



損保ジャパン 日本興亜損保  
お客さまの声白書 2013



## はじめに

日頃より皆さまのご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

損保ジャパンと日本興亜損保は、2014年9月1日に合併し、「損害保険ジャパン日本興亜株式会社」（以下、「損保ジャパン日本興亜」）となります。

合併によって誕生する「損保ジャパン日本興亜」は、規模だけでなくサービス品質でも業界をリードし、お客さまから最もご評価いただける損害保険会社になることを目指し、「お客さま評価日本一/No.1」を最重要の経営戦略目標として掲げております。

これまで以上にお客さまにご満足いただけるサービスをご提供するためには、何よりもまず、一人ひとりのお客さまの声に耳を傾け、商品やサービスの改善につなげていくことが出発点だと考えております。

本白書では、お客さまからお寄せいただいた「お客さまの声」をご紹介するとともに、これらの貴重な声を会社経営に活かす、損保ジャパンと日本興亜損保の取組みについてもご紹介しております。一例ではございますが、私たちの日頃の取組みについて、少しでもご理解いただければ幸いです。

これからも、お客さまに最もご評価いただける損害保険会社になるために、より多くのお客さまの声をいただき、一層の改善につなげていく所存でございます。引き続き、皆さまの声をお聴かせください。

今後とも、皆さまの変わらぬご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

2013年8月

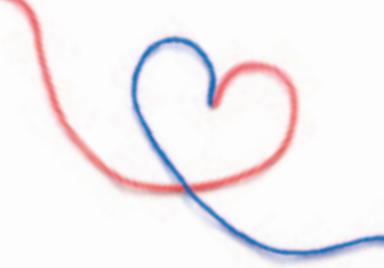


日本興亜損害保険株式会社  
取締役社長

二宮 雅也

株式会社損害保険ジャパン  
取締役社長

櫻田 謙悟



# お客様の声とは

私たちは、お客さまから寄せられた私たちの事業活動全般に関する感謝のお言葉、お問い合わせ、ご相談、ご要望、苦情のすべてを「お客様の声」と考えています。

私たちにとって「お客様の声」は、より質の高い商品・サービスをお届けするための貴重な財産です。

これからも、あらゆるお客さまにご満足いただくために、お客さまお一人おひとりの「声」を大切にしていきます。



## 目次

第1章	お客様の声を活かす仕組み	p.3
第2章	お客様の声をもとにした改善事例	p.5
第3章	お客さまにご満足いただくために	p.7
第4章	2012年度お客さま満足度調査結果	p.11
資料編	2012年度苦情の受付件数内訳	p.12

# 損保ジャパン 日本興亜損保

## 「お客さまの声」に対する基本理念・対応方針

### 基本理念

お客さまの声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに、お客さま第一をあらゆる業務の基点とし、積極的に企業活動に活かします。

### 対応方針

- (1) お客さまの声を感謝と誠意をもって積極的に受け止め、全ての部門において最優先の課題と認識して、公平・公正・迅速・適切かつ誠実にお客さまの声に対応します。
- (2) お客さまにとって負担のかからない、利用しやすいお客さまの声受付窓口を設置し、窓口の連絡先、ご利用方法などを広く周知し、お客さまの声の受付ならびに対応の充実に努めます。
- (3) お客さまの声を通じて得られた個人情報、機密情報等の情報の機密保持を徹底します。
- (4) お客さまの声に関する情報を適宜、適切に集計・分析し、広く開示し、透明性のあるお客さまの声対応を実施します。
- (5) お客さまの声を商品・サービス・業務運営の向上へ積極的に活かし、お客さまの声対応管理態勢を継続的に向上します。

### ISO10002 自己適合宣言

損保ジャパンは2008年4月1日、日本興亜損保は2008年5月30日、苦情対応の基本原則やその達成に必要な仕組み・プロセスなどを規定する国際規格「ISO10002」に準拠した苦情対応の仕組みを構築し、同規格への適合宣言を行いました。この宣言に基づき、当社は「お客さまの声」に基づいた会社経営を実現するための仕組みづくりを一層強化していきます。

### お客さまから信頼される企業を目指して

私たちは、お客さまから最も評価いただける損害保険会社になることを目指し、日々の業務に取り組んでいます。

# いただいたお客さまの **声**

私たちは、お客さまからいただいた様々な声のうち、私たちの事業活動全般に関する不満足申し出を「苦情」と捉えています。お客さまからお寄せいただいた苦情を真摯に受け止め、その傾向や内容を集計・分析して、業務・商品・サービスの改善につなげる取組みを推進しています。

