

2006年10月30日

「お客さまからの苦情」の開示について

株式会社損害保険ジャパン（社長 佐藤 正敏）は、お客さまの視点で業務運営を継続的に見直し、お客さまの信頼に積極的にお応えするため、2006年度上半期「お客さまからの苦情」の受付状況および概要を公表いたします。

1. 「お客さまからの苦情」の開示について

当社は、「お客さまからの苦情」を経営に活かす取り組みの一環として、苦情の受付状況および概要を、今後、継続的に開示してまいります。

当社は、「お客さまからの苦情」について次のように考えています。

- (1) 苦情を真摯に受け止め、業務の改善に活かすことにより、お客さまの視点を取り入れた公正かつ適切な業務運営に努めます。
- (2) この取り組みを継続することにより、お客さまの満足度を高めます。
- (3) この取り組みを開示することにより、お客さまの信頼にお応えするとともに、経営の透明性を高めます。

第1回開示の内容は、2006年度上半期分(2005年度分を含む)とし、今後は四半期(1月、4月、7月、10月の各月を予定)ごとに公表いたします。

また、「お客さまからの苦情」に加え、お客さまからいただいたご意見・ご相談、ならびにそれらを経営に活かすための取り組み状況などをとりまとめ、年一回「お客さまの声白書」として公表する予定です。(別紙1)をご参照ください)

2. お客さまからの苦情受付状況・推移と概要

2006年度上半期の苦情受付状況は下表のとおりです。

お客さまからの苦情は、「商品・募集業務」、「契約管理業務」、「保険金支払業務」、「その他(対応マナーなど)」の4つの業務に分類しています。

(1) 2006年度上半期の苦情受付状況 (単位: 件)

苦情区分	2006年 4月～6月	2006年 7月～9月	合計	構成比
商品・募集業務	543	442	985	14.1%
契約管理業務	569	463	1,032	14.8%
保険金支払業務	2,283	1,913	4,196	60.2%
その他(対応マナーなど)	446	309	755	10.8%
合計	3,841	3,127	6,968	100.0%

(件数内訳の詳細は別紙2)をご参照ください)

※2006年9月末時点

(2) 苦情の傾向

- ・ 2006年度上半期は、お客さまの声をお聞きするコールセンターの拡充、ならびに行政処分を受けたことなどにより、前年度同期比43.9%増の6,968件となっています。
- ・ 2006年度上半期の苦情合計件数6,968件のうち、保険金支払業務に関する苦情が4,196件(全体の60.2%)となっています。

(参考) 2005年度の苦情受付状況

(単位: 件)

苦情区分	2005年 4月～6月	2005年 7月～9月	2005年 10月～12月	2006年 1月～3月	合計	構成比
商品・募集業務	393	456	473	457	1,779	17.3%
契約管理業務	336	339	376	398	1,449	14.1%
保険金支払業務	1,383	1,484	1,624	1,472	5,963	58.1%
その他(対応マナーなど)	190	262	309	305	1,066	10.4%
合計	2,302	2,541	2,782	2,632	10,257	100.0%

(参考) 「苦情」の定義

お客さまが当社ならびに代理店の対応などに不満を表明され、当社になんらかの回答・対応を求めているものを、「苦情」として定義しています。

全国のお客さまからの苦情は、内容・対応経過・発生原因・再発防止策を逐次システムに入力することにより、一元的な把握が可能となっています。

3. 苦情区分別の内容と対応状況 (具体的事例は **別紙3** をご参照ください)

(1) 商品・募集業務

社員もしくは代理店の新規・更改の保険募集に関する苦情です。

2006年度上半期の苦情の内訳は、「満期案内がないなど満期手続きの不備」に関する苦情が531件(項目内占有率53.9%)と最も多く、その他に「保険契約時に重要事項の説明が不十分」、「パンフレットの表記がわかりにくい」などの苦情がありました。

