



SOMPO
JAPAN

NKSJグループ

損保ジャパン

お客様の声白書

2011





「お客さまの声」は 私たちの出発点です。

商品の内容やサービスを、お客さまにとってわかりやすく、使いやすく。
時代とともに変化するお客さまの意識やニーズに応じていく。
そのためには何よりもまず、「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
私たちは考えています。

「お客さまの声白書」は、お客さまからいただいたお問い合わせ、ご相談、
ご要望、苦情など、さまざまな「お客さまの声」をご紹介しますとともに、
これらの貴重な声を活かした当社の活動についてもご紹介します。

これからも、お客さまにお選びいただける保険会社になるために。
皆さまの声をお聴かせください。

「ISO10002」規格への適合宣言

当社は、2008年4月1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ます。

普段は買い物などだが、月に2~3日程度通勤に車を使用している。この場合、自動車保険の「使用目的」は「通勤・通学使用」「日常・レジャー使用」のどちらを選べばよいかわからない。

当社の
取り組み **p30**

商品内容が改定される場合は、事前に改定の内容を説明してほしい。

当社の
取り組み **p18**

自動車保険に運転者限定特約(家族)を設定している。同居の息子が近々結婚して別居することになったが、別居後、息子が補償の対象になるかわからない。

当社の
取り組み **p31**

自動車保険に弁護士費用特約を付帯している。パンフレットの注意書きに、「補償が重複する場合がある」と記載があるが、どういう意味なのかわからない。

当社の
取り組み **p30**

「更新のご案内」が届いたが、自分の契約がロードアシスタンスの対象なのかわからない。

当社の
取り組み **p32**

自動車保険の更新にあたって、保険料が上がる理由がわかりにくい。

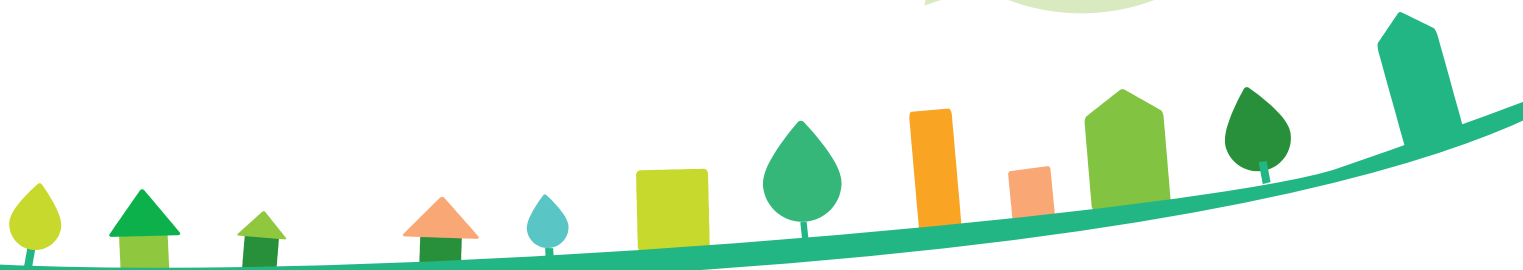
当社の
取り組み **p29**

地震保険料控除証明書のはがきが送られてきていたようだが、誤って捨ててしまった。

当社の
取り組み **p31**

「更新のご案内」を見ている。更新後のおすすめプランに、個人賠償責任特約がおすすめとして掲載されているが、特約の補償内容がどこにも掲載されていない。

当社の
取り組み **p33**



はじめに

このたびの東日本大震災により被害を受けられましたすべての皆さまに、心よりお見舞申し上げますとともに、一刻も早い復興をお祈り申し上げます。

被災されたお客さまに一日も早く保険金をお支払いし、復興にお役立ていただきたい。この思いから、当社は東北・関東地方の12か所に地区災害対策本部を立ち上げ、全国から社員を随時派遣し、延べ3,000人を超える体制のもと、当社代理店とともにお客さまへの支援を進めてまいりました。当社は、この未曾有の大震災で被災されたお客さまへの支援を、損保ジャングループの最優先課題として掲げており、保険会社としての存在意義と社会的使命をかけて、全役職員が全力をあげて取り組んでおります。

私は、このたびの大震災で被災されたお客さまにご満足いただける対応ができてこそ、当社の最重要の戦略目標である「お客さま評価日本一」の達成に向けたスタート地点に立つことができると考えています。「お客さま評価日本一」という目標のもと、損保ジャングループの国内外約2万8千人の全役職員が一枚岩となり、お客さまから強い信頼をお寄せいただける会社へ成長していくことに全力で取り組んでまいります。

この「お客さまの声白書2011」は、2010年度にお客さまからお寄せいただいたお問い合わせ、ご相談、ご要望、苦情などのさまざまな「お客さまの声」の状況や、これらの貴重な声を会社経営に活かす当社の取り組みについてまとめたものです。なお、今年度は東日本大震災に対する当社の取り組みについても一部触れております。

本書をご覧ください、当社が「お客さまの声」をどのように受け止めているのか、また、どのように商品・サービスの改善に活かそうとしているのか、ご理解いただければ幸いです。

株式会社 損害保険ジャパン

取締役社長 櫻田 謙悟



目次

| | | |
|-----|--------------------|-----|
| p2 | 東日本大震災に対する取り組み | |
| p7 | 「お客様の声」の現状 | 第1章 |
| p15 | 「お客様の声」を活かすための取り組み | 第2章 |
| p24 | お客様満足度調査の結果 | 第3章 |
| p28 | 「お客様の声」に基づく改善事例 | 第4章 |

東日本大震災に対する取り組み

東日本大震災により被害を受けられました皆さまに、心からお見舞申し上げます。
当社は、全社をあげて、当社代理店とともに、一日も早い保険金の支払に向けた取り組みを進めています。

震災直後の「本社危機対策本部」の活動

3月11日(金)

14時46分 三陸沖を震源とするM9.0(宮城県栗原市で震度7)の東日本大震災が発生
本社に社長の櫻田を本部長とする危機対策本部を設置

15時 損保ジャパン東郷青児美術館など、本社ビル内のお客さまを安全に誘導

15時 社員・代理店の安否確認、店舗の被災状況の確認を開始

17時 事故受付コールセンター、カスタマーセンターの増強を決定

17時 当社オフィシャルホームページに震災に関するお見舞いを掲載

23時 新宿周辺の帰宅困難者の一時受け入れを決定



3月12日(土)

- 被災地区の新聞にお見舞い公告(事故のご連絡先フリーダイヤル等)を掲載
- 被災した店舗の代替店舗を設置するとともに、周辺地区のサービスセンター(損害調査拠点)をオープンし、お客さまサポートを実施
- コールセンターの人員を300名増員



3月13日(日)

- 被災地区との連携強化のため、本社から社員を派遣

3月14日(月)

- 被災地区に向けて、支援物資を発送(4月6日までに合計で18便実施)
- 各地区に災害対策本部を設置



3月15日(火)

- 危機対策本部長(社長)が東北本部に入り、災害対策会議を開催

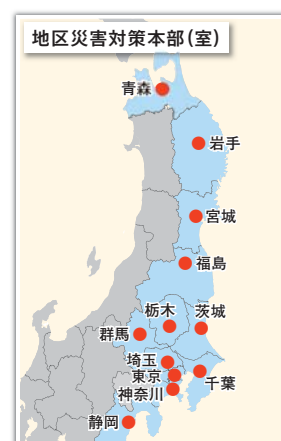
以降、全国から社員を随時派遣し、延べ3,000人を超える体制(2011年5月6日時点)のもと、損保ジャパングループの総力をあげて、1日も早い保険金の支払に向けた取り組みを進めています。



保険金の迅速な支払に向けて

地区災害対策本部(室)の設置

未曾有の大震災に迅速に対応するため、通常の保険金支払業務を担当しているサービスセンターに加えて、全国12か所に地区災害対策本部(室)を設置しました。



事故受付体制の拡充

大震災発生後、お客さまからの電話を確実に受け付けるため、3月12日にコールセンターの人員を300名増員するなど、全国各地のコールセンター体制を強化しました。



契約手続きに関するお客さまサポート

特別措置の実施とお客さまへのご案内

このたびの大震災後のお客さま支援として、契約手続きの猶予等、各種特別措置を実施しています。(2011年7月15日時点)
また、当社オフィシャルホームページだけでなく、新聞・TV・ラジオも活用し、幅広く情報発信をしています。

「代理店業務支援デスク」の設置

大震災により、当社代理店も被害を受けました。被災した当社代理店のお客さま対応が滞らないよう、本社に「代理店業務支援デスク」を設置し、被災した代理店が業務を再開するまでの間、代理店業務をサポートしています。



発生後2週間
(3/11~3/24)

「お客さまの声」の特徴

契約の確認・補償内容の確認 に関する声

東日本大震災に関する 主な「お客さまの声」



契約の確認

■ 今回の震災で保険証券をなくしてしまった。地震保険に加入していたのか確認したい。

補償内容の確認

■ 地震によって屋根の瓦が落ちたが、補償の対象か？

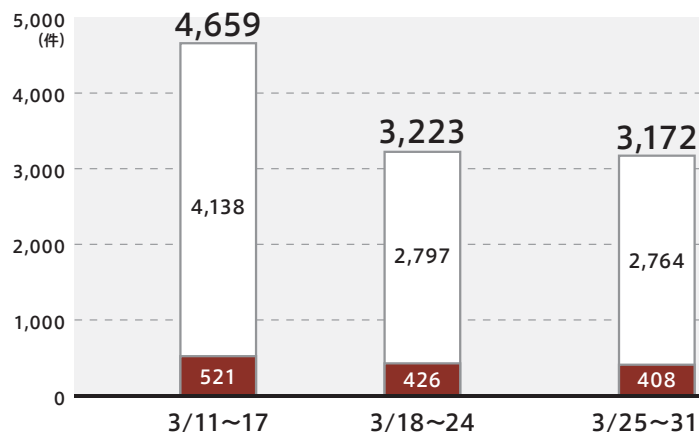
急ぎ連絡を取りたい

■ 被害の報告をしたいが、携帯電話の電池がなくなりそうなので、急ぎ連絡を取りたい。

地震保険に加入したい

■ 火災保険には加入しているが、地震保険にも加入しておきたい。

東日本大震災に関する 「お客さまの声」の件数(※1)



(※1) コールセンター(カスタマーセンター)で受け付けた件数

発生から2週間～1ヶ月半
(3/25～4/21)

発生から1ヶ月半以降
(4/22～5/10)

損害調査 に関する声

契約内容の変更・契約手続き に関する声

損害の調査に来てほしい

- 近日中に、隣の県の避難所に移るため、できるだけ早く調査に来てほしい。
- 一度調査に来てもらったが、被害の状況について伝え忘れたことがあるので、もう一度来てほしい。

契約内容の変更

- 震災で車が使えなくなったので一旦解約したが、新たに車を購入するので、また加入したい。

契約手続き

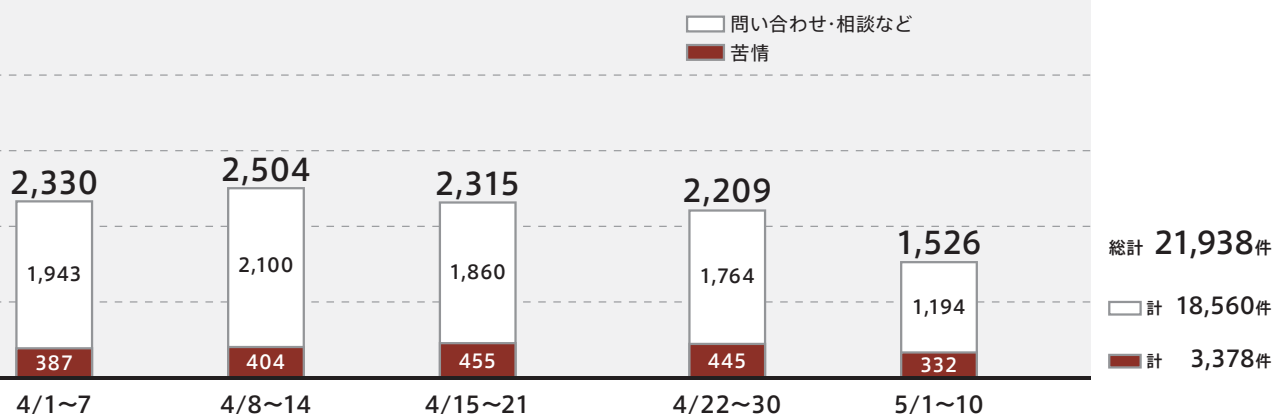
- 保険料支払猶予の特別措置を受けたいのだが、どのように手続きすればよいか？

東日本大震災に関する 「お客さまの声」に対する 取り組みの一例

契約の自動車が発災の立入禁止区域内にあり、乗れない状況なので、一旦契約を中断(※2)したいが、どうすればいいか？

⇒ 中断の証明書発行については、廃車や譲渡などを条件としていましたが、その条件を拡大し、発災の立入禁止区域内にご契約の自動車があり、使えなくなった場合でも、中断の証明書を発行し等級を引き継げるようにしました。

(※2) 廃車などで一旦契約を中断する場合においても、一定の条件のもとに等級を引き継ぐことができる制度





第1章

「お客様の声」の現状

.....