## お客さまの声(苦情)<sup>※</sup>の件数

**SJ 損保ジャパン**  
**213,175** 件  
(2012年4月～2013年3月受付)

**NK 日本興亜損保**  
**31,529** 件  
(2012年4月～2013年3月受付)

※お客さまの声のうち、お客さまから不満足申し出がなされたものを「苦情」と呼んでいます。  
なお、損保ジャパンについては、2012年度は業務改善・品質向上に向けてお客さまの声を幅広く受け止めるために、お客さまから不満足申し出はないもの、お客さまがご不満に感じられていると思われるものも含めて「苦情」としました。

→P.12「資料編 2012年度苦情の受付件数内訳」をご覧ください。

## 実際に寄せられたお客さまの声

### 募集業務に関する声

- 毎年契約更新しているためだと思うが、契約の内容について説明が不足している。もう1度、詳しく説明してほしい。
- 契約の内容だけでなく、事故の場合にどうしたらいいのかも教えてほしい。

### 契約管理業務に関する声

- 契約してから保険証券が届くのに2週間以上かかったうえに、契約者名の漢字が間違っていて、がっかりした。
- 代理店に電話しても、折り返しの連絡が遅く反応が悪い。事故の時に、きちんと対応してもらえるのか不安である。

### 保険金支払業務に関する声

- 事故の相手方との交渉がどのようにになっているのかなど、途中経過の連絡がなくて不安だった。
- 初めての事故で不安だったのに、一方的に説明されて、こちらから質問がしにくく、事務的な対応だと感じた。

私たちは、お客さまからいただいた貴重な声一つひとつをしっかりと受け止め、申し出に至った原因やお客さまニーズを分析し、これまで以上に商品やサービスの改善に結びつけるよう取り組んでいます。

## お客様の声をいただく主な窓口

### 保険の内容についてのお問合せ先

#### 損保ジャパン

カスタマーセンター

**0120-238-381**

[平 日] 午前9時～午後8時  
[土日祝] 午前9時～午後5時 ※12/31～1/3は除く

#### 日本興亜損保

お客様サポート室

**0120-919-498**

[平 日] 午前9時～午後8時  
[土日祝] 午前9時～午後5時 ※12/31～1/3は除く

### 保険金のお支払いに関する ご相談の受付窓口

#### 損保ジャパン

損保ジャパン支払ご相談窓口

**0120-668-292**

[平 日] 午前9時～午後5時  
※12/31～1/3は除く

#### 日本興亜損保

保険金相談コーナー（お客様サポート室内）

**0120-937-076**

[平 日] 午前9時～午後5時  
※12/31～1/3は除く

### 公式ウェブサイト

お問合せフォーム（メール）からご意見・ご要望を  
いただいています。

#### 損保ジャパン

#### 日本興亜損保

### お客様満足度調査

ご提供した商品・サービスが、お客さまの視点で  
本当にご満足いただけるものかをお教えいただき、  
改善につなげていくために、契約時と保険金お支  
払い時にお客さまへアンケートのご協力をお願い  
しています。

