

お客さまの声レポート

2016年度

(2015年10月～2016年9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、「お客さまの声を起点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。

お客さまの声受付状況

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」を系統的に抽出し、「苦情」として登録・分析しています。

当社コールセンター 【携帯電話・PHSからもご利用になれます】

商品・契約内容に関するお問い合わせは…

富士火災お客さまセンター

自動車保険専用窓口
0120-228-303

火災・傷害・医療など自動車保険以外の窓口
0120-228-386

● 平日/午前9:00～午後6:00
● 土日祝日/午前9:00～午後5:00

（年末年始を除きます。）

事故の受付・ご相談は…

富士火災セイフティ24・コンタクトセンター

0120-220-557

● 24時間・365日受け付けております。

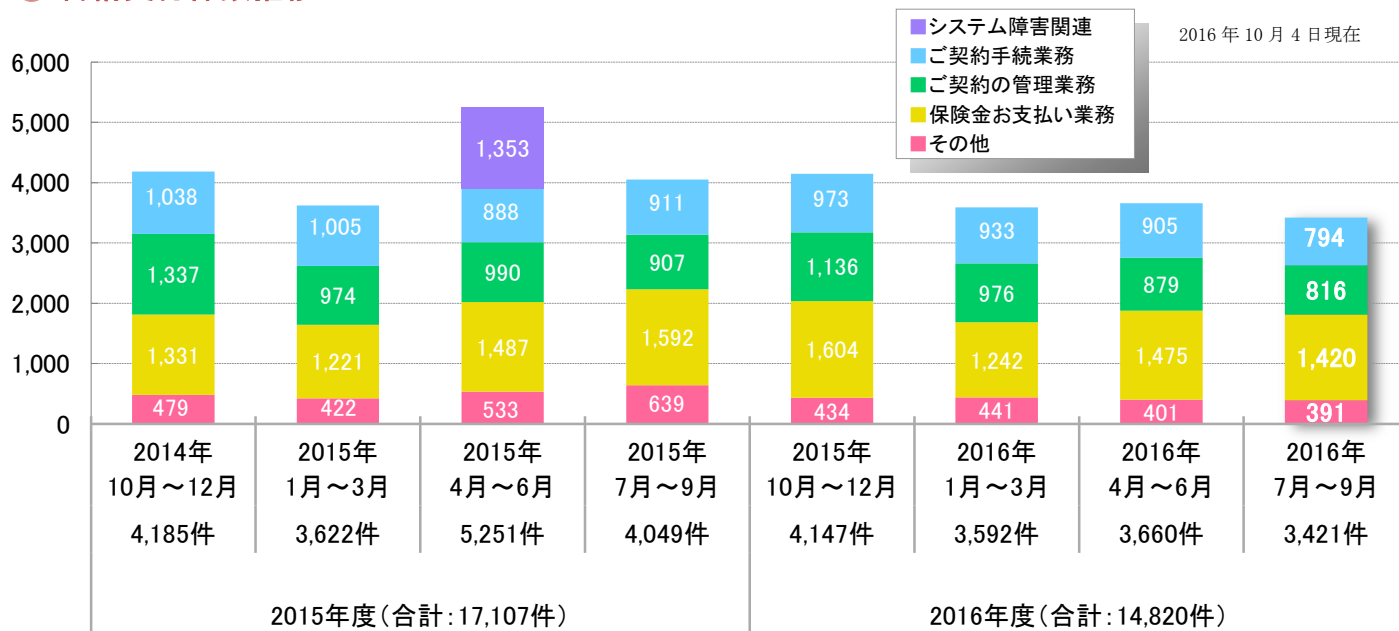
ご不満・ご要望のお申し出は…

富士火災お客さまの声室

0120-246-145

● 平日/午前9:00～午後7:00（年末年始を除きます。）

苦情受付件数推移



2016年度の苦情受付件数は **14,820件**、前年比で13.4%(2,287件)減少となりました。

減少した主なお申し出区分は「募集行為」(175件減少)、「証券未着」(214件減少)、「その他(大項目)」(383件減少)です。

「募集行為」の減少は、保険業法改正に伴い募集時におけるお客さまの意向確認を強化する対応を行ったことなどが、同意不十分契約等の撲滅に繋がったものと思われます。「証券未着」の減少は、従来より継続的に取り組んでおります入力誤りの修正機能の効果や賃貸住宅総合保険の入居前送達の防止策等によるものです。