2010年度は、お客さまから代理店、当社の営業店、サービスセンター（損害調査拠点）、コールセンター（カスタマーセンター等）、オフィシャルホームページ、お客さま満足度調査などを通じて約53万件の「お客様の声」をいただきました。当社ではお客さまからいただいたこれらの「声」を大切に受け止め、一つでも多く改善につなげていけるよう努力しています。2010年度にお客さまからどのような声をいただいたのか、その概要についてご紹介します。

第1章

「お客さまの声」の
現状

2010年度の「お客さまの声」

いただいた声をこれまで以上に商品やサービスの改善

2010年度「お客さまの声」の受付状況

2010年度に代理店、当社の営業店、サービスセンター（損害調査拠点）、コールセンター（カスタマーセンター等）、オフィシャルホームページ、お客さま満足度調査などを通じて、当社にいただいた「お客さまの声」は約53万件でした。

問い合わせ、相談、要望、苦情などのさまざまな声の中で、特に多かったのは、「保険金請求」「補償内容検討」「契約変更・確認」についてのものでした。

2010年度「お客さまの声」の受付状況

| お客さまの声の 受付窓口 | 苦情 | | | 問い合わせ・相談など | | | | 合計 | 比率(※1) |
|-------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------|-----------------------------|------------------|---------------|---------|---------|--------|
| | 代理店、営業店 サービスセンター お客さま相談室 等 | コールセンター (カスタマー センター等) | (小計) | コールセンター (カスタマー センター等) | オフィシャル ホームページ | お客さま 満足度調査 | (小計) | | |
| 資料請求 | 281 | 196 | 477 | 13,062 | 923 | — | 13,985 | 14,462 | 2.7% |
| 補償内容検討 | 412 | 7,276 | 7,688 | 81,586 | 4,187 | — | 85,773 | 93,461 | 17.8% |
| 加入手続き | 4,137 | 22,155 | 26,292 | 14,868 | 839 | 22,406 | 38,113 | 64,405 | 12.2% |
| 保険証券 (保険契約継続証) | 530 | 6,244 | 6,774 | 19,036 | 989 | — | 20,025 | 26,799 | 5.1% |
| 保険料支払 | 479 | 11,624 | 12,103 | 26,014 | 747 | — | 26,761 | 38,864 | 7.4% |
| 契約変更・確認 | 1,437 | 22,016 | 23,453 | 56,272 | 1,451 | — | 57,723 | 81,176 | 15.4% |
| 保険金請求 | 14,576 | 10,052 | 24,628 | 28,519 | 526 | 52,026 | 81,071 | 105,699 | 20.1% |
| 更新案内・手続き | 916 | 12,522 | 13,438 | 10,299 | 238 | — | 10,537 | 23,975 | 4.6% |
| 解約手続き | 928 | 6,103 | 7,031 | 20,816 | 338 | — | 21,154 | 28,185 | 5.4% |
| その他 | 1,255 | 24,654 | 25,909 | 21,917 | 1,473 | — | 23,390 | 49,299 | 9.4% |
| 合計 | 24,951 | 122,842 | 147,793 | 292,389 | 11,711 | 74,432 | 378,532 | 526,325 | 100.0% |
| 比率(※1) | 4.7% | 23.3% | 28.1% | 55.6% | 2.2% | 14.1% | 71.9% | 100.0% | — |

(※1) 小数点第2位を四捨五入して掲載していますので、合計が100%にならない場合があります。

は約53万件。

に活かしています。

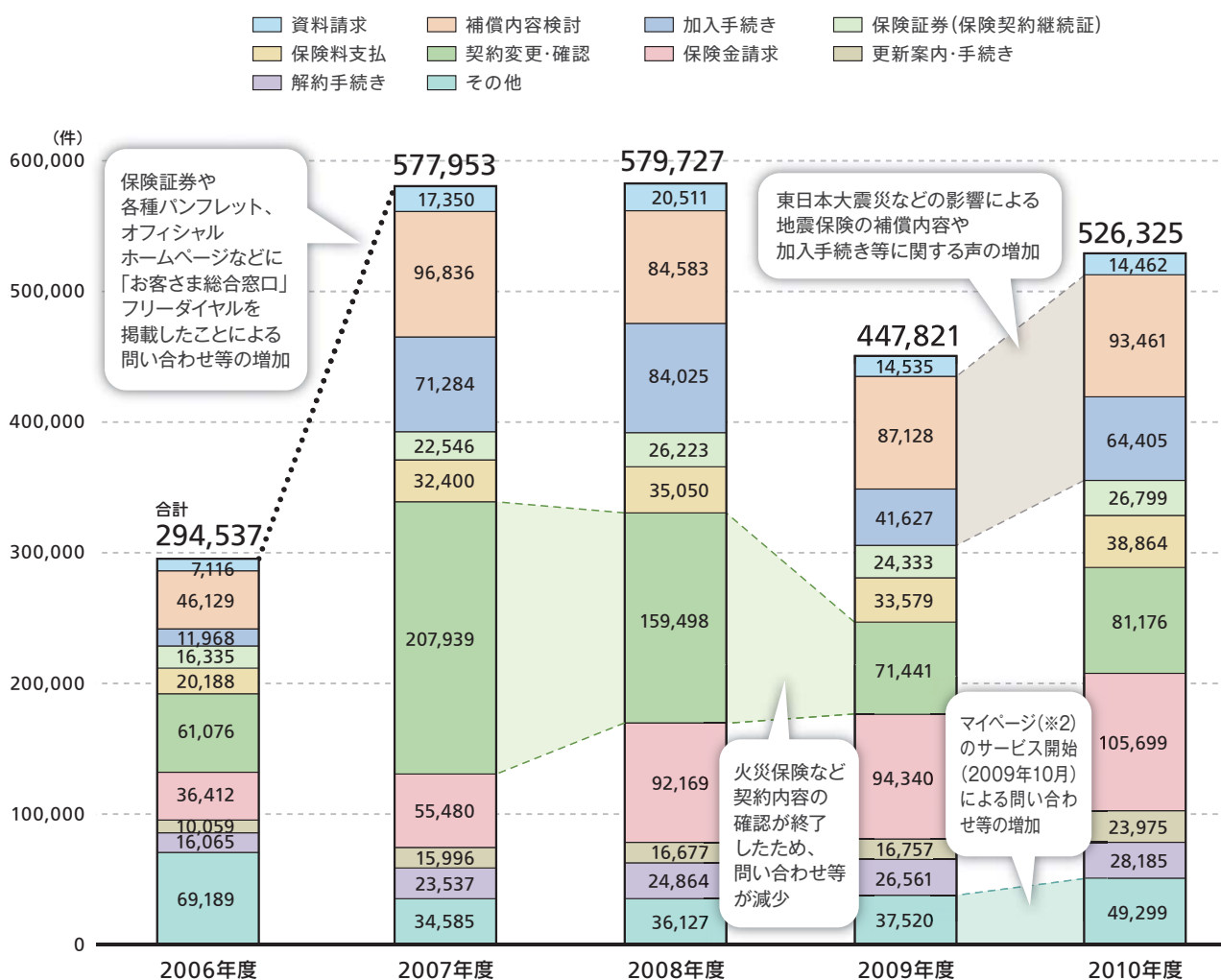
「お客さまの声」の件数推移(内容別)

2009年度から2010年度にかけて「お客さまの声」の変化を内容別に見ると、大きく2つの特徴があります。1つ目は、2009年10月からマイページ(※2)のサービスを開始したことにより、マイページの操作方法等に関する声が増加しました。2つ目は、2011年3月11日に発生した東日本大震災などの影響により、地震保険の補償内容や

加入手続きに関する声が増加しました。

当社は、お客さまの声一つひとつをしっかりと受け止め、申し出にいた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。

「お客さまの声」の件数推移



(※2) 「マイページ」: 24時間365日、いつでも契約内容の照会や住所変更など各種機能を無料でご利用いただけるお客さま専用のインターネットサービスのことをいいます。

「お客さまの声」の件数推移(受付窓口別)

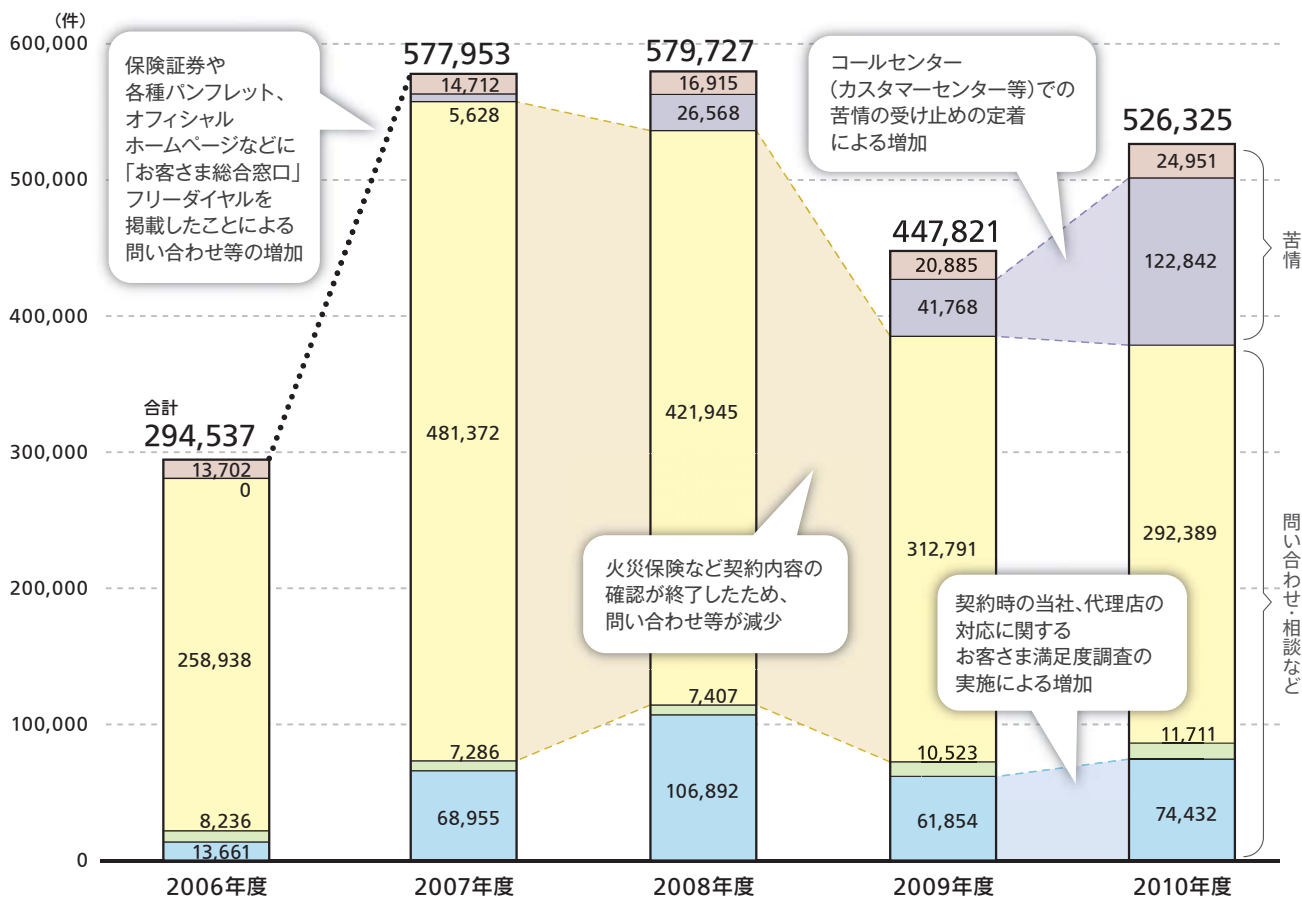
2009年度から2010年度にかけて、「お客さまの声」は約7万9千件増加しました。増加の主な要因は、お客さまの声の受付窓口別に2つあります。