→P.11「第4章 お客様満足度調査結果」をご覧  
ください。

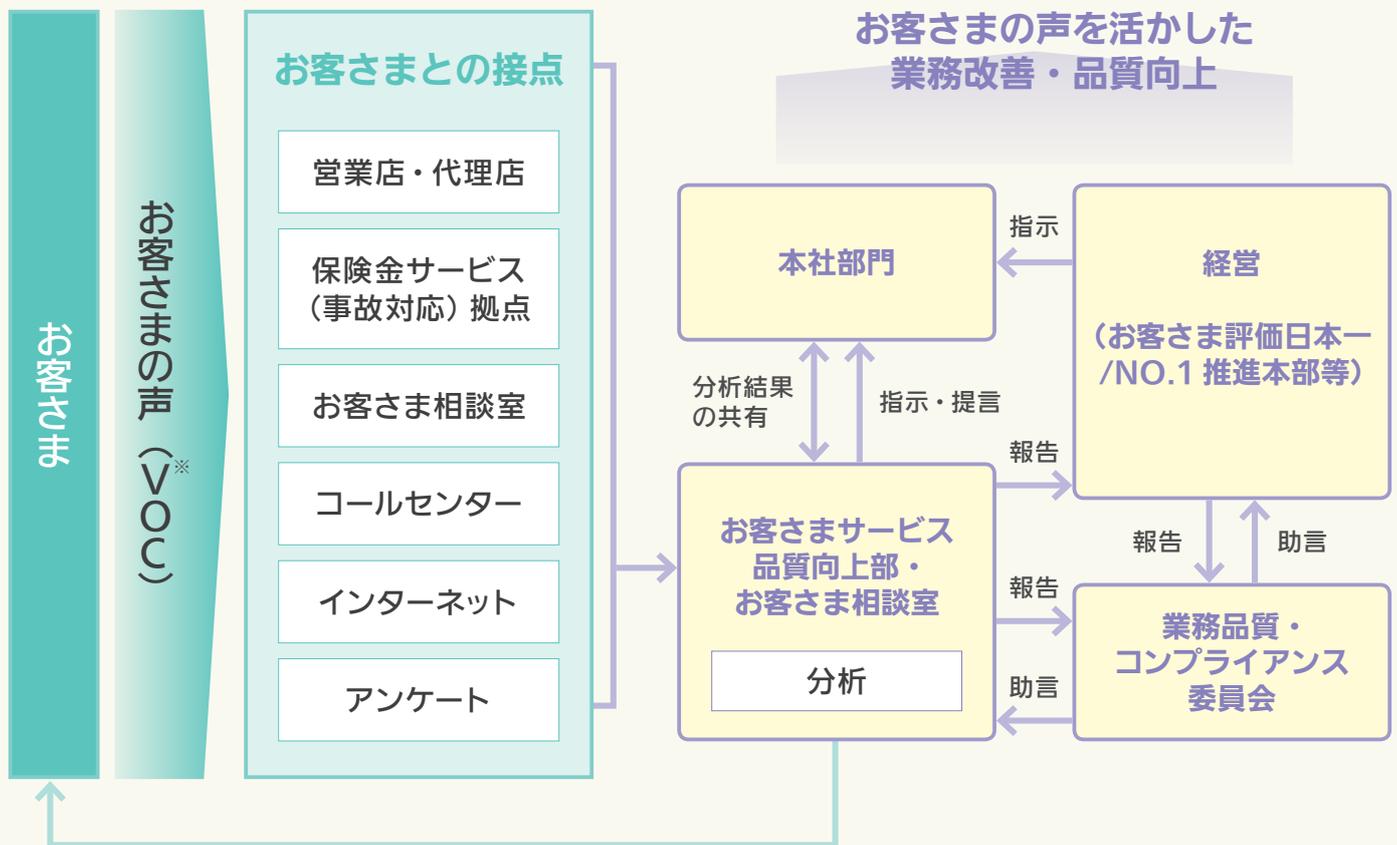
### 代理店・社員

代理店、営業店や保険金サービス拠点にいただいた  
お客様の声についても、商品・サービスの改善に  
結びつけるよう取り組んでいます。

## お客様の声を大切にする会社へ

私たちは、お客さまからいただいた大切な「お客様の声」を  
会社経営に活かす仕組みづくりを継続的に構築・強化しています。

### ■ 損保ジャパンと日本興亜損保の仕組み図



お客様の声を活かした取組状況の開示 (お客様の声白書・公式ウェブサイト)

私たちは「お客様の声」を真摯に受け止め、  
**お客さまにご満足いただくために**  
 ひとつでも多く改善につなげていけるよう、  
 日々取り組んでいます。



※ VOCとは「Voice of Customer(お客様の声)」の略。

私たちは、お客さまにとって、わかりやすく安心で便利な商品・サービスをご提供するためには、お客さまの視点を取り入れた商品・サービスの開発・改善が大切だと考えています。本章では、お客さまのご意見やご要望を活かした商品・サービスの改善事例の一部をご紹介します。

## SJ 損保ジャパン

自動車保険の保険料の仕組みがよくわからない。

### 改善しました

#### 漫画による「ご説明チラシ」を作成

自動車保険の保険料に関わる等級制度の改定について、お客さまが見て読んでわかりやすい、「漫画」によるご説明文書を作成しました。現在、当シリーズはバリエーションを拡充して展開しています。



