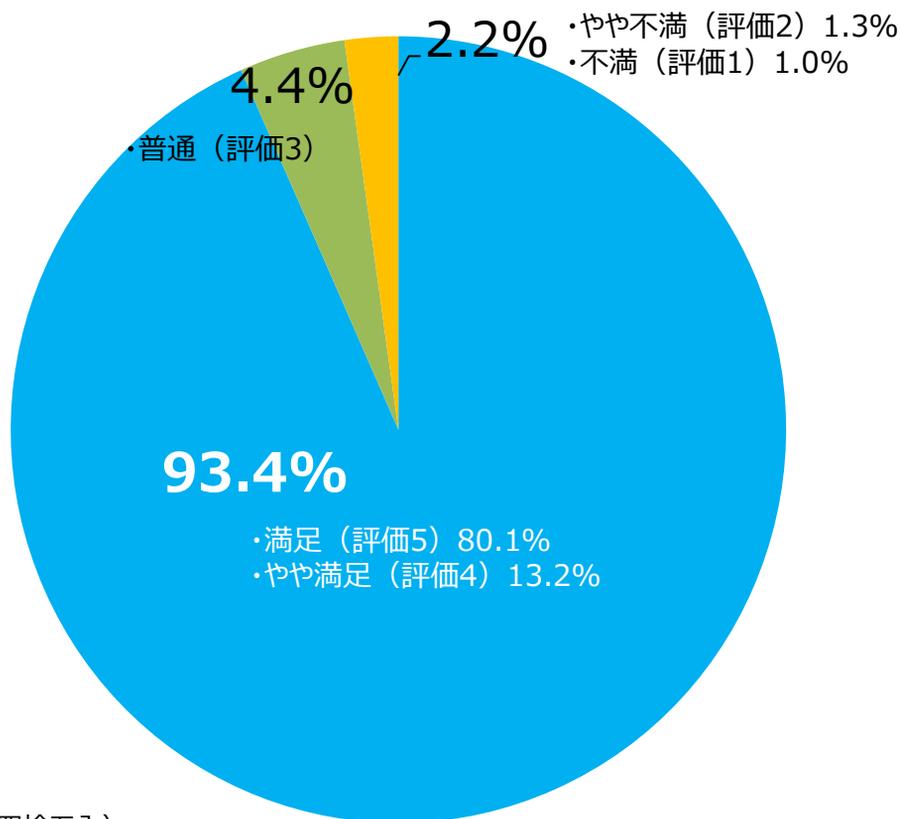
※2019年度通期とは、2018年12月より2019年11月末を指します。

# 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。2020年度上半期は85,044件の回答をいただき、総合満足度では93.0%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



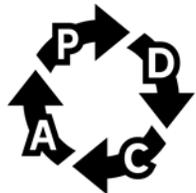
(小数点第2位を四捨五入)

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100とはなりません。

## コメント

- ・ 総合満足度の5段階評価の平均は4.7ポイントでした。
- ・ 総合満足度は2019年度通期※報告時より増加（+0.4%）しました。

※2019年度通期とは、2018年12月より2019年11月末を指します。



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。2020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 「簡単支払特急便※」における 保険金振込先口座確認方法の変更

※学生向け傷害保険等一部の傷害保険契約を対象に、お電話一本で保険金請求手続きが行えるサービスのこと。  
なお、支払保険金が10万円以下であること等、ご利用には一定の条件があります。

### お客様の声

子供がケガをしたので、「簡単支払特急便」の専門ダイヤルに電話して保険金の請求を行ったところ、保険料引き落とし口座（金融機関名・支店名）の申告ができない場合は受け付けられない、と断られた。



### 改善しました！

「簡単支払特急便」では、保険金のお支払は保険料引き落とし口座へのお振込みとしております。そのため従来は、受付時に口座の金融機関名・支店名をお客さまよりご申告いただいていた。しかし、お客さまのご記憶がはっきりしない等、ご申告が難しい場合もあるため、下記①②両方をご承諾いただき、保険金をお支払するように受付時の確認方法を変更いたしました。