1つ目は、コールセンター(カスタマーセンター等)におけるオペレータ向け研修やお客さまの声受付入カシス

テムの改修などにより、お客さまからの苦情の受け止めが定着してきたことです。2つ目は、2010年11月から12月にかけて、契約時の当社、代理店の対応に関するお客さま満足度調査を実施したことです。

「お客さまの声」の件数推移(受付窓口別)

| 苦情 | 代理店、営業店、サービスセンター、お客さま相談室等 | コールセンター(カスタマーセンター等) |
|------------|---------------------------|---------------------|
| 問い合わせ・相談など | コールセンター(カスタマーセンター等) | オフィシャルホームページ |
| | お客さま満足度調査 | |



「お客さまの声」の主な受付窓口

コールセンター(※)
(カスタマーセンター等)

保険証券(保険契約継続証)、パンフレット、更新のご案内などにフリーダイヤルを掲載し、お客さまからの問い合わせ・相談等を受け付けています。

0120-888-089

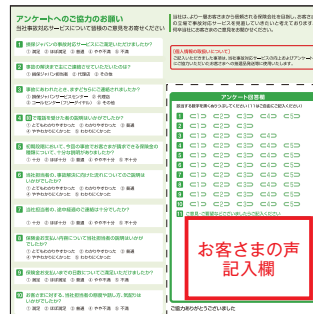


更新のご案内

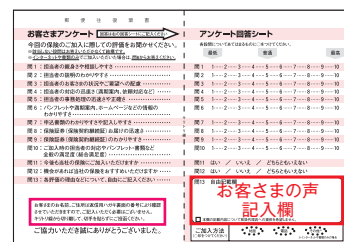
パンフレット

保険証券
(保険契約継続証)

お客さま満足度調査

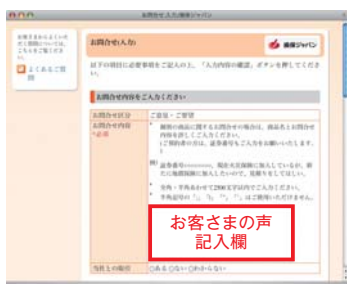


保険金お支払い
満足度調査



契約時のお客さま
満足度調査

「お客さまの声」
の
主な受付窓口



オフィシャルホームページ
(お問い合わせフォーム)

代理店、営業店、サービスセンター
(損害調査拠点)

お客さま相談室
(支払ご相談窓口)

保険金お支払いに関するご相談窓口

保険金のお支払いに関する担当部署(サービスセンター)の対応等について、ご相談・ご不満を承る窓口です。また、当社のサービスセンター(支払担当部署)から、お支払いの対象とならない旨をご案内している場合、当社に対する異議申立てにつきましてはこちらで受け付けております。

0120-668-292

損保ジャパン支払ご相談窓口
(平日:午前9時から午後5時) ※12月31日から1月3日は休業

(※)「コールセンター」:お客さま総合窓口である「カスタマーセンター」の他に、「事故サポートデスク」(事故のご連絡・保険金請求に関する問い合わせ)、「スーパー安心サポート専用デスク」(ロードアシスタンス受付専用デスク)、「マイページカスタマーセンター」(マイページに関する問い合わせ)、「自賠責お客さまサポートデスク」(自賠責保険に関する問い合わせ)等のコールセンターをいいます。

2010年度苦情の受付状況

2010年度に寄せられた約53万件的「お客さまの声」のうち、苦情の受付件数は、147,793件でした。お客さまからの苦情の概要をご紹介します。

2010年度苦情の受付状況

| 苦情の区分 | | 受付件数 | 比率(※) | | |
|--|------------|-------------------------------|---------|--------|-------|
| 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 | 保険の補償内容や規定に関するもの | 7,688 | 47,895 | 32.4% |
| | 契約更新手続き | 契約更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの | 13,438 | | |
| | 募集行為 | 契約の勧誘方法や契約手続きに関するもの | 7,881 | | |
| | 契約内容の説明 | 契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの | 14,577 | | |
| | 契約の引受 | 契約の引受制限に関するもの | 226 | | |
| | 保険料 | 保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの | 1,142 | | |
| | 接客態度 | 社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの | 997 | | |
| | 帳票類 | 申込書、パンフレット等帳票に関するもの | 477 | | |
| | その他 | 上記以外の契約の手続きに関するもの | 1,469 | | |
| 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 | 保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの | 6,774 | 49,361 | 33.4% |
| | 分割払い・口座引落し | 保険料の支払方法（口座振替など）に関するもの | 12,055 | | |
| | 契約変更 | 契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの | 13,802 | | |
| | 解約 | 契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの | 7,031 | | |
| | 満期返戻 | 満期返戻金の手続きにおける遅延や誤り、返戻金額に関するもの | 48 | | |
| | 接客態度 | 社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの | 2,480 | | |
| | その他 | 上記以外の契約の管理に関するもの | 7,171 | | |
| 保険金支払業務 事故の受付から、保険金支払までの対応に関する苦情 | 保険金支払金額 | 保険金の支払金額に関するもの | 5,172 | 24,628 | 16.7% |
| | 支払手続き | 保険金の支払手続きにおける遅延や誤りに関するもの | 5,735 | | |
| | 支払可否 | 保険金支払の判断に関するもの | 1,263 | | |
| | 接客態度 | 社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの | 1,700 | | |
| | その他 | 上記以外の保険金支払に関するもの | 10,758 | | |
| その他 | — | — | 25,909 | 17.5% | |
| 合計 | — | — | 147,793 | 100.0% | |

(※) 小数点第2位を四捨五入して掲載。

● 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されていない」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・記載内容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

保険金の支払手続きにおける遅延・誤りに関する苦情や、保険金の支払金額に関する苦情が多く寄せられました。

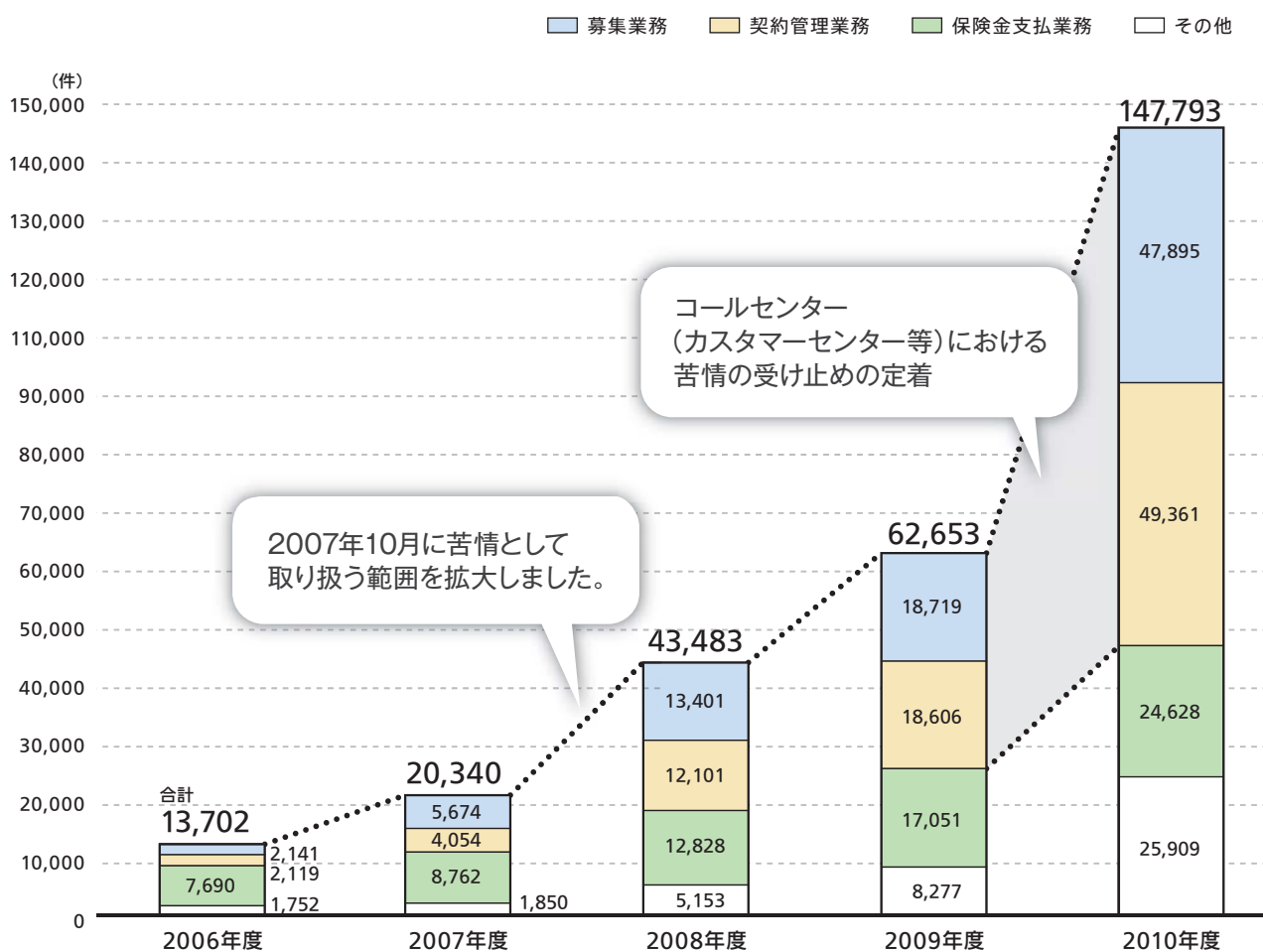
苦情の受付件数の推移

2009年度から2010年度にかけて、募集・契約管理業務に関する苦情が大幅に増加しています。これは、コールセンター(カスタマーセンター等)において、オペレータ向け研修やお客さまの声受付入力システムの改修などを通じて、

苦情の受け止めが定着してきたことが大きな要因です。

2011年度は、お客さまのニーズや視点を社員が体感できる仕組みを構築し、社員一人ひとりの主体的な意識・行動変化へつなげる取り組みを進めています。

苦情の受付件数の推移



苦情の受付状況の詳細については、オフィシャルホームページをご参照ください。
<http://www.sompo-japan.co.jp/about/reconf/voice/analysis/index.html>



第2章

「お客様の声」を 活かすための取り組み

.....