火災保険や傷害保険の事故連絡を平日の日中もフリーダイヤルで受け付けてほしい。

### 改善しました

#### 事故連絡窓口の受付時間を24時間365日に拡大

火災保険・傷害保険など自動車保険以外の事故について、事故サポートデスクにおける事故連絡の受付時間は、従来は夜間・休日のみでしたが、2012年11月1日より24時間365日に拡大しました。

[フリーダイヤル] **事故サポートデスク**  
24時間365日対応の事故連絡先窓口

**0120-256-110** (自動車保険)

**0120-727-110** (火災保険や傷害保険など自動車保険以外)

海外旅行保険がもっと便利になるとうれしい。

### 改善しました

お客さまの利便性向上に向けて、海外旅行保険<sup>※1</sup>のお客さま向けサービスを拡充しました。

<sup>※1</sup> サービスを拡充した保険は、次の3商品です。  
新・海外旅行保険【off!】、海外旅行総合保険、【off!】企業パッケージ

#### ①インターネットによるご契約内容の変更手続きを可能に!

2012年9月25日より、インターネット上で、ご契約内容の変更手続き(延長・解約・取消)ができる専用Webサイトを開設しました。

#### ②スマートフォンからの契約手続きをスムーズに!

2012年5月23日より、文字やボタンをスマートフォンの画面サイズにあわせて見やすく表示しました。

#### ③「損保ジャパン・海外とらべるサポート」の対象契約を拡大<sup>※2</sup>

2012年7月1日より、海外渡航中に事故以外でお困りのときに、無料でご相談いただけるサービス(損保ジャパン・海外とらべるサポート)が、海外旅行総合保険および【off!】企業パッケージのお客さまにもご利用いただけるようにしました。

<sup>※2</sup> 新・海外旅行保険【off!】については、2008年12月24日より同サービスを提供しています。

#### ④携行品キャッシュレス・リペアサービス<sup>※3</sup>を開始

2012年7月1日より、ご旅行中の事故で破損したお客さまの身の回り品(携行品)の修理に関するサービスを開始しました。

<sup>※3</sup> 携行品キャッシュレス・リペアサービス  
ご旅行中の事故で破損したお客さまのスーツケース、カメラ、デジタルカメラ、ビデオカメラ、ノートパソコンの修理に際し、引取りから修理、納品までを損保ジャパン指定の修理会社で行い、修理代金は損保ジャパンから直接保険金として指定修理会社へお支払いするサービスです。

(注) 上記①～④は対象商品が異なります。

①・②：新・海外旅行保険【off!】

③・④：新・海外旅行保険【off!】、海外旅行総合保険、【off!】企業パッケージ

上記の様々な取組みをお客さまに評価いただき、損保ジャパンは2013年度オリコン顧客満足度ランキングの「海外旅行保険部門総合第1位」を獲得しています。



**NK 日本興亜損保**

海外旅行保険の事故時の  
連絡先がわかりにくい。

**改善しました**

**安心ガイドにサービス利用時や保険金請求  
時の連絡先の一覧を追加**

安心ガイド※の裏表紙に各種連絡先一覧を掲載しました。また、目次の次ページにも「各種ご連絡先早見表」を掲載しました。

※「安心ガイド」とは、ご契約内容やご注意事項をわかりやすくご案内するとともに、普通保険約款などを記載したもので、ご契約時にお客さまにお渡しするものです。

自動車保険において、他車運転  
補償特約がどのような時に補償  
されるのかわかりにくい。

**改善しました**

**パンフレットに補償範囲に関する文言を追加**

2012年10月改訂版のパンフレット(カーBOX・SIP)において、以下の赤字文言を追加しました。

<他車運転危険補償>  
ご自身やご家族が他人から臨時に借りた自家用8車種のお車(駐車中または停車中を除きます。)に生じた対人・対物・車両事故について、借りたお車をご契約のお車とみなして、ご契約のお車のご契約条件に応じて補償します。  
※車両事故(借りたお車自体に生じた損害)については、車両保険ご契約の場合に限り、借りたお車の時価を限度に補償します。

火災保険や傷害保険についても、  
休日の事故受付窓口をつくって  
ほしい。

**改善しました**

**火災新種保険事故受付専用ダイヤルを設置**

平時のお客さまの利便性向上と、自然災害発生時の万全な事故受付態勢の構築を目的として、24時間365日対応で事故受付を行う専用ダイヤルを2012年5月14日より設置しました。