これらの苦情は、現場での基本動作の徹底が不十分であることなどにも起因しており、第一線の意識改革なども含めた改善を図っています。

(2) 契約管理業務

異動・解約など契約変更手続きや、保険料のお支払に関する苦情です。

2006年度上半期の苦情の内訳は、「異動・解約などの手続きがきちんとされていない」という苦情が471件(項目内占有率45.6%)と最も多く、その他に「証券が手元に届かない」、「異動・解約など契約変更の手続きを依頼したのにミスがあった」などの苦情がありました。

ご契約内容の変更を確実・迅速に行うことはもちろんですが、お客さまの利便性向上といった観点も含めた見直しを行っていきます。

(3) 保険金支払業務

当社または代理店に事故のご通知をいただいてから保険金のお支払までの対応に関する苦情です。

2006年度上半期の苦情の内訳は、「保険金支払での担当者の対応が悪い」「連絡が遅い」という苦情が2,318件(項目内占有率55.2%)と最も多く、その他に「保険金のお支払に関するご説明が不足している」などの苦情がありました。

保険金のお支払に関しては適切かつ迅速に対応するよう努め、お客さまによりご満足いただけるよう、お客さま視点での見直しを行ってまいります。

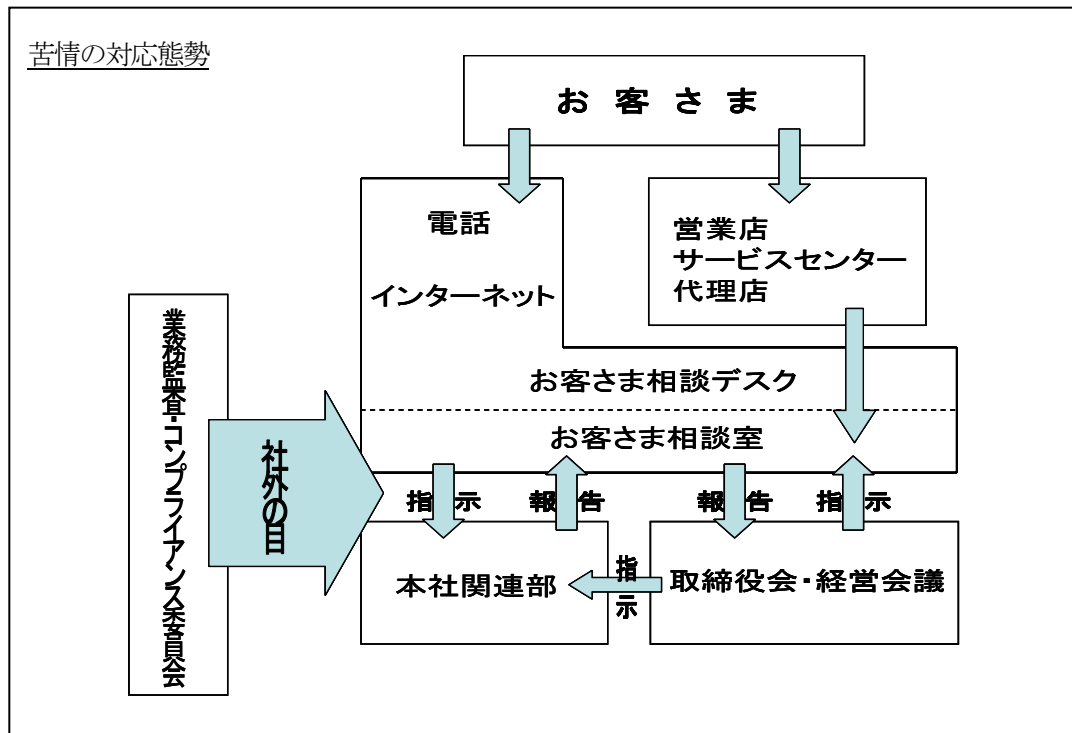
(4) その他(マナーなど)

上記(1)～(3)以外に、面談時や電話応対などにおける社員の態度・マナーに関する苦情や、お客さまからお預かりしている個人情報の取り扱いに関する苦情などがありました。