当社では、お客さまのご期待に応え続けていくために、「お客様の声」を会社経営に活かすための仕組みづくりを継続的に進めています。現在、当社が取り組んでいる活動の一部をご紹介します。

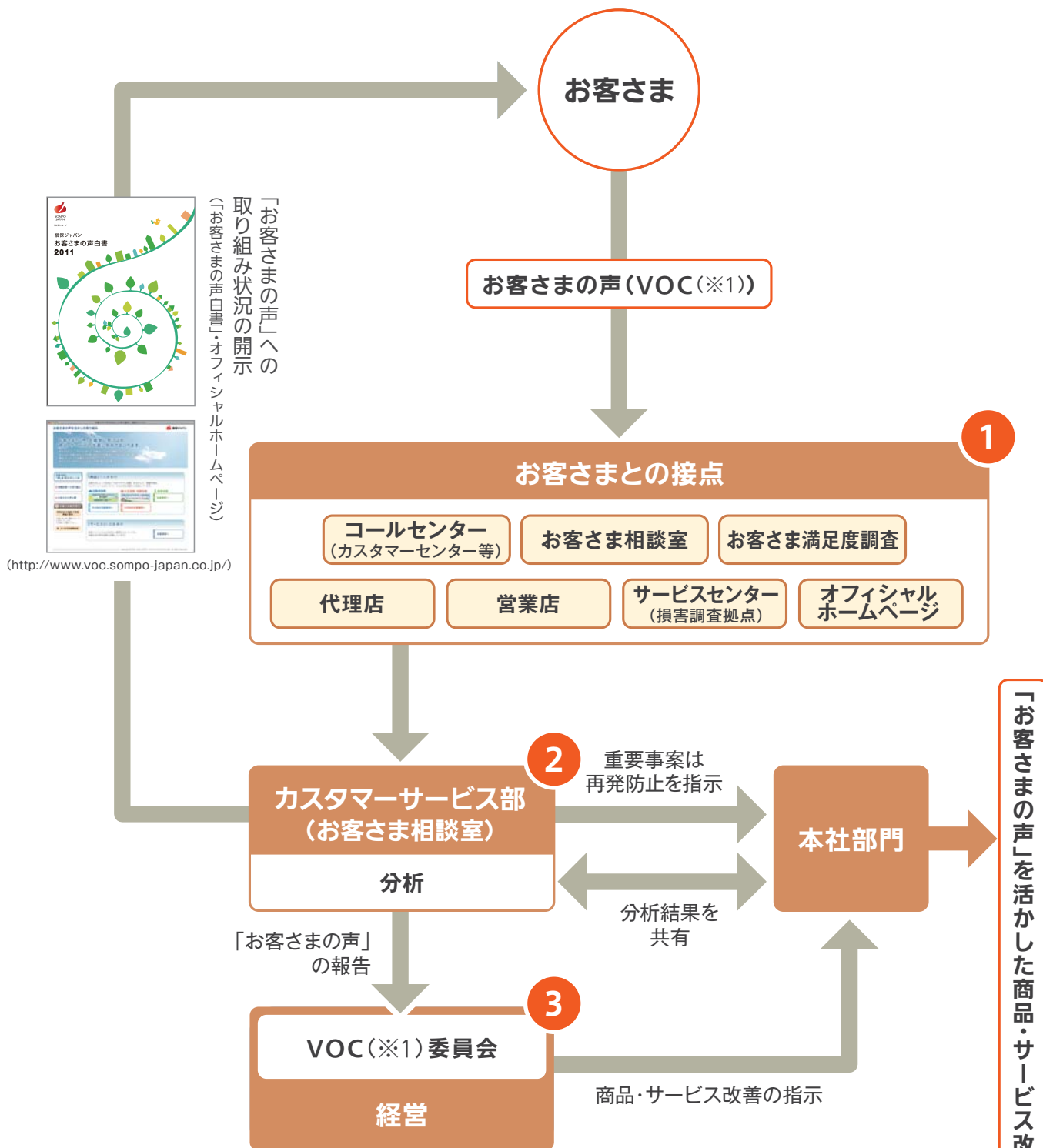
第2章

「お客さまの声」を活かすための
取り組み

「お客さまの声」を受け止め・

当社は、「お客さまの声」を会社経営に活かす仕組み

「お客さまの声」を受け止め・活かすための仕組み



(※1) VOC : Voice of Customer (お客さまの声)

活かす仕組みづくり

づくりを継続的に構築・強化しています。

1

お客さまとの接点

コールセンター (カスタマーセンター等)

「お客様の声」を丁寧に受け止め、高品質かつ親切な対応をしていくこと、また受け止めた声を会社経営に活かすことを目的に、土日祝日も含め、フリーダイヤルによりお客さまからの問い合わせ・相談等を受け付けています。

 **0120-888-089**

【カスタマーセンター】

受付時間 ●平日：午前9時から午後3時
●土曜、日曜、祝日：午前9時から午後5時 ※12月31日から1月3日は休業

お客さま相談室

お客さまからの苦情を丁寧に伺いするとともに、お客さまとの窓口である全国の営業店・サービスセンター（損害調査拠点）などとの連携・フォローなどを行っています。

2007年12月、保険金支払の対象とならなかった事案に関するお客さまからの相談・異議申立て窓口として、「お客さま相談室」内に「支払ご相談窓口」を設置しました。この支払ご相談窓口では、お客さまからの申し出に対し、当社の保険金支払部署である全国のサービスセンターとは独立した部署として、保険金支払の対象とならなかった理由を改めて確認しています。

(支払の対象とならなかった事案への異議申立て対応の流れについては下図をご参照ください)

また、お客さまが「そんぽADRセンター(※2)」にお申し出いただいた当社に関する苦情について、当社窓口として問題の解決に向けて取り組んでいます。

お客さま満足度調査

自動車事故に遭われ、保険金をお支払いしたお客さまに、当社や代理店の事故対応に関する「保険金お支払い満足度調査(アンケート)」を継続的に実施しています。また、2010年11月から12月にかけて、自動車保険をご契約いただいている個人のお客さまを対象に、契約時の当社、代理店の対応に関する「お客さま満足度調査(お客さまアンケート)」を実施しました。これらのアンケートでいただいた声は、お客さまにご満足いただけるサービスの提供のために活用いたします。

(お客さま満足度調査の結果については第3章p24～p27をご参照ください)

代理店 営業店

サービスセンター (損害調査拠点)

オフィシャル ホームページ

代理店、当社の営業店やサービスセンターなどにいただいた声についても、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。

2

カスタマーサービス部

「お客様の声」から課題やニーズを分析・整理し、当社関連部署と共有しながら、商品・サービスの改善につなげる取り組みを行っています。また、重要事案については本社部門へ再発防止施策の検討を指示し、問題の根本的な解決を図っています。

3

VOC(※1)委員会

経営陣をメンバーとして、「お客様の声」の分析結果の報告に基づき、商品・サービスの改善および業務運営の改善に向けて経営課題を洗い出し、関連する部署に対して必要な指示を出しています。

支払の対象とならなかった事案への異議申立て対応の流れ



(※2)「そんぽADRセンター(正式名称:損害保険紛争解決サポートセンター)」: 社団法人日本損害保険協会が2010年10月1日に設置した機関で、お客さまからの損害保険全般に関する苦情や紛争解決の申し出を受け付け、中立・公正な立場から問題解決に向けたサポートを行っています。

「お客さまの声」の受け止めから改善までの流れ(自動車保険の改善例)



本社部門

お客さまの声を
活かした
商品・サービスの改善



カスタマーサービス部

取り組み状況
の開示



2011年4月の自動車保険改定について、保険料・料率制度の改定や補償内容の改定などについてまとめた「自動車保険改定のご案内」を作成しました。満期の約2カ月前に当社からお客さまへお送りする「更新のご案内」にこのチラシを同封し、改定の内容をより正確に、わかりやすくご確認いただけるようにしました。

オフィシャルホームページやこの「お客さまの声白書」などを通じて、本改善を実施したことをお客さまにお伝えしています。

お客さまへお届けする書類のわかりやすさ

お客さまへお届けする案内文書や保険証券などの帳票類をお客さま視点を目指す取り組みを進めています。

取り組み例 交通事故でお怪我をされた被害者の方へお送りする案内文書のわかりやすさ向上に

お客さま目線でわかりやすい内容にするため、消費者へのインタビュー調査および帳票専門家による評価を行った結果、「文字が多くて見づらい」「用語がわかりづらい」「請求方法についての説明がわかりづらい」などの意見が

挙げられました。これらの結果をふまえ、文章表現の変更や図・チャートの活用など、お客さまにとってわかりやすい文書に改訂しました。

具体的な改訂内容

本文書の利用目的をわかりやすくお伝えするため、タイトルを「自賠責保険と自動車(任意)保険会社の一括払について」から「おケガをされた方へのご案内」に変更しました。

「一括払と直接請求」の違いについて、図中に簡単な説明を加えることで文字を減らし、見やすくしました。

「お問い合わせ先」に、「おケガの担当者」および「代表」と「直通」の電話番号を追加しました。

おケガをされた方へのご案内

このたびの交通事故につきましては、心よりお見舞い申し上げます。このパンフレットでは、保険のしくみや交通事故解決までの流れをご案内するとともに、知っておいていただきたい内容などをまとめています。ご不明な点がございましたら、ご連絡なく弊社担当者までお問い合わせください。

お支払いのしくみ ～一括払(いっかつばらい)について～

POINT 1 自賠責保険と自動車(任意)保険

おくるまの保険には、自賠責保険(強制保険)と自動車保険(任意保険)があります。自賠責保険は、すべての自動車について加入が義務付けられ、支払基準が法令で定められています。一方、自動車保険は任意に加入する保険で、自賠責保険の基準や支払限度額を超えた部分を補償します。

POINT 2 一括払とは

おケガをされた方が、自賠責保険と自動車保険(任意保険)にそれぞれ請求することなく補償を受けることができますように、自動車保険会社が加害者に代わって、自賠責保険金を含めてお支払いするサービスを「一括払(いっかつばらい)」といいます。

POINT 3 弊社が行うこと

一括払において、弊社は主に次のことを行います。

- 損害額の算定、保険金(賠償金)の支払い
- 医療機関に対して、治療費を直接弊社へ請求するよう依頼
- 必要に応じて、損害料率機構(※1)へ事前認定(※2)を依頼

POINT 4 一括払を希望しないときは直接請求で

一括払のサービスを利用せず、ご自身で自賠責保険へご請求することもできます。その場合は、まず加害者加入の自動車保険会社に直接ご請求し、自賠責保険の支払限度額を超えた部分を弊社に請求します。

一括払の流れ

おケガをされた方
① 各書類提出
② 保険金一括払
③ 弊社
④ 自賠責保険金請求
⑤ 損害料率機構
⑥ 自動車保険会社
⑦ 支払い

直接請求の流れ

おケガをされた方
① 各書類提出
② 各書類提出
③ 支払い
④ 損害料率機構
⑤ 自動車保険会社
⑥ 支払い

お問い合わせ先

専門の担当者が、ご不明点やご相談にお答えします。ご連絡なく、お問い合わせください。

おケガの担当者

担当者 損保 サービスセンター
ソンポ ハナコ (そんぽ はなこ)

代表者 TEL XX-XXXX-XXXX

直通番号 TEL XX-XXXX-XXXX

受付時間 9:00～17:00
土曜・日曜・祝日および
年末年始は除く

損保ジャパンご相談窓口(本社)のご案内

「担当者の説明がよく分からない」「直接苦情を言いたい」などの事故対応に関するご不満、苦情や、お支払いに関する一般的なご相談は以下の窓口でも承っております。

■ 損保ジャパン支払ご相談窓口(本社)

0120-668-292 ●受付時間: 9:00～17:00(土曜・日曜・祝日および年末年始は除く)