[通話料無料] **事故受付センター**  
**24時間365日対応の事故連絡先窓口**

**0120-258-110** (自動車保険)  
**0120-250-119** (火災保険や傷害保険など  
自動車保険以外)

保険料を支払うための「コンビニ  
エンスストア払込票」の色が薄くて  
全体的に見づらい。

**改善しました**

**払込票の色使いを改善**

コンビニエンスストア払込票の色合いが全体的に薄く、見づらい印象だったため、色合いを濃くし、見やすさを向上するよう改善しました。

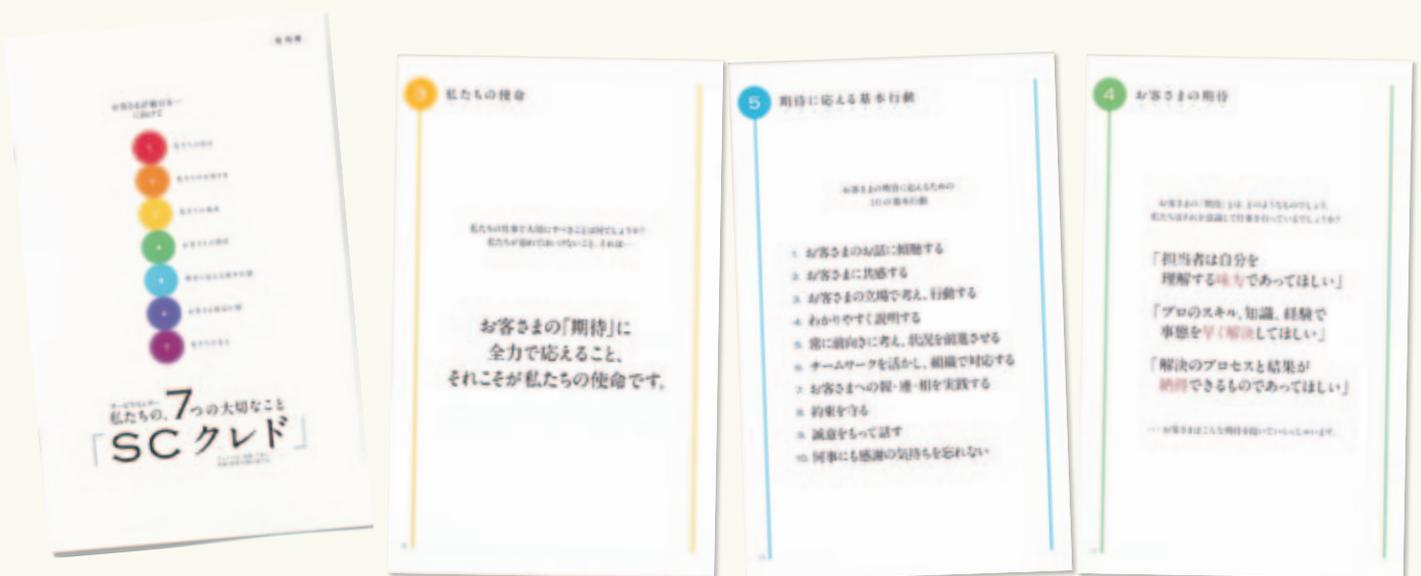


私たちは、すべての業務プロセスにおいて最高品質のサービスを提供することにより、お客さまから最も評価いただける損害保険会社になることを目指しています。よりお客さまにご満足いただくために推進している取組みの一部をご紹介します。

## すべてのお客さまに「まごころ」をこめた事故対応サービスの提供 ～SCクレドの実践～

事故に遭われたお客さまの不安をいち早く解消し、ご安心いただくために、一人ひとりのお客さまに応じた「より心をこめた」サービスをご提供することが重要だと考えています。

お客さまの声や社員の声をもとに作成した「SCクレド」は、保険金サービス部門で働くすべての社員が日常業務を進めていくうえでの思考・判断・行動の源となるもので、常にお客さまを意識し、すべてのお客さまに「まごころ」をこめたサービスを行うための心の信条を明文化したものです。



「SCクレド」に基づく具体的な行動として、事故に遭われたお客さまにご安心いただくために「まごころコール」を実施し、電話や面談により「事故受付後」、「初回対応時」、「途中経過連絡時」、「事故解決後」において、迅速かつきめ細やかなご説明を実施しています。