- ① 保険金を保険料引き落とし口座へお振込みすること
- ② 受取り口座については、後日当社より送付する「お支払のご案内はがき」にて確認いただくこと  
(改善時期：2019年12月)



お客さま

「簡単支払特急便」への電話による保険金請求



オペレーター

保険料引き落とし口座へ  
保険金をお支払することを  
オペレーターより説明、  
お客さまに了承いただければお支払へ  
(口座情報の申告は不要)



## お客さまからのお褒めの言葉

2020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。

### 支払いの迅速さに関するお褒めの言葉

大腸ポリープの手術を受け、保険金請求をしました。**依頼した2日後に入金がいつになるか問合せしたところ、明日には着金予定である**と案内がありました。驚くほど早く手続きしてくれてありがたいです。商品内容も良いし、対応も早くとても満足しています。

3月に大腸がんで入院し手術を受けましたが今は体調も良くなりました。**保険金もすぐにお支払いいただき随分助かりました。保険に入っていてよかった**と改めて思い、感謝しております。

### 当社の代理店・営業社員に対するお褒めの言葉

**自動車保険の更新時には必ず免許証の有効期限を確認してくれます。**免許証の有効期限が平成表記で、次回更新がいつなのか忘れそうになるため、大変助かっています。

事故受付センターへ事故報告の電話をしたのですが、**その後代理店からすぐに連絡があり安心しました。**また、自然災害の具体的な支払い事例を聞き、**次の契約から地震・風災・水災の補償を見直すことにしました。**医療保険、傷害保険も今後相談したいです。

### 事故担当者に対するお褒めの言葉

昨年の台風で被害を受け請求中ですが、**お忙しい中、定期的なご連絡をいただき、感謝しています。**修理業者は復興に向け奔走しているものの、未だに人手不足のようで、現在も対応を待っている状況です。新型コロナウイルスの蔓延を受けて、状況はさらに悪化していることと思います。時間は経ってしまっていますが、最後までご対応のほどよろしく願いいたします。

ひき逃げ事故に遭い、病院での支払いで不安に思う事があり**午前2時頃事故受付センターへお電話**しました。保険金請求の対象事案以外のことについても親切に教えていただき、**不安が解消され安心しました。****あの時にホッとした気持ちが今でも思い出されます。**ありがとうございました。

# 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。

2020年度上半期（2019年12月～2020年5月）は、193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	2020年度上半期 (2019年12月～2020年5月)
保険始期前発病（注1）	140
免責事由（注2）	17
告知義務違反（注3）	5
その他	31
<b>合計</b>	<b>193</b>

（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）免責事由：約款の「保険金を支払わない場合」（免責事由）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回答されなかった場合は、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	「支払対象外」 支払事由に該当するか	人身傷害および搭乗者傷害保険について、被保険自動車に乗り込む際に、右手の甲をドアに挟み負傷したとの事故報告をいただきました。主治医へ確認した結果、受診時に自動車のドアで挟んだとの申告はなく、また負傷箇所は手首であり、手の甲には事故による傷が確認できないことが判明しました。ご報告いただいた事故内容と受傷内容が一致せず、自動車事故によって生じた傷害には該当しないことから、保険金のお支払い対象とはならないと判断しました。
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	ご報告いただいた疾病「大動脈弁閉鎖不全症」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、継続して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 保険金請求された疾病 に因果関係があるか	「両側鼠径ヘルニア」の入院手術について保険金のご請求をいただきましたが、主治医へ確認した結果、告知日前に「両側鼠径ヘルニア」と診断されていたことが判明しました。ご契約時に「両側鼠径ヘルニア」に関する告知をいただけておらず、またご請求の疾病と同一の疾病であることが確認できたため、保険金のお支払い対象とはならないと判断しました。