●携帯電話・PHSからもご利用いただけます

ご参考 自動車保険や交通事故全般については、次のような相談機関があります

- せんがいほけん相談室・自動車保険請求相談センター
TEL 0120-107-808
http://www.sogpo.or.jp
○ (注) 日本損害保険協会が設置しています。
- (財) 日本弁護士連合会
TEL 03-3561-4724(本部)
http://www.n-tacc.or.jp
○ 日本弁護士連合会の設置した相談窓口です。
- (財) 自賠責保険・共済紛争処理機構
TEL 03-5296-5031(東京) TEL 06-6285-5295(大阪)
http://www.jibai-adr.or.jp
○ 自動車保険の裁判外紛争処理機構として設置しています。
- せんぽ ADRセンター
TEL 0570-028008 ● FAX 03-4332-5241
○ (注) 日本損害保険協会が設置しています。
- (財) 交通事故紛争処理センター
TEL 03-3346-1756(本部)
http://www.jcstad.or.jp
○ 学識経験者および弁護士を委員とし、報酬も無償とを行っています。
- (財) 経路府県および市区町村の交通事故相談所
○ 都道府県庁や市町村などに設置していることがあります。

お問い合わせはソンポ ハナコ(そんぽ はなこ)まで

受付時間 9:00～17:00
(土曜・日曜・祝日および年末年始は除く)

TEL XX-XXXX-XXXX

向上に向けた取り組み

で見直し、わかりやすさの向上を

向けた取り組み

保険金支払基準の文言をわかりやすい表現にしました。

自賠責保険のお支払い基準

自賠責保険では、次の損害について支払われます。この基準は自賠責保険の支払基準であり、自動車保険（任意保険）の支払内容とは異なる点があります。

おケガをされた場合 支払限度額：1名につき120万円

| | | | |
|----------|---|------|--|
| 治療費 | 診療料、入院料、投薬料、処置料、薬調整などの費用 | 休業損害 | 事故によるケガのために発生した収入の減少 1日につき 5,700円 ・上記以上に収入の減少が生じた場合は、立証資料に基づき実額を算定します（110,000円が限度）。 ・パートタイマーやアルバイトの方は、1日あたりの平均収入額により、5,700円を下回る場合があります。 ・有給休暇を使った場合や、主婦が家事に従事できなかった場合も対象になります。 ・対象日数は、治療期間中の実働日（休業された日数（傷病休暇、パートタイマー、アルバイトや家事従事者は、原則として実働に治療を受けた日数）） |
| 看護料 | ・入院看護 1日につき 4,100円（原則として、12歳以下の子供に近親者が付き添った場合） ・自宅または通院看護 1日につき 2,050円（医師が必要を認めた場合、または12歳以下の子供に近親者が付き添った場合） 看護のために仕事を休むなど、上記以上に収入の減少が生じた場合は、立証資料に基づき実額を算定します（近親者は18,000円、近親者以外は地域の家政料金が限度）。 | 慰問料 | 精神的・肉体的な苦痛に対する補償 1日につき 4,200円 対象日数は、【実際に治療を受けた日数（実治療日数）の2割】*と【治療期間】のどちらか少ない方 *あんま・マッサージ・指圧師・鍼灸師の施術は2割はしません。 計算例： ①治療期間が30日間で、そのうち実治療日数10日 →実治療日数 10日 × 2 = 20日 が対象日数 ②治療期間が30日間で、そのうち実治療日数20日 →実治療日数 20日 × 2 = 40日だが、治療期間の30日を超えるので、対象日数は30日 |
| 通院交通費 | 通院に要した交通費 | | |
| 諸雑費 | 入院 1日につき 1,100円 | | |
| 服装などの費用 | 縫製、縫料補て、着崩、ぬがぬ、補綴料、洗濯料など（ぬがぬは50,000円＋消費税が限度） | | |
| 診断書などの費用 | 診断書、診断書発行料などの発行費用 | | |
| 文書料 | 交通事故証明書、印鑑証明書、住民票などの発行費用 | | |

後遺障害が残った場合 支払限度額：1名につき75～4,000万円

後遺障害は、介護が必要となる後遺障害が百分の2種類に区分されます。障害の程度を示す等級と、その等級ごとの保険金額（お支払い限度額）が定められています。遺失利益（将来得られたであろう収入を後遺障害の等級に応じて算定）と慰問料等（該当等級ごとに定額）が、お支払いの対象となります。

| ●別表第一 | | ●別表第二 | |
|-------|---------|-------|---------|
| 等級 | 保険金額 | 等級 | 保険金額 |
| 第1級 | 4,000万円 | 第6級 | 1,255万円 |
| 第2級 | 3,000万円 | 第7級 | 1,051万円 |
| 第3級 | 2,219万円 | 第8級 | 819万円 |
| 第4級 | 1,859万円 | 第9級 | 616万円 |
| 第5級 | 1,574万円 | 第10級 | 461万円 |

死亡された場合 支払限度額：1名につき3,000万円

遺失利益（将来得られたであろう収入から生活費を控除して算定）と慰問料（ご本人及び遺族ごとに定額）および、葬儀費（60～100万円）がお支払いの対象となります。

自賠責保険のお支払い内容に関して、再請求や、(財)自賠責保険・共済紛争処理機構へ紛争申請ができます。また、自賠責保険については、後遺障害、死亡のそれぞれ別の損害額を定めた支払基準に違反があった場合や、書類による適正な証明が行われていない場合に、自賠法16条の7に基づく国土交通大臣に対する申立制度があります。詳しくは、国土交通省の自賠責保険相談ホームページ（http://www.ikol.go.jp）をご覧ください。

● これも知っておきたい

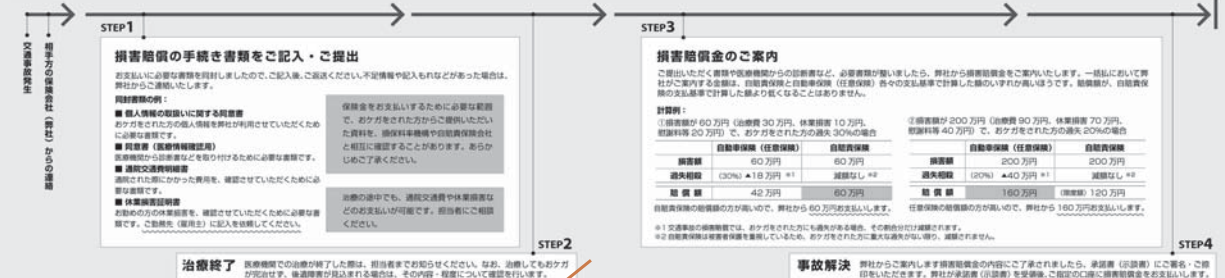
社会保険がご利用できます

事故の治療に、労災保険や健康保険などの社会保険がご利用できます。詳しくは、担当までお問い合わせください。

加害者が2名以上ある場合（共同不法行為）

おケガをされた方に支払可能な自賠責保険が複数ある場合、どの自賠責保険会社に対しても直接ご請求できます。それぞれの賠償額を合算した金額を限度として、自賠責保険の支払基準に基づいて計算した賠償額を受け取れます。

解決までの流れ



解決までの流れとして、「交通事故発生」から「事故解決」までの手続きについて、時系列での説明をチャート形式で追加しました。

当社の自動車保険 保険証券が「損害保険 UCDAアワード2011」を受賞

自動車保険をご契約いただいているお客さまにお送りしている保険証券(保険契約継続証)が「UCDAアワード2011(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、最優秀の「損害保険 UCDAアワード2011」を受賞しました。

当社はこれまで、自動車保険の保険証券(保険契約継続証)において、お客さま視点を取り入れ、「保険の取扱説明書」としての機能を拡充してきました。これからもお客さまにとって「シンプルでわかりやすい」ことを第一に考えた保険証券をお送りできるよう、引き続き努力していきます。

▶自動車保険 保険証券(保険契約継続証)



| 自動車保険 保険証券 | | 証券番号 |
|-------------------------|---|---|
| | | |
| 保険契約者 損保 百部 様 | | 証券作成地: 東京都 証券作成日: 平成22年 9月24日 |
| ご契約の内容 | ・保険期間 平成23年 4月 1日 午後 4時から 平成24年 4月 1日 午後 4時まで 1年間 ・契約者区分 ノンフリート | ・保険種類 個人用自動車総合保険 ONE-Step ・契約日 平成23年 2月20日 |
| ご契約の自動車 | ・車名・仕様 MAX ・登録番号 (車両番号) [Redacted] ・車台番号 L960S ・型 式 平成22年 3月 ・初度登録 平成22年 3月 | ・用途・車種 自家用軽四輪乗用車 ・使用目的 日常・レジャー使用 |
| 車所有者 | 氏名(契約者と異なるときのみ表示) | |
| 記名者 | 氏名 [Redacted] 住所 [Redacted] | 生年月日 昭和50年 4月 1日 (保険始期時年齢 36歳) 区分 個人 免許証の色 ゴールド以外 ※車両所有の継続者は、車両所有者となります。 |
| お支払内容 | ・総額保険料 [Redacted] 円 ・初回払込保険料 [Redacted] 円 ・2回目以降各回払込保険料 [Redacted] 円 | ・払込方法払込期日 保険料一括特約・払込票払 平成23年 6月末日 |
| 自賠責の対価と | ・運転者年齢条件等 運転者年齢条件 (26歳以上補償) ・限定運転者 限定されていません | ※26歳以上の方が運転する車輿の不届届はできません。 ※1. 初回の運転者年齢は、運転者年齢条件に準拠して運転中の事故は 安前にかかわらず補償の対象となります。(本人、配偶者、同居のご親族の 駕に運転中の使用の方は保証対象外となります。)* |
| 引当金の引当 | ・等 級 新車割引 ・適用料率 (割引率) | |
| ご連絡の際は右記の証券番号をお伝えください。 | | |
| 代理店 | 損害ジャパン連絡先 | 事故時 事故サポートデスク 保険0120-256-110 (24時間365日受付) |
| | | 【お問い合わせ】 お客さまフリーダイヤル ※ 保険0120-888-089 (平日9-20時・土日祝日9-17時) ※12月31日~1月3日は休業 |

評価員からの主なコメント

- 冊子化によりページごとにわかりやすく案内されている。また赤い○×での表記も契約者にとってはわかりやすい。
- 形、携帯性、保存性がよく考えられているので、保存の仕方を選ばない。また随所に連絡先と証券番号が記載されているので連絡の際に探す手間がない。チャートをうまく取り入れているところなど視覚的にも捉えやすい。
- 契約内容の案内、変更についての案内は充実しており、契約者の要望に応じて振替日の日時を記載したところなど、契約者の視点を随所に取り入れている。

**UCDA
AWARD
2011**
損害保険

「UCDAアワード」は、企業が提供する情報を、産業・学術・生活者の知見により開発した尺度を使用して、「第三者」が客観的に評価するものです。評価結果が、改善のための指標となり、デザイン技術の発展とコミュニケーション品質の向上を通じて、企業と生活者双方の利益に貢献することを目指します。今回の「UCDAアワード2011」は、利用品質の確保とコスト削減をテーマに開催。国内の生命保険会社損害保険会社33社がエントリーしています。

お客さまの補償内容(全体図)