また、お客さまに対する意識や行動のあり方を振り返る場として、職場単位で「レインボーミーティング」を開催し、「SCクレド」の実践状況を確認しています。これらの取組みを通じて、お客さまに最高品質の安心と信頼をお届けします。

すべての社員が「SCクレド」をもとに  
一人ひとりのお客さまへ「心をこめた」対応を行い、  
お客さまとつながりの深い代理店とともに、より一層  
お客さまにご満足いただけるサービスを追求してまいります。



## お客さまから選ばれる代理店・募集人になるために ～代理店の安心行動基準～

すべてのお客さまに安心をお届けし、ご満足いただくために、契約時や事故時等の代理店・募集人の基本的な行動のガイドラインを「代理店の安心行動基準」として定めています。安心行動基準の定着を目的に、代理店と私たちは品質ミーティングを実施しています。



## 社外モニターのご意見を改善に活かす取り組み ～社外モニター制度～

私たちは、保険会社としての視点だけでなく、消費者目線で考え改善につなげるために、お客さまの声から見える課題や制度・事務処理について、消費生活専門相談員と定期的に打合せを行い、ご意見をいただいています。

特に、お客さまに提供しているパンフレットやハガキ等の帳票については、お客さまによりわかりやすいものをお届けするために、当制度を積極的に活用し、改善へとつなげています。

### 改善事例

#### 損保ジャパン

「自動車保険金請求書類」について、お客さまから「記入方法がわかりづらい」「記入欄が小さい」などのご意見が多く寄せられたため、当制度を活用し、お客さま目線で「読みやすい」「記入しやすい」帳票を作成しました。(2013年2月改訂)

「第三者」による客観的な評価

**UCDA  
AWARD  
2013**

損保ジャパンの「自動車保険金請求書」は、「UCDAアワード2013(主催:一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会)」において、情報のわかりやすさや充実度などの観点から、**最優秀賞「UCDAアワード2013」を受賞**しました。

選考理由

お客さまが請求書に記入する項目が少なく、印刷された事故状況図を確認する方式により、お客さまの負担を軽減している。致命的な記入ミスが発生しないことも大きなポイントである。



# お客さまのために私たちができること

お客さまに心から満足していただくために、私たちはお客さまの声に耳を傾け、お客さまのニーズに誠実に応えていけるよう日々取り組んでいます。「お客さまに喜んでいただきたい」「お客さまに感動していただきたい」という“想い”は、働く職場や役割が違って同じです。本ページでは、当社の社員・代理店それぞれのお客さまへの“想い”をご紹介します。



## 堀野 佐和子

損保ジャパン マーケティング部  
中野コールセンターグループ

## 日本一、“ありがとう”の声をいただける コールセンターを目指して

私は「新・海外旅行保険【off!】のカスタマーセンター」に所属しています。こちらには、1日200~300件のお問合せをいただきます。私はその貴重なお客さまの声から、お客さまのニーズを汲み取り、本社各部とともにサービス品質の改善へとつなげています。たとえば、お客さまが渡航中に「保険期間の延長」をご希望された場合、以前は銀行振込により保険料をいただく方法しかなく、お客さまから多くのご不満の声をいただいていた。この声をもとに、海外での銀行振込はお客さまにとって大変負担であること、お客さまの不安を一刻も早く解消するためのわかりやすい手続きが必要であることを社内で共有し、クレジットカードによるお支払い方法の実現へとつなげることができました。私たちは、日々、お客さまのどんな小さな声にも耳を傾ける姿勢を大切に、業務の品質改善を目指しています。今後も「日本一、“ありがとう”の声をいただけるコールセンター」を目指して、努力していきたいと思えます。

## お客さまの気持ちを察して、 お客さまの期待に応えるために

私は、お客さまがおケガをされた時に保険金をお支払いする業務を主に担当しています。大変な状況にあるお客さまですから、お客さまの置かれた状況やお気持ちを想像し、「お客さまが今、望まれていることは何か」を第一に考えるようにしています。その中で、私にできることを積極的にお手伝いすることで、お客さまの負担を軽減し、1日でも早く保険金をお支払いすることで喜んでいただけたらと思っています。お客さまによっておケガの程度や環境が異なるため、必ずしもこの対応をすればお客さまにご満足いただけるというものではありません。お客さまに一番身近な代理店さんと連携しながら、お客さまにご理解と納得感を持っていただけるよう心がけています。