保険金項目の「ご連絡の遅れ・手続き方法」は、2016年4月に起こった熊本地震に関連するお申し出の発生があり、3.2%の微増となりました。

※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。



お申し出内容区分	苦情内容の例	苦情受付件数		増減比	
		2015年度	2016年度		
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	314件	294件	-6.4%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	803件	816件	1.6%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	572件	397件	-30.6%
	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	1,767件	1,734件	-1.9%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	78件	65件	-16.7%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	127件	130件	2.4%
	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	62件	63件	1.6%
	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	5件	66.7%
	その他	上記に該当しないご契約手続業務に関するもの	116件	101件	-12.9%
	小計		3,842件	3,605件	-6.2%
ご契約の管理業務	証券未着	証券が届かない	1,141件	927件	-18.8%
	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	384件	368件	-4.2%
	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	612件	601件	-1.8%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	1,152件	1,135件	-1.5%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	22件	11件	-50.0%
	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	43件	31件	-27.9%
	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	854件	734件	-14.1%
小計		4,208件	3,807件	-9.5%	
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	370件	333件	-10.0%
	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	4,690件	4,838件	3.2%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	112件	132件	17.9%
	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	141件	148件	5.0%
	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	318件	290件	-8.8%
小計		5,631件	5,741件	2.0%	
その他	個人情報	個人情報に関するもの	101件	78件	-22.8%
	その他	上記全てに該当しない業務に関するもの	1,972件	1,589件	-19.4%
小計		2,073件	1,667件	-19.6%	
システム障害関連		1,353件	0件	-100.0%	
総合計		17,107件	14,820件	-13.4%	



2016年度に、「お客様の声」をもとに実際に改善を行った事例の一部をご紹介します。

控除証明書再発行音声自動受付サービス

毎年、保険料控除に関するお問い合わせが増える時期は、お客様センターの電話回線が混み合っていました。

そこで、特に入電の多い控除証明書再発行のお申し込みについて、証券番号とお電話番号をご登録いただくのみで、ご契約者住所への控除証明の再発行を承る「音声自動受付サービス」を導入したところ、電話対応がスムーズにできるようになりました。

[2015年10月～]

熊本地震への効率的な対応

大規模災害が発生しますと「事故報告済みだが、その後の連絡がない」や「連絡はあったが、まだ被害状況の調査に来てくれない」といったお支払い業務に関するご不満をいただいております。

2016年4月に発生した熊本地震に際して、1日も早く保険金をお支払いするために、当社では熊本・福岡・大分の3ヶ所に立会調査拠点を設置し、社外の鑑定人等110名に加え全国から延べ130名の社員が集結し、新たにiPadを活用することで調査現場において迅速で正確な保険金を算出するなど、効率的な対応を実施しました。その結果、6月8日時点で調査完了率が9割を超えることができました。

[2016年4月～]

ロードサービス苦情の低減に向けた取り組み

毎年、お盆の帰省シーズンになりますとロードサービスの要請が多数寄せられるため、出動手配に時間がかかり、「出動業者からの連絡がまだない」というご不満をいただいております。

2016年の夏は猛暑によるバッテリー上がり等が多発しましたが、当社では事前に出動要請が集中する時期を8月12日～8月18日と予測して、この間における受電要員と出動手配要員を前年よりも増員対応していたことにより、ご不満のお申し出が減少することとなりました。

[2016年8月]

適正な保険金お支払いのための審査実施状況

当社では、保険金をお支払いできない事案や、保険金はお支払いできますが告知義務違反等により契約を解除する事案、またこれらのことが原因で苦情を申し立てられた事案に対する判断の適切性を検証するために、「**保険金支払業務審査委員会**」(社外委員4名を含みます)を2007年2月28日より定期的に開催しています。

2016年度第4四半期(2016年7月～9月)は2回開催して、74件の審査を行い、72件を「適」、2件を「不適」と裁定しました。また、本委員会の審査結果は、経営会議および監査役会へ定期的に報告しています。

● 審査委員会の実施状況

(単位:件)

審査事案	2007～2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度				2016年度合計
					第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
始期前発病(注1)	329	52	72	56	2	19	-	23	44
免責条項(注2)	255	23	15	24	5	11	-	22	38
告知義務違反(注3)	409	63	43	38	5	14	-	9	28
その他	284	52	56	55	5	13	-	20	38
合計	1,277	190	186	173	17	57	※-	74	148