【○】…補償されます 【×】…補償されません
 (注)【×】と表示されている特約の中には、ご契約の内容により適用できない補償もございます。
 適用条件に詳しくご不明な点がございましたら、12ページに記載のお客さまフリーダイヤルまたは取扱代理店などにお問い合せください。

| 基本補償 | <p>対人賠償 自動車事故により他人の身体を害し、法律上の損害賠償責任を負担した場合の補償 詳細は6ページ</p> <p>○ 【保険金額】 無制限</p> | <p>対物賠償 自動車事故により他人の財物に損害を与え、法律上の損害賠償責任を負担した場合の補償 詳細は6ページ</p> <p>○ 【保険金額】 無制限</p> <p>○ 自己負担額 なし</p> <p>× 対物全損時修理差額費用特約</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|---|------------|-----------------|--|--|--|-------------------|-----------------|---------------|------------|--|--|---|---|---|---|--|--|--|-----------|------|---------|------|------|---------|---------|---------|---------|---------|----|----|----|----|
| | <p>人身傷害 <input type="radio"/> 搭乗中および車外急険補償 詳細は7ページ <input type="checkbox"/> 搭乗中のみ補償</p> <p>○ 【保険金額】 無制限</p> <p>× 人身家族おもしろい特約</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="2">すべての方</th> <th colspan="4">お客さまご自身およびご家族の方</th> </tr> <tr> <th>ご契約の自動車搭乗中の事故への補償</th> <th>他の自動車搭乗中の事故への補償</th> <th>歩行中の自動車事故への補償</th> <th>犯罪被害事故への補償</th> <th colspan="2"></th> </tr> <tr> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table> <p>○ 搭乗者傷害特約 【保険金額】1名につき 1,000万円 医療保険金 部位・症状別定額払</p> | すべての方 | | お客さまご自身およびご家族の方 | | | | ご契約の自動車搭乗中の事故への補償 | 他の自動車搭乗中の事故への補償 | 歩行中の自動車事故への補償 | 犯罪被害事故への補償 | | | ○ | ○ | ○ | ○ | | | <p>車両保険 <input type="radio"/> 一般条件 詳細は8ページ <input checked="" type="radio"/> 車対車+A</p> <p>協定保険償額 200万円</p> <table border="1"> <tr> <th>他の自動車との衝突</th> <th>盗難事故</th> <th>火災・台風など</th> <th>単独事故</th> <th>あて逃げ</th> </tr> <tr> <td>○ 自己負担額</td> <td>○ 自己負担額</td> <td>○ 自己負担額</td> <td>○ 自己負担額</td> <td>○ 自己負担額</td> </tr> <tr> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> </tr> </table> <p>× 車両新償特約</p> <p>× 車両全損修理時特約</p> <p>× 事故時代車費用特約</p> | 他の自動車との衝突 | 盗難事故 | 火災・台風など | 単独事故 | あて逃げ | ○ 自己負担額 | ○ 自己負担額 | ○ 自己負担額 | ○ 自己負担額 | ○ 自己負担額 | なし | なし | なし | なし |
| すべての方 | | お客さまご自身およびご家族の方 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ご契約の自動車搭乗中の事故への補償 | 他の自動車搭乗中の事故への補償 | 歩行中の自動車事故への補償 | 犯罪被害事故への補償 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 他の自動車との衝突 | 盗難事故 | 火災・台風など | 単独事故 | あて逃げ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ○ 自己負担額 | ○ 自己負担額 | ○ 自己負担額 | ○ 自己負担額 | ○ 自己負担額 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| なし | なし | なし | なし | なし | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



第3章

お客さま満足度調査の 結 果

- 保険金お支払い満足度調査
- 契約時のお客さま満足度調査

当社、代理店がご提供した商品・サービスが、お客さまの視点で見たときに本当にご満足いただけるものかを確認し、改善につなげていくために、2つのお客さま満足度調査を実施しています。

この章では、調査結果の一部をご紹介します。

保険金お支払い満足度調査

調査概要

自動車事故に遭われ、保険金をお支払いしたお客さまに対し、当社や代理店の事故対応に関する「保険金お支払い満足度調査(アンケート)」を2002年度から継続的に実施しています。

2010年度実施要領

- ・発送数:886,920件
- ・回収数:112,446件(回収率:12.7%)
- ・お客さまのコメント数:52,026件(記入率:46.3%)

アンケートでいただいた

お客さまのコメントの一部をご紹介します。

「満足」いただいたお客さまのコメント

- 担当者の、「私の説明で判らない事や、何か不安な事は、ございませんか?」の一言で安心した。
- いつも、事故の相手方との交渉報告、わかりやすく親切に説明してくれた。ありがとう。
- わからない時に、代理店の方や、損保ジャパンの担当の方に電話すると、丁寧に教えてくれたので、安心した。また、相手方の話し合いの相談も聞いてくれたり、交渉してくれたり、助かった。
- いつも、電話を切った後に、色々質問事項が心に浮かび、再度、電話してしまうこともあったが、本当にわかりやすく迅速に解決に導いてくれたので助かった。

「不満」を感じられたお客さまのコメント

- 担当者からの途中経過の連絡がなく、不安だったし、確認の連絡はこちらからすることが多かった。
- 今回の事故で等級が3つダウンするのは理解できたが、一番気になるのはお金の面なので、今後の保険料がどのようにどのくらい上がるのかなどの説明がほしかった。
- 車両保険の支払い基準がわからなく、担当者からの説明もなかった。書面だとわかりづらいので、どのような内容の保険金が支払われるのか、早い段階で案内してほしい。
- 事故の連絡をした時には、今後の進め方などとてもわかりやすく教えてくれたが、相手方の保険会社との交渉に時間がかかり、保険金の支払までに時間を要した点が残念だった。

このアンケートの結果は、損害調査の拠点である全国の当社サービスセンターに随時提供し、事故対応サービスの改善に継続的に活用しています。

調査内容

アンケートへのご協力をお願い
当社事故対応サービスについて皆様のご意見をお寄せください

当社は、より一層お客さまから信頼される保険会社を目指し、お客さまの立場で事故対応サービスを見直していきたいと考えております。何卒当社にお客さまのご意見をお聞かせください。

【個人情報取り扱いについて】
ご記入いただきました事項は、当社事故対応サービスの向上およびアンケートにご協力いただいたお客さまへの抽選当選等に使用いたします。

アンケート回答欄
該当する数字を黒く塗りつぶしてください(11はご自由に記入ください)

| | | | | | |
|----|-------------------------|-----|-----|-----|-----|
| 1 | <1> | <2> | <3> | <4> | <5> |
| 2 | <1> | <2> | <3> | | |
| 3 | <1> | <2> | <3> | <4> | |
| 4 | <1> | <2> | <3> | <4> | <5> |
| 5 | <1> | <2> | <3> | <4> | <5> |
| 6 | <1> | <2> | <3> | <4> | <5> |
| 7 | <1> | <2> | <3> | <4> | <5> |
| 8 | <1> | <2> | <3> | <4> | <5> |
| 9 | <1> | <2> | <3> | <4> | <5> |
| 10 | <1> | <2> | <3> | <4> | <5> |
| 11 | ご意見・ご要望などございましたらご記入ください | | | | |

ご協力ありがとうございました

契約時のお客さま満足度調査

■調査概要

自動車保険をご契約の個人のお客さまを対象に、ご契約時の当社、代理店の対応にどの程度満足いただけたかをお聞きする調査です。

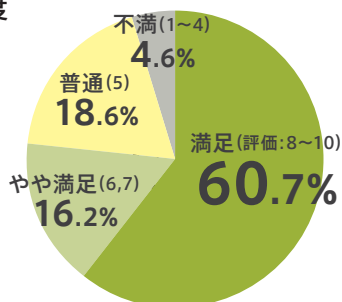
■実施要領

- ・アンケート発送期間：2010年11月1日～12月15日(※1)
(2010年10月28日～12月13日に保険証券(保険契約継続証)を当社から発送したお客さまについて、その2日後にアンケートはがきを送付)
- ・対象契約：自動車保険をご契約の個人のお客さま
- ・発送数：744,533件
- ・回収数：68,960件(回収率：9.3%)
- ・お客さまのコメント数：22,406件(記入率：32.5%)

(※1)一部の代理店については、2011年2月末まで期間を延長して実施。
本書掲載の調査結果については、全代理店を対象に実施した2010年11月1日～12月15日発送分を掲載。

調査結果

▶総合満足度 (問10の回答)

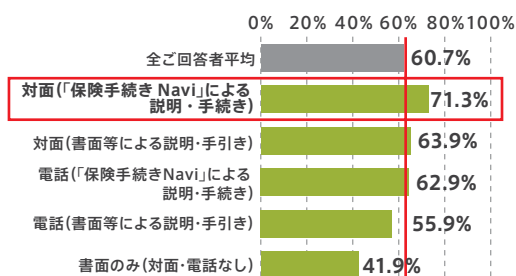


60.7%のお客さまから、ご契約時の当社、代理店の対応に総合的に「満足」とご回答いただきました。

しかしながら、4.6%のお客さまは「不満」という結果のため、今後はこれらのお客さまにも「満足」とご回答いただけるよう、一層の取り組みを進めます。

▶契約手続き方法別の総合満足度

(当社、代理店の対応に総合的に「満足」と回答した方の比率)



2010年2月から、代理店が契約内容をお客さまにわかりやすくご説明し、ご要望をふまえたものになっているかどうかを、一つひとつ確認しながら手続きを行うことができるよう、「保険手続きNavi(※2)」を導入しています。

お客さま満足度を契約手続き方法別で見ると、お客さまと代理店が「保険手続きNavi」を使いながら対面で契約手続きを行った場合の満足度が71.3%と最も高いという結果になりました。

▶保険手続きNavi



これからも、「保険手続きNavi」などを活用しながら、保険の内容についてのわかりやすい、ご理解いただける説明を徹底することにより、より一層のお客さま満足度の向上に努めていきます。

(※2)「保険手続きNavi」：パソコンを使った動画等による商品説明や契約手続き完了までの誘導・案内機能を搭載した代理店システムのことをいいます。

調査内容

| 郵便往復葉書 | |
|---|--|
| <p>お客さまアンケート 回答は右の回答シートにご記入ください</p> <p>今回の保険のご加入に際しての評価をお聞かせください。 ※該当しない設問はお答えいただく必要はありません。 ※インターネットや書類のみでご加入いただいた場合は、問6からお答えください。</p> <p>問1：担当者の親身さや相談しやすさ……………</p> <p>問2：担当者の説明のわかりやすさ……………</p> <p>問3：担当者のお客さまの状況やご要望への配慮……………</p> <p>問4：担当者の対応の迅速さ(満期案内、依頼対応など)……………</p> <p>問5：担当者の事務処理の迅速さや正確さ……………</p> <p>問6：パンフレットや満期案内、ホームページなどの情報のわかりやすさ……………</p> <p>問7：申込書類のわかりやすさや記入しやすさ……………</p> <p>問8：保険証券(保険契約継続証)お届けの迅速さ……………</p> <p>問9：保険証券(保険契約継続証)のわかりやすさ……………</p> <p>問10：ご加入時の担当者の対応やパンフレット・書類など全般の満足度(総合満足度)……………</p> <p>問11：今後も当社の保険にご加入いただけますか……………</p> <p>問12：機会があれば当社の保険をおすすめいただけますか……………</p> <p>問13：各評価の理由などについて、自由にご記入ください……………</p> | <p>アンケート回答シート</p> <p>各設問についてあてはまるものに○をつけてください。</p> <p>最低 普通 最高</p> <p>問1 1……2……3……4……5……6……7……8……9……10</p> <p>問2 1……2……3……4……5……6……7……8……9……10</p> <p>問3 1……2……3……4……5……6……7……8……9……10</p> <p>問4 1……2……3……4……5……6……7……8……9……10</p> <p>問5 1……2……3……4……5……6……7……8……9……10</p> <p>問6 1……2……3……4……5……6……7……8……9……10</p> <p>問7 1……2……3……4……5……6……7……8……9……10</p> <p>問8 1……2……3……4……5……6……7……8……9……10</p> <p>問9 1……2……3……4……5……6……7……8……9……10</p> <p>問10 1……2……3……4……5……6……7……8……9……10</p> <p>問11 はい / いいえ / どちらともいえない</p> <p>問12 はい / いいえ / どちらともいえない</p> <p>問13 自由記載欄</p> <p><input type="checkbox"/> 本欄の記載内容について取扱代理店への提供を希望しません。</p> <p>ご加入方法 (○印をつけてください)</p> <p>対面 電話 その他※</p> <p>※インターネットや書類のみの場合</p> |
| <p>お客さまのお名前、ご住所は返信用ハガキ裏面の番号により確認させていただきますので、ご記入いただく必要はありません。 キリトリ線から切り離して、切手を貼らずにご投函ください。</p> <p>ご協力いただき誠にありがとうございました。</p> | |

アンケートでいただいたお客さまのコメントの一部をご紹介します。

「満足」いただいたお客さまのコメント

- 今回の更新は初めて「保険手続きNavi」での説明を受けたが、**わかりやすくてよかった**。担当の方もまめに連絡をくれるので助かる。
- 直接会っていつも更新しているので、いろんな話ができて**自分に一番いいピッタリの補償にしてもらい安心して加入できる**。便利な情報社会になったが、対話しながらの手続きは大切なことだと思う。
- 運転者年齢条件の切り替えや、家族限定を除いた場合など、いろいろな補償や特約の**良いところだけではなく、悪いところも詳しく教えていただき**、大変参考になった。
- 今回初めて「保険手続きNavi」で手続きしてもらい、**保険証券も早く届いて安心した**。

「不満」を感じられたお客さまのコメント

- もう少し時間をかけて**親切・丁寧に説明してほしい**。いつも時間がないと素早く帰ってしまう。
- この特約はつけた方がいいか?などの質問をしても、「皆さんつけています」と一般的な回答だったので、**理由とメリットを詳しく説明してもらえると納得できてよい**と思った。
- 説明の前に**こちらの要望を聞いてくれた方が**、より自由に話せると思った。

今回のアンケート結果は、ご契約時の窓口である代理店に対しても、代理店ごとのお客さま満足度やお客さまからのコメントなどをまとめた「お客さまの声レポート」を提供し、契約時におけるお客さま満足度の向上に活用していきます。



これらの調査にご協力いただいた皆さまに、改めて御礼申し上げます。



第4章

「お客様の声」に基づく 改善事例

.....