お客さまに「落田さんだから信頼できる、安心して任せられる」と思っただけの担当者を目指して、これからも日々努力していきたいと思えます。



## 落田 史

損保ジャパン 大阪保険金サービス第一部  
火災新種第一サービスセンター課



#### 大出 喜章

株式会社 トラスト 代表取締役（代理店）  
日本興亜損保 広島支店 尾道支社所属

#### お客様にとっての “唯一無二”の存在であることを目指して

私たちは、すべてのお客様に喜んでいただくために、代理店として何が出来るかを常に真剣に考えています。保険にご加入いただく際には、こちらの一方的な願いやお付き合いによるご契約ではなく、お客様にとって本当に必要な保険なのかを見極め、お客様に十分にご理解いただけるよう、継続手続きについても1件1件、たっぷりと時間をかけて必ず面談して提案と説明をしています。また、万が一の時こそ、お客様のお役に立てるように台風や地震等が発生した翌日には、スタッフで手分けして、お客様一人ひとりに被害状況の確認の電話をし、保険請求のお手伝いをさせていただいています。お客様から「相談してよかった」「すぐに安心できた」とスタッフ全員が言ってもらえる上質で均質なサービスをご提供できることが、代理店のブランドそのものになると考えています。同じ補償内容で同じ保険料の保険でも、当社だからこそ提供できるアフターサービスによりお客様にプラスαの価値を感じていただけるよう、全力で取り組んでいます。

保険と言えば、保険会社でも他の代理店でもなく、当社以外思いつかない、お客様にとっての“唯一無二”の存在であることを目指しています。

#### お客様に常に感謝の気持ちを

私は自動車事故の保険金をお支払いする業務を担当しています。お客様に対して、常に感謝の気持ちを持って対応するよう心がけています。事故対応は、お客様の協力なくして解決できません。お客様は不安な気持ちや事故に対しての精神的なダメージの中、私たちを信頼して、事故に対しての思いを話してください。

私はその思いを受け止め、私たちはお客様の味方であり、一緒に事故解決に向けて全力で対応させていただくことをお伝えしています。1日も早く不安を解消できるように、解決までの道筋を明確にし、こまめな連絡「まごころコール」をするようにしています。あらゆる場面でお客様への感謝の気持ちを忘れずに、『ご協力いただきありがとうございます。』と直接お客様にお伝えすることが何よりも大切だと思い、行動しています。

これからも感謝の気持ちを持ちながら、お客様の立場に立って、安心と信頼をお届けし、お客様にご満足いただける事故対応を続けていきたいと思っています。



#### 郡司 知奈

日本興亜損保 東北保険金サービス部  
郡山保険金サービス課

私たちがご提供した商品・サービスをより良いものへ改善するために、お客さまの視点で本当にご満足いただけるものかをお聞きするアンケートを実施しています。

## 損保ジャパン

### ■ 事故対応満足度調査

#### 調査概要

自動車保険、火災・新種保険の保険金をお支払いしたお客さまを対象に実施。  
評価段階：5段階（満足・やや満足・普通・やや不満・不満）  
発送件数：1,514,264件 回答件数：319,205件



### ■ 契約時満足度調査

#### 調査概要

自動車保険をご契約されたお客さまを対象に実施。  
評価段階：4段階（満足・やや満足・やや不満・不満）  
発送件数：4,530,100件 回答件数：365,264件



## NK 日本興亜損保

### ■ 事故対応満足度調査

#### 調査概要

自動車保険の保険金をお支払いしたお客さまを対象に実施。  
評価段階：5段階（満足・ほぼ満足・普通・やや不満・不満）  
発送件数：347,558件 回答件数：73,188件



### ■ 契約時満足度調査

#### 調査概要

(郵送) 自動車保険をご契約されたお客さまを対象に実施。  
(WEB) 自動車保険、火災保険、傷害保険をご契約されたお客さまを対象に実施。  
評価段階：5段階（満足・どちらかといえば満足・普通・どちらかといえば不満・不満）  
発送件数：4,043,304件（WEBを含む） 回答件数：58,412件