※5月に予定されていた2016年度第3四半期の委員会は、熊本地震対応のため中止となりました。

(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。

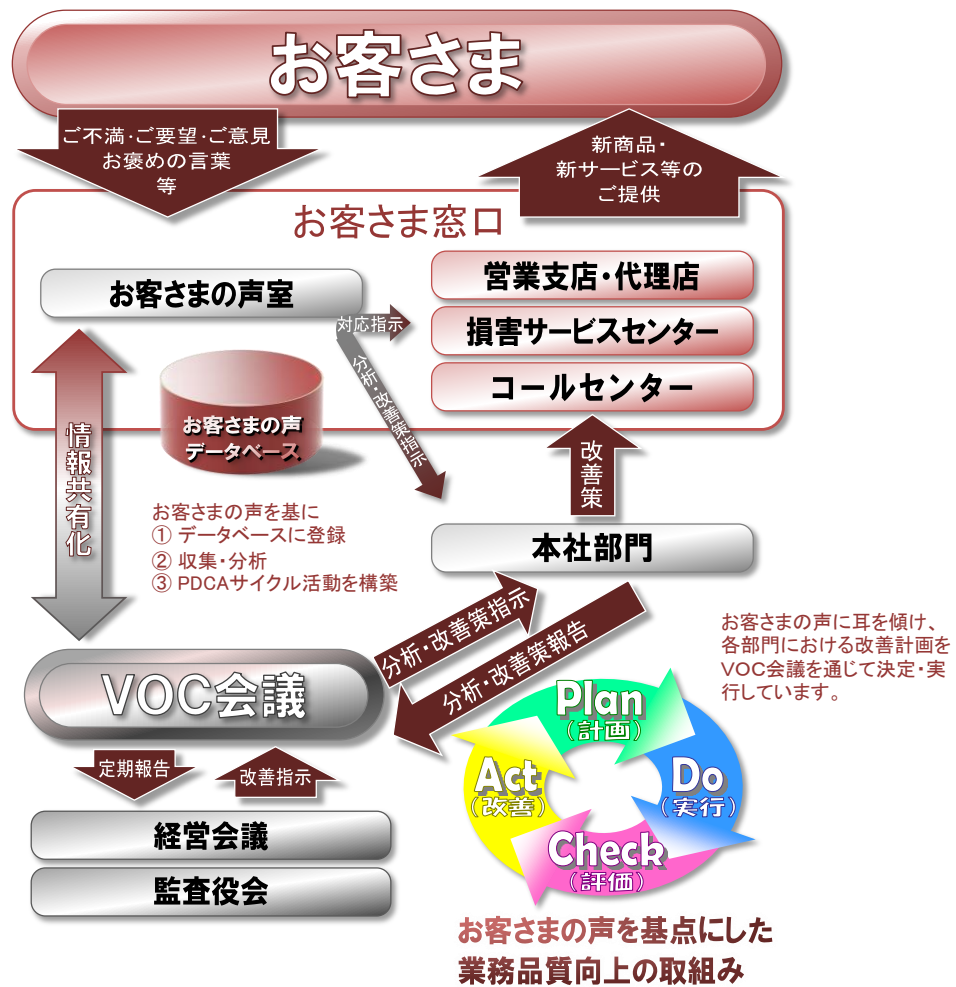
(注3) 告知義務違反: お客さまが保険ご加入に際して当社が告知をお願いした事項に正しくご回答いただけなかった場合は、保険契約を解除し、保険金のお支払いはできません。
(ただし、請求された疾病と告知されなかった疾病との因果関係がない場合はお支払いの対象となります。)

● 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「肺がん」について、発病時に診察していた医師へ確認した結果、保険始期よりも前の発病と診断されました。</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>
自動車保険	<p>《免責》</p> <p>飲酒運転の事故か</p>	<p>午前4時頃、ご契約者が「信号機に衝突した自損事故」とご申告の人身傷害保険についてご請求をいただきましたが、診断書の受傷状況欄に「飲酒・酩酊状態で自動車の単独事故」と記載されていたことから調査したところ、血中アルコール濃度が免許取消し違反となる「血中1ml中、0.5mg以上」をはるかに超えていたことが判明しました。よって、約款に記載されている免責条項に該当するため、保険金のお支払い対象とはならないと判断しました。</p>
医療総合保険	<p>《告知義務違反》</p> <ul style="list-style-type: none"> 告知されなかった疾病があるか 告知されなかった疾病と保険請求の疾病に因果関係があるか 	<p>「虚血性心疾患」の診断でご請求をいただきましたが、調査の結果、告知日前に「脳梗塞」と診断され定期的に投薬治療を受けていたことが確認されました。</p> <p>ご契約時に「脳梗塞」に関する告知をいただいていたことから、告知義務違反として、ご契約は解除させていただきました。</p> <p>ただし、ご請求の疾病と「脳梗塞」は因果関係のないことが確認されたため、保険金をお支払いさせていただきました。</p>

お客様の声を起点にした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。

「VOC会議」の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、「お客様の声を起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)



2016年12月21日

 **富士火災**
Member of AIG