お客様にとって、もっとわかりやすく、安心で便利な商品・サービスをご提供するためには、お客様の視点を取り入れた商品・サービスの開発・改善が大切だと当社は考えています。ここでは、お客様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。

自動車保険の更新にあたって、
保険料が上がる理由がわかりにくい

改善内容

「更新のご案内」に、保険料を決定する要素（現在の契約と継続後の契約の等級、料率クラス等）をお客さまの契約内容に応じて掲載するようにしました。

また、「更新のご案内」の「よくあるご質問」に、更新後の保険料が上がる場合の要因について、イラストも交えてわかりやすく掲載しました。（2010年4月実施）

2 保険料について

●保険料の主な決定要素
 ・【等級】ご案内プランの等級は事故件数等により設定されます。ご案内プランの等級・割増引率は以下のとおりです。また、商品改定により、等級毎に適用される割増引率を改定しております。

| | 等級 | 割増引率 |
|--------|------|-------|
| 現在のご契約 | 11等級 | 45%割引 |
| ご継続契約 | 12等級 | 45%割引 |

・【型式別料率クラス】型式ごとの損害率により、料率クラスは毎年見直されます。料率クラスが上がる場合、保険料が上がります。（ご契約の自動車の料率クラスは以下のとおりです。）

| | 車両 | 対人賠償 | 対物賠償 | 人身傷害補償 搭乗者傷害 |
|--------------|----|------|------|-----------------|
| 現在のご契約の料率クラス | 5 | 4 | 5 | 4 |
| ご継続契約の料率クラス | 5 | 5 | 5 | 4 |

Q 契約条件は現在と同じで事故も起こしていないのに、更新後の保険料が上がることもあるの？

A あります。主に下記の3つの要因が考えられます。

要因①
料率クラスが上がったため

ご契約の自動車(自家用普通乗用車・小型乗用車)の型式により決定される料率クラスが変更になった場合に保険料が上がることがあります。

要因②
新車割引が適用されなくなったため

ご契約期間の初日時点で、ご契約の自動車(自家用普通乗用車・自家用小型乗用車・自家用軽四輪乗用車)の初度登録年月が25か月を超えている場合は、新車割引は適用されません。

要因③
料率制度および保険料の改定があったため

ノンフリート等級係数の改定をはじめとした損害保険料率算出機構による参考料率改定や事故実績の悪化を踏まえた保険料の改定を行ったため、保険料が上がることがあります。(P6参照)

料率クラスとは？

ご契約の自動車の型式ごとの事故の実績に基づいて設定され、保険料算出に用いています。
 ・各保険会社のデータを集約して、損害保険料率算出機構が決定し、毎年見直しが行われています。損保ジャパンはその数値を使用しています。
 ・お客さま自身が事故を起こされていない場合でも、ご契約の自動車の型式ごとの事故の実績により料率クラスが上がることがあります。

例えばAさんの料率クラスは

| 自動車料率クラス | 現在 (更新前) | 車両 3 | 対人 3 | 対物 3 | 傷害 3 |
|----------|----------|------|------|------|------|
| 更新後 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |

高い
↓
低い

保険料が上がる可能性がある。 保険料の増加には関係ありません。

・料率クラスは型式ごとに「車両」「対人」「対物」「傷害」の補償内容別に1～9のクラスが決まっています。
 ・保険料は1が最も低く、9が最も高くなります。
 ・お客さまの自動車の料率クラスはP6をご覧ください。

自動車保険 更新のご案内

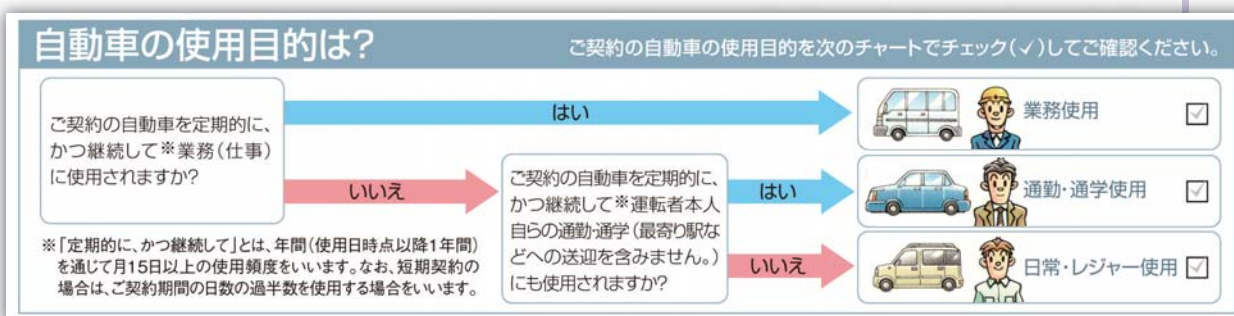
事例 2

お客さまの声

普段は買い物などだが、月に2~3日程度通勤に車を使用している。この場合、自動車保険の「使用目的」は「通勤・通学使用」「日常・レジャー使用」のどちらを選べばよいのかわからない。

改善内容

「使用目的」をフローチャート形式でご確認いただけるようパンフレットに掲載しました。(2010年4月実施)



自動車保険『ONE-Step』パンフレット

事例 3

お客さまの声

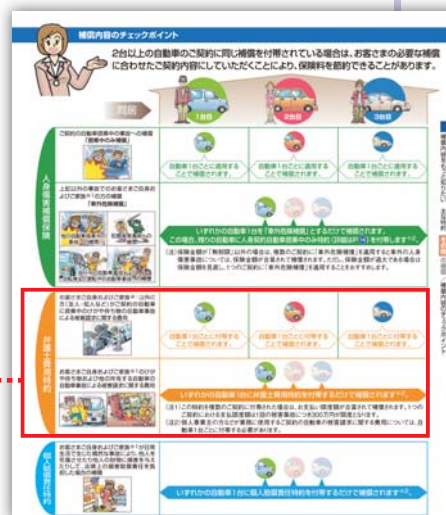
自動車保険に弁護士費用特約を付帯している。パンフレットの注意書きに、「補償が重複する可能性がある」と記載があるが、どういう意味なのかわからない。

改善内容

パンフレットの内容を見直し、お客さまにご注意いただきたい点を「補償内容のチェックポイント」としてわかりやすくまとめました。(2010年4月実施)



自動車保険『ONE-Step』パンフレット



事例 4

お客さまの声

自動車保険に運転者限定特約(家族)を設定している。同居の息子が近々結婚して別居することになったが、別居後、息子が補償の対象になるのかわからない。

改善内容

パンフレットに、運転者の設定方法(本人・配偶者限定、家族限定など)や年齢条件の設定方法を、フローチャート形式でわかりやすく掲載しました。(上記のお客さまの場合、別居の既婚のお子さまなので、運転者限定特約(家族)では補償の対象になりません。)(2010年4月実施)



自動車保険『ONE-Step』パンフレット

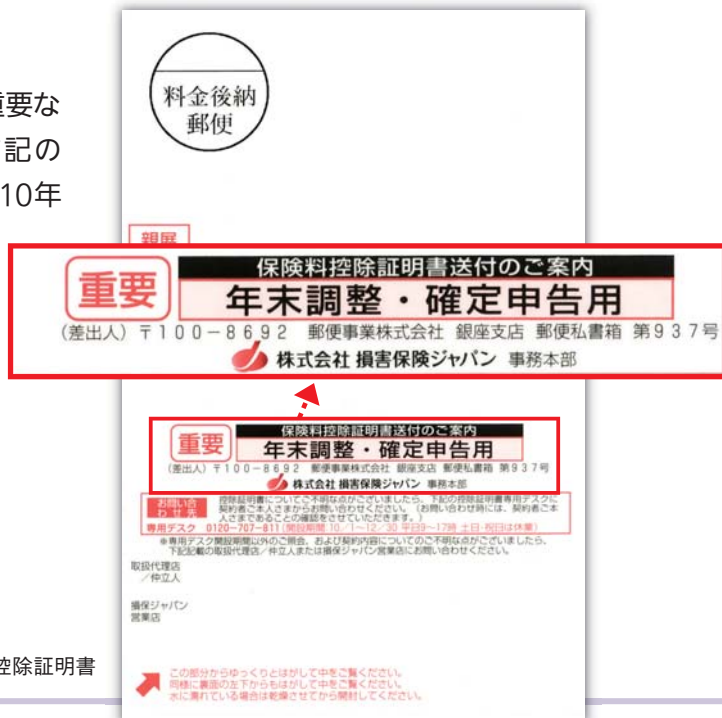
事例 5

お客さまの声

地震保険料控除証明書のはがきが送られてきていたようだが、誤って捨ててしまった。

改善内容

地震保険料控除証明書はがきが重要な書類であることが一目でわかる右記のような掲載を取り入れました。(2010年10月実施)



地震保険料 控除証明書

お客様の声

「更新のご案内」が届いたが、自分の契約がロードアシスタンスの対象なのかわからない。

改善内容

「更新のご案内」に、「ロードアシスタンス」欄を新設して、「対象」または、「対象外」と打ち出すようにしました。また、重要事項等説明書に、ロードアシスタンスのサービス内容を掲載しました。(2011年4月実施)

| | |
|-----------|---|
| 保険種類 | ONE-Step (個人用自動車総合保険) |
| 更新後証券番号 | 00000000000000000000 |
| 保険期間 | 平成 23 年 4 月 8 日から1年間 |
| ノンフリート等級 | 17等級 (58%割引) <前年 16等級 (58%割引) > |
| 割増引 | 本人・配偶者限定特約 |
| 契約条件 | 日常・レジャー使用 26歳以上補償 ゴールド免許割引:あり 安心更新サポート |
| ロードアシスタンス | 対象 |
| 保険料 | 一括払 60,510円 |

自動車保険 更新のご案内

6 ロードアシスタンスの対象契約とサービス内容

ロードアシスタンスはすべてのONE-Stepまたは家用8車種で車両保険(リースカーの車両費用保険特約を含みます。)を適用したSUPが対象となります。

ご契約の自動車事故故障で自力走行できなくなった場合は、JAF業者などへ連絡する前にロードアシスタンス専用デスクにご連絡いただくことで、レッカーけん引30kmまで(JAF会員でJAFが作業した場合は45kmまで)、30分程度の応急対応(バッテリー上がり時のジャンピング、キー閉じこみ時の鍵開け、パンク時のスペアタイヤ交換など)、燃料切れ時の給油(1保険年度につき1回かぎり)をキャッシュレスにてご利用いただけます。