※損保ジャパンおよび日本興亜損保のアンケート実施方法・調査項目・回答項目・評価段階数はそれぞれ異なります。

(%は小数点第2位を四捨五入して掲載)

### 「満足」いただいたお客さまからのコメント

- 事故対応で電話に出てくださった方の優しいお声と「大丈夫ですよ」のお言葉に涙がとまらなくなったのを覚えています。あの日電話に出てくださった方に感謝を申し上げたいという思いが今もずっとあります。
- 契約時に、事故に遭った時の対応例や補償内容など、他のお客さまで実際に起きた例を交えて説明してくれるので、とてもわかりやすかった。

### 「不満」を感じられたお客さまからのコメント

- 事故対応の経過報告が遅いと感じていた頃のように連絡が来た感じだった。1週間以上連絡をしない場合などは、具体的にいつ頃の連絡となるか、もしくは遅くなることを教えてほしかった。
- 契約時に、なぜその補償を付けておく必要があるのか、補償を付ける理由をもっとわかりやすく説明してほしい。

ご回答いただいたアンケート結果については、業務・商品・サービスの改善につなげてまいります。

私たちは、お客さまからいただいた様々な声のうち、私たちの事業活動全般に関する不満足申し出を「苦情」と捉えています。

## 苦情の概要

### ■ 募集業務

「補償内容に関する説明がなかった」などの契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関する苦情や、「満期の案内がなかった」など、契約の更新手続きの案内不足・遅延に関する苦情が多く寄せられました。

### ■ 契約管理業務

「住所変更などの手続きがきちんとしていない」といった契約の変更や解約の手続きにおける遅延・誤りに関する苦情や、保険料の支払方法、保険証券の未着・記載誤りに関する苦情などが寄せられました。

### ■ 保険金支払業務

保険金のお支払い手続きにおける遅延・対応方法に関する苦情や、保険金のお支払い金額に関する苦情が多く寄せられました。

## 2012年度 苦情の受付件数内訳

苦情の区分		受付件数	
		損保ジャパン	日本興亜損保
募集業務 当社保険商品の説明や契約手続きなどに関する苦情	商品内容(補償内容等)	13,853	713
	契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	6,602	1,638
	募集行為	15,019	223
	契約内容・条件などの説明不足・誤り	31,791	1,853
	契約の引受(条件・制限等)	326	110
	保険料の計算誤り	1,934	270
	接客態度	3,003	181
	帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	2,425	1,255
	その他	7,185	665
	累計	82,138	6,908
契約管理業務 契約内容の変更手続きや、保険料支払などに関する苦情	証券未着・誤り	8,694	695
	分割払い・口座振替対応	12,218	749
	契約の変更手続き	21,505	2,077
	契約の解約手続き	11,288	1,586
	満期返戻手続き(手続き遅延・返戻金額等)	81	65
	接客態度	8,766	557
	その他	13,968	1,355
	累計	76,520	7,084
保険金支払業務 事故の受付から、保険金のお支払いまでの対応に関する苦情	保険金のお支払い金額	4,561	1,887
	対応の遅れ・対応方法	6,670	8,830
	保険金お支払いの可否	1,223	450
	接客態度	2,349	1,616
	その他	8,601	2,328
	累計	23,404	15,111
個人情報	お客さまの個人情報に関するもの	204	156
その他	上記以外のもの	30,909	2,270
合計		213,175	31,529

※お客さまの声のうち、お客さまから不満足申し出がなされたものを「苦情」と呼んでいます。

なお、損保ジャパンについては、2012年度は業務改善・品質向上に向けてお客さまの声を幅広く受け止めるために、お客さまから不満足申し出はないものの、お客さまがご不満に感じられていると思われるものも含めて「苦情」としました。

## 株式会社 損害保険ジャパン

〒160-8338 東京都新宿区西新宿 1-26-1 TEL.03-3349-3111  
[フリーダイヤル] 0120-888-089  
公式ウェブサイト <http://www.sompo-japan.co.jp/>

## 日本興亜損害保険株式会社

〒100-8965 東京都千代田区霞が関 3-7-3  
TEL.03-3593-3111 (大代表)  
公式ウェブサイト <http://www.nipponkoa.co.jp/>



※この印刷物は、環境に配慮した用紙、インキ、印刷方式を使用しています。

※この印刷物は、一部ユニバーサルデザイン (UD) に配慮したフォント (書体) を使用しています。