以上

＜お客さま第一を实践するためのインフラ強化＞

お客さまからの苦情を経営に活かすため、苦情を一元的に把握するお客さま相談室を設置し、定期的に取り締役会・経営会議に報告することにより経営の関与を強めました。また、社外有識者からなる業務監査・コンプライアンス委員会を設置し、「社外の目」で苦情の対応態勢を検証する仕組みを作りました。



(1) お客さま相談室の設置

お客さま相談室は、お客さま相談デスク、営業店、サービスセンター（事故対応拠点）などの当社拠点に寄せられたお客さまからの苦情を一元的に集約し、営業店・サービスセンターなどにおける対応状況を把握するとともに適切迅速な対応を促します。

また、個別の対応状況の把握に加え、お客さまからの苦情に関する発生原因と背景について深度ある分析をおこない、本社関連部署に対して苦情の原因分析にもとづく再発防止措置の検討・実施を指示します。

(2) 経営の関与の強化

経営会議および取締役会に苦情内容と原因、対応状況を定期的に報告するとともに、当社経営陣からなるサービスセンター品質向上小委員会が、サービスセンターの業務改善に関与し、また、当社経営陣からなる商品委員会が、商品開発態勢の見直し・整備の観点から関与するなど、具体的に経営陣の関与を高めることにより、苦情を経営に活かしていきます。

(3) 業務監査・コンプライアンス委員会

業務監査・コンプライアンス委員会は、苦情の内容や対応状況についてお客さま相談室から定期的に報告を受け、「社外の目」として苦情の対応態勢などを検証していきます。

＜苦情区分別の件数内訳＞

(単位:件)

苦情区分	具体的な苦情の例	2005年度 上期計	2005年度 合計	2006年度 4月～6月	2006年度 7月～9月	2006年度 上期計
商品・ 募集業務	商品の説明が不十分であった など、募集時のご説明時に 関する苦情	265	594	244	157	401
	パンフレットの表記がわかり にくいなど、印刷物に関する 苦情	8	19	9	6	15
	満期の案内や満期の手続きに 不備があったなど、更新手続き に関する苦情	551	1,119	279	252	531
	ご契約の条件が制限されたな ど、契約引き受けに関する苦情	25	47	11	27	38
管理業務	証券が届かない、証券の記載に 誤りがあったなど、証券に 関する苦情	107	244	102	99	201
	契約した条件と違う内容にな っていたなど、契約内容に 関する苦情	147	295	95	82	177
	契約変更の手続きを依頼した のに対応を忘れられたなど、 契約内容ご変更手続に関する 苦情	322	677	268	203	471
	保険料の引き落としなど、保険料 お支払いに関する苦情	99	233	104	79	183
保険金 支払業務	保険金の支払金額に関する 説明不足など、保険金支払に 関する苦情	1,045	2,284	1,045	833	1,878
	社員からの連絡が遅いなど、 社員の対応に関する苦情	1,822	3,679	1,238	1,080	2,318
その他 (マナー など)	接客や電話などにおける社員 の態度・マナー、個人情報の 取り扱いなどに関する苦情	452	1,066	446	309	755
合 計		4,843	10,257	3,841	3,127	6,968

<苦情内容と対応状況の具体的事例>

【事例1】

苦情内容：更新手続きをした覚えがないのに、証券が送られてきた。
(更新手続き時の確認が十分でなかったために生じた苦情)

対応状況：

- ・万が一お客さまに長期にご連絡がつかない場合、補償がとぎれることがないよう自動的に更新される機能をもった商品があります。
本件はご連絡がつかずお客さまの継続意思をご確認できないまま、自動的に更新されていました。また、契約時においても自動的に更新される契約条件のご説明が不十分でした。
- ・お客さまに説明不足をお詫びし、契約を取り消すことをご了解いただきました。
- ・お客さまに保険証券を送付する際、ご契約意思の確認方法やご契約時の重要事項説明についてご案内する書面を同封することにします（06年10月より実施）。