(注1)「ロードアシスタンス」では、主に以下の内容につきましてはサービス対象外となります。(詳細は「ご契約のしおり」をご覧ください。)

- ロードアシスタンス専用デスクにご連絡なく、お客さまご自身で業者を手配された場合
- クレーン(車載クレーンを含みます。)を使用した作業などの特殊作業費用
- チェーン脱着作業や積雪による走行困難など、故障ではない場合(JAF会員でJAFが作業した場合は対象)
- 雪道、泥道、砂浜などにおけるタイヤのスリップやスタックなど、単に走行が困難な場合(JAF会員でJAFが作業した場合は対象)
- 特殊構造の鍵(イモビライザーを含みます。)の開錠
- 自宅駐車場および同等と判断できる保管場所での燃料切れ
- 部品代(鍵再作成費用を含みます。):消耗品代
- JAF入会金、年会費
- 事故・故障現場の清掃費用
- 大事故、転落など保有する装備で作業が不可能な場合
- 故意による事故・故障や事故・故障以外での点検
- 違法改造車、無免許運転、飲酒運転など法令に違反している場合
- 修理工場から他の場所(別の修理工場など)へのレッカーけん引費用
- パンク修理の作業費用(出動費などの基本料金は対象です。また、JAF会員でJAFが作業した場合は作業費用も対象となります。)
- 一部離島やレッカー車などの立ち入りができない場所など、サービス提供不可能な地域

(注2)ロードアシスタンス専用デスクのフリーダイヤルは0120-365-110です。ロードアシスタンス対象ではないお客さまからのお電話はお受けできませんのでご了承ください。

自動車保険 重要事項等説明書

事例 7

お客さまの声

「更新のご案内」を見ている。更新後のおすすめプランに、個人賠償責任特約がおすすめとして掲載されているが、特約の補償内容がどこにも掲載されていない。

改善内容

更新後のおすすめプランに掲載している特約を含む主な特約の補償内容を、重要事項等説明書に掲載しました。(2009年4月実施)

1 主な特約とその概要

主な特約とその概要は次のとおりです。なお、特約の付帯条件や、その他詳細は普通保険約款および特約等をご参照ください。
 ○：条件によって必ず付帯される特約です(自動セット)。「○」：お客さまのご希望により付帯することのできる特約です(オプション)。「×」：付帯できない特約です。

| 特約名称 | ONE-Step | SUP | ドライバー保険 | 特約概要 |
|------------------------------|----------|-----|---------|---|
| 宿泊・移動費用特約 | ○ | ○ | × | この特約が事故により旅行不帰となり、かつレンタカー等により修理された場合(車両保険の保険金の支払対象となる場合にかぎり)、に発生した予定の宿泊・移動費用をお支払いする特約です。(注)保険による自行帰国はこの特約の対象外です。 ●宿泊費用の支払限度額 1事故1被保険者につき 1万円 ●移動費用の支払限度額 1事故1被保険者につき 2万円 ●(※1)車両自賠責特約(A)を付帯した場合は、車対車事故賠償特約を付帯している場合にかぎり、 ●(※2)レンタカーもしくは特約用自動車の場合またはフリート契約の場合は除きます。 |
| 車両無過失事故に関する特約 | ○ | × | × | 相手自動車との衝突事故で相手側の保険金をお支払いした場合でも、事故発生時にこの特約の自動車の運転者に過失がなかったなど、一定の条件を満たしているときは、賠償ジャパンと連結する連結後のこの特約の補償も決定するうえで、その事故がなかったものとして取り扱う特約です。 |
| 他車運転特約 | ○ | ○ | × | 自家用自動車種で賠償責任保険を適用したこの特約に必ず付帯されます。 ●記名被保険者が個人である(記名被保険者が法人で個人被保険者を設定している場合を含みます。)(※1)にかぎり、 ●(※2)他車運転特約(個人被保険者)を付帯している場合は個人被保険者、その配偶者またはこれらの方々の親族が所有または主に使用する自動車(注)に限り、この特約の自動車種に、この特約の自動車に車両保険の適用がある場合のみ、対物賠償保険金としてお支払いします。ただし、借用中の自動車(注)は借用中の自動車に限りお支払いすることができません。 |
| 臨時代替自動車特約 | × | ○ | × | 以下のこの特約に必ず付帯されます。 ●記名被保険者が法人のこの特約 ●(※1)臨時に借り入れた自動車(注)は、この特約の自動車に車両保険の適用がある場合のみ、対物賠償保険金としてお支払いします。ただし、臨時に借り入れた自動車(注)は、この特約の自動車種で支払対象となる場合など、一定の条件を満たす場合にかぎり、 ●(※2)借用中の自動車に限りお支払いすることができません。 |
| 契約自動車の入替自動補償特約 | ○ | ○ | × | この特約の自動車を手放す前、新たに自動車(車入替の対象の自動車にかぎり)を取得して、入替の申請をおこなった場合は、取得された日の前日から30日以内にこの特約の自動車への入替の通知を行い当社が受領したときにかぎり、その後の事故を補償する特約です。 ●(※1)記名被保険者が法人であるフリート契約の場合は除きます。 |
| 継続うかつ特約(正式名称)継続契約の取扱いに関する特約 | ○ | ○ | ○ | 原則として保険期間が1年以上のノンフリート契約に必ず付帯されます。 ●(※1)継続して借り入れた自動車(注)は、この特約の自動車に車両保険の適用がある場合のみ、対物賠償保険金としてお支払いします。ただし、臨時に借り入れた自動車(注)は、この特約の自動車種で支払対象となる場合など、一定の条件を満たす場合にかぎり、 ●(※2)借用中の自動車に限りお支払いすることができません。 |
| 無保険車傷害特約 | × | ○ | ○ | 対人賠償責任保険を適用したこの特約に必ず付帯されます。(※4)(※5) ●(※4)人身傷害補償保険が適用されている場合を含みます。 ●(※5)記名被保険者が個人の場合またはフリート契約の場合は付帯しないことができます。 |
| 自損事故傷害特約 | × | ○ | ○ | 対人賠償責任保険を適用したこの特約に必ず付帯されます。(※6) ●(※6)人身傷害補償保険が適用されている場合を含みます。 ●(※7)記名被保険者が個人の場合またはフリート契約の場合は付帯しないことができます。 |
| 搭乗者傷害特約(部位・症状別定額払) | ○ | ○ | ○ | この特約の自動車に搭乗中の方が、自動車事故により死亡したり、後遺障害を被ったりした場合に、死亡保険金・後遺障害保険金・車庫後遺障害保険金・医療保険金をお支払いする特約です。 ●(※1)搭乗者(車主との事故など)で、この特約の自動車の保有者、運転者、搭乗者が死亡し、自賠責保険などで保険金が支払われない場合に保険金をお支払いする特約です。 ●(※2)搭乗者(車主との事故など)で、この特約の自動車の保有者、運転者、搭乗者が死亡し、自賠責保険などで保険金が支払われない場合に保険金をお支払いする特約です。 ●(※3)搭乗者(車主との事故など)で、この特約の自動車の保有者、運転者、搭乗者が死亡し、自賠責保険などで保険金が支払われない場合に保険金をお支払いする特約です。 ●(※4)人身傷害補償保険が適用されている場合を含みます。 ●(※5)記名被保険者が個人の場合またはフリート契約の場合は付帯しないことができます。 |
| 搭乗者傷害特約(日額払) | × | ○ | ○ | この特約の自動車に搭乗中の方が、自動車事故により死亡したり、後遺障害を被ったりした場合に、死亡保険金・後遺障害保険金・車庫後遺障害保険金・医療保険金をお支払いする特約です。 ●(※1)搭乗者(車主との事故など)で、この特約の自動車の保有者、運転者、搭乗者が死亡し、自賠責保険などで保険金が支払われない場合に保険金をお支払いする特約です。 ●(※2)搭乗者(車主との事故など)で、この特約の自動車の保有者、運転者、搭乗者が死亡し、自賠責保険などで保険金が支払われない場合に保険金をお支払いする特約です。 ●(※3)搭乗者(車主との事故など)で、この特約の自動車の保有者、運転者、搭乗者が死亡し、自賠責保険などで保険金が支払われない場合に保険金をお支払いする特約です。 ●(※4)人身傷害補償保険が適用されている場合を含みます。 ●(※5)記名被保険者が個人の場合またはフリート契約の場合は付帯しないことができます。 |
| 対物全損時修理差額費用特約 | ○ | ○ | ○ | 対物事故で相手の自動車の修理費が時価額を超え、被保険者がその差額を負担した場合には、被保険者が実際に負担した差額を保険金としてお支払いする特約です。ただし、修理費と時価額の差額が被保険者の損失額を超えた場合は、被保険者が負担した差額を超過する特約です。 |
| 弁護士費用特約 | ○ | ○ | × | 自動車事故などの被害者に関する損害賠償請求のために必要な弁護士費用や、弁護士などの法律相談費用などを保険金としてお支払いする特約です。(注)実際に使用する費用(この特約の自動車種を除く)は、この特約の自動車種を除く。この特約の対象外です。 |
| 事故時代車費用特約 | ○ | × | × | 事故によりこの特約の自動車に損害が生じた場合(車庫保険の保険金の支払対象となる場合にかぎり)、に修理などで自動車を使用できない期間に一定の期間の代車費用(レンタカー費用)をお支払いする特約です。(注)実際に使用する費用(この特約の自動車種を除く)は、この特約の対象外です。 |
| 人身家族おもりや特約(正式名称)人身家族支援(賠償特約) | ○ | × | × | 人身傷害補償保険の支払対象となる事故で、被保険者が所定の重傷後遺障害を被り、かつ介護が必要となる状態と認められた場合に、介護支援保険金をお支払いする特約です。また、扶養者である被保険者が死亡した場合または所定の重傷後遺障害を被った場合、19歳未満の被扶養者がいる場合は、扶養者である被扶養者のお支払いする特約です。【保険金】 無制限 ※送付先は必ずお支払い |
| 個人賠償責任特約 | ○ | ○ | ○ | 記名被保険者がそのご家庭の日常生活における偶発な事故で、法律上の賠償責任を負担することによって被る損害に対して保険金をお支払いする特約です。【保険金】 無制限 ※送付先は必ずお支払い |
| 車両積載重量特約 | ○ | ○ | × | 盗竊や偶発な事故などによりこの特約の自動車に損害が生じ、その事故などによってこの特約の自動車の運転に生じた損害に対して保険金をお支払いする特約です。盗難の場合は、この特約の自動車本体が盗難(この特約の自動車の一部のみが盗難を含みます。)(※1)にあつたときにかぎり賠償の対象となります。車上(※2)に積載物のみ盗難にあつた場合は賠償の対象外です。【保険金】 無制限 ※送付先は必ずお支払い |

【補償の範囲に関するご注意】 記名被保険者またはそのご家族が、複数のこの特約に上記「弁護士費用特約」「個人賠償責任特約」や、上記の他「ファミリーバイク特約(人身)」「ファミリーバイク特約(自損)」「他車運転特約(自損)」を付帯した場合は、補償に重複が生じることがありますのでご注意ください。詳しくは内容につきましては、取扱代理店または補償センターまでお問い合わせください。
 (注) 補償の重複をなくすために複数のこの特約に同じ特約を付帯していない場合は、特約を付帯した特約を解約すると、特約部分の補償がなくなってしまう。このような場合は、他のこの特約の特約を追加、補償が重複しないようにご注意ください。

自動車保険 重要事項等説明書

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
ホームページアドレス <http://www.sompo-japan.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おります。

※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。

2011年7月発行

(99MF5678) 201622 Ver 5.00