【事例2】

苦情内容：ゴールド免許の場合、保険料が割引になることを説明されていなかった。
(募集時の説明不足により生じた苦情)

対応状況：

- ・ゴールド免許を保有するお客さまの場合、その他年齢などの条件によってはご加入される自動車保険の保険料に割引が適用されます。
しかしながら、本件では契約時にその旨の説明が十分されておらず、お客さまがゴールド免許を保有されていることを確認せずに契約を締結していました。お客さまにはお詫びし、契約条件を変更することをご了解いただきました。
- ・募集時に商品内容の十分な説明を行うなどの基本動作の定着に、継続的に取り組んでいきます。

【事例3】

苦情内容：二輪の車両保険について、盗難が保険の支払対象にならないことがわかりにくい。
(パンフレットがわかりにくかったために生じた苦情)

対応状況：

- ・汎用の自動車保険のパンフレットでは、二輪車の補償の説明がわかりにくい内容となっていました。
- ・そこで、現在、二輪・原付自転車専用のパンフレットを作成しています（06年11月より実施予定）。今後もお客さまからの苦情を、わかりやすいパンフレットの作成などへ活かしていきます。

【事例4】

苦情内容：解約したのに翌月も保険料が引き落とされている。
(解約後の保険料引き落とし時期の説明が不十分だったために生じた苦情)

対応状況：

- ・口座引き落としによる保険料分割払い契約では、保険料引き落とし開始が、契約開始月の翌月から（一ヶ月遅れ）となっている契約があります。
- ・したがって、契約が途中で解約された場合にも、一ヶ月分の保険料は解約翌月も引き落とされることとなります。
- ・しかしながら、本件ではその旨のご説明が、契約時ならびに解約時に十分ではありませんでした。お客様に説明不足をお詫びし、ご了解いただきました。
- ・仕組みをよりわかりやすく説明できる資料などの作成を検討中です。

【事例5】

苦情内容：事故でけがをしているのに担当者から見舞いの言葉がない。
(当社担当者の事故対応に対する態度から生じた苦情)

対応状況：

- ・お客さまへの心配りが不十分であったこととお詫びし、ひきつづき事故解決のお話し合いをさせていただくことでご了解いただきました。
- ・担当者の事故対応スキルおよびお客さま対応力を向上させるため、集中研修センターを設置して担当者研修を充実していきます(06年7月より開始)。
- ・お客さまによりご満足いただけるためには、他にも多くの課題があり、今後も複数の対応策を検討・実施していきます。

【事例6】

苦情内容：事故状況について具体的な確認もせず、一方的に自分の過失を伝えられた。
(当社担当者の対応から生じた苦情)

対応状況：

- ・改めて双方から事故の状況を正確にお聞きして、加害者、被害者の過失について確認したうえで、ご説明をおこないご了解いただきました。
- ・担当者がきちんと事故状況を把握し、過失を検討するという基本動作を徹底していきます。

【事例7】

苦情内容：社員から説明を受けたが、言い方がぶっきらぼうで気分を害した。
(社員または代理店の態度・マナーから生じた苦情)

対応状況：

- ・言葉づかいならびに対応態度によりお客さまに不快な思いをさせたこととお詫びし、ご了解いただきました。
- ・社員ならびに代理店の態度・マナーの向上に向け、お客さまからの苦情を研修内容に反映させ、改善を図っていきます。

【事例8】

苦情内容：損保ジャパンからまったく関係のないFAXが送られてきた。
(担当者の誤った実務処理から生じた苦情)

対応状況：

- ・FAXの誤送信であることが判明したため、誤送信をご連絡いただいたお礼とお詫びを申し上げるとともに、誤送信したFAXを回収しました。
- ・お客さまには、誤って送信した経緯をご説明のうえお詫びし、ご了解いただきました。
- ・FAX送付を必要最低限に留める、FAX送信が必要な場合には複数人で番号を確認して誤ダイヤルを防止するなどの対策を徹底していきます。