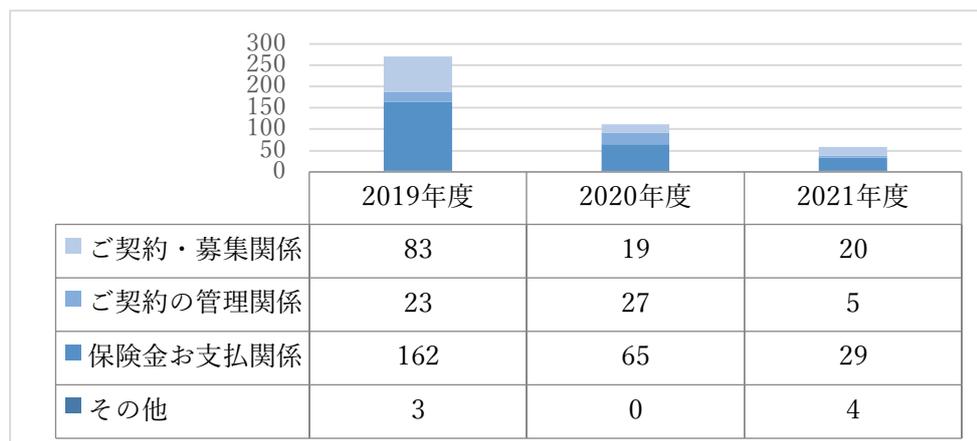


お客様本位の業務運営に関する基本方針に基づく取組状況

お客様本位の業務運営に関する基本方針に基づく具体的な取組状況と定着度合いを評価する指標の状況を 2022 年 12 月版として以下のとおり公表いたします。

方針1 お客様の声を経営に活かす取組み

■2019 年度から 2021 年度までにお寄せいただいたお客様の声の受付件数の推移



お客様の声（苦情）の 2021 年度受付件数は前年の 2020 年度 111 件から 53 件の減少の 58 件となりました。

コロナ禍の影響が継続して契約件数および事故件数が減少したため、全体的な減少傾向が継続しました。

なお、苦情の内訳としては、海外旅行の催行中止に伴う保険契約の解約や保険金支払に関するものが多くを占めています。

お客様の声への取組みと、いただいた「お客様の声」の概要は以下のリンクのとおりです。

<https://www.jihoken.co.jp/voice/improvement.html>

■お客様の声をもとにした改善件数の推移

2019 年度	2020 年度	2021 年度
18	2	0

2021 年度に当社にお寄せいただいたお客様の声は、海外渡航が中止される中、国内旅行の軽微なものを含めて 58 件と少数であり、特に開発が必要となる案件はありませんでした。なお、当社としては、2021 年度以前から蓄積されたお客様の声に基づいて、補償範囲を拡充させるなどの対応を行った海外旅行保険新商品の開発を行い、リスク細分型特定手続用海外旅行保険を改定し Web 海外旅行保険として、2022 年 10 月に販売を開始いたしました。

■お客様の声をもとにした改善事例の一部

主な改善事例は以下リンク先のとおりです。

<https://www.jihoken.co.jp/voice/case.html>

方針2 お客様ニーズに応える商品・サービスの提供

2019年4月から2021年3月までにおける主な商品内容・料率の改定状況は以下のとおりです。

○リビングサポート保険の改定

2019年9月1日以降の保険責任開始契約から契約内容変更にかかる保険料の日割計算を導入する対応等の約款の改定を行いました。(2019年9月)

○傷害保険の改定

新型コロナウイルス感染症を補償対象とするため、感染症を補償する特約等において、2020年2月1日以降の保険責任開始契約について約款の改定を行いました。(2020年2月)

○持ち家専用補償選択型ダイレクト火災保険「ieho いえほ」の改定

2020年3月1日以降の保険責任開始契約から参考純率改定に伴う保険料率の改定および約款の改定を行うとともに「地震危険等上乗せ補償特約」、「類焼損害補償特約」、「破損・汚損損害等補償特約」等の特約の販売を開始しました。(2020年3月)

○傷害保険の改定

2020年4月1日以降の保険責任開始契約から参考純率改定に伴う保険料率の改定および約款の改定を行いました。(2020年4月)

○火災保険の改定

店舗総合保険およびリビングサポート保険について、2020年4月1日以降の保険責任開始契約から、約款および保険料率の改定を行いました。(2020年4月)

○火災保険の改定

店舗総合保険およびリビングサポート保険について、2021年1月1日以降の保険責任開始契約から、約款、保険料率および構造基準の見直し等の改定を行いました。(2021年1月)

○持ち家専用補償選択型ダイレクト火災保険「ieho いえほ」の改定

2021年1月1日以降の保険責任開始契約から、保険料率および構造基準の見直し等の改定を行いました。(2021年1月)

○地震保険の改定

2021年1月1日以降の保険責任開始契約から、保険料率、長期係数および未経過料率係数ならびに構造基準の見直し等の改定を行いました。(2021年1月)

○国内旅行保険の改定

2021年1月1日以降の保険責任開始契約から「新型コロナウイルス感染症一時金特約(国内旅行傷害保険用)」の販売を開始しました。(2021年1月)

○傷害保険の改定

感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律の改定に伴い2021年2月13日以降の保険責任開始契約について約款の改定を行いました。(2021年2月)

《国内旅行保険》

2021年6月9日以降の保険責任開始契約から「新型コロナウイルス感染症一時金特約

（国内旅行傷害保険用）」にセットする「旅行同行者の発病対象外特約」の販売を開始しました。

《興行中止保険》

2021年4月1日から、一部マーケットにおいて「新型コロナウイルス感染症による国内学校旅行取消料補償特約セット興行中止保険」の販売を開始しました。

《持ち家専用補償選択型ダイレクト火災保険「ieho いえほ」》

2021年6月1日以降の保険責任開始契約から保険料率の改定を行いました。

方針5 お客様の視点に立った保険金お支払い業務

■事故対応に関するお客様満足度調査

保険金をお支払いしたお客様に、事故受付から保険金支払いまでの事故対応について、アンケート協力をいただく調査で1998年9月より実施しています。

実施内容は次のとおりです。

2021年度調査

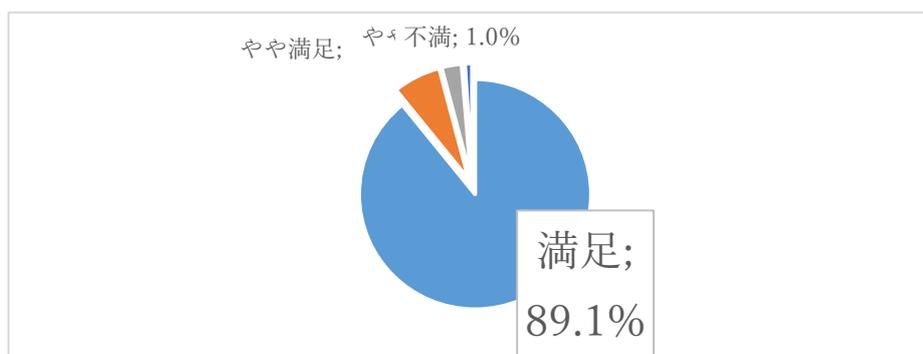
対象 : 保険金をお支払いしたお客様全員にアンケートハガキを郵送し実施

実施期間 : 2021年4月～2022年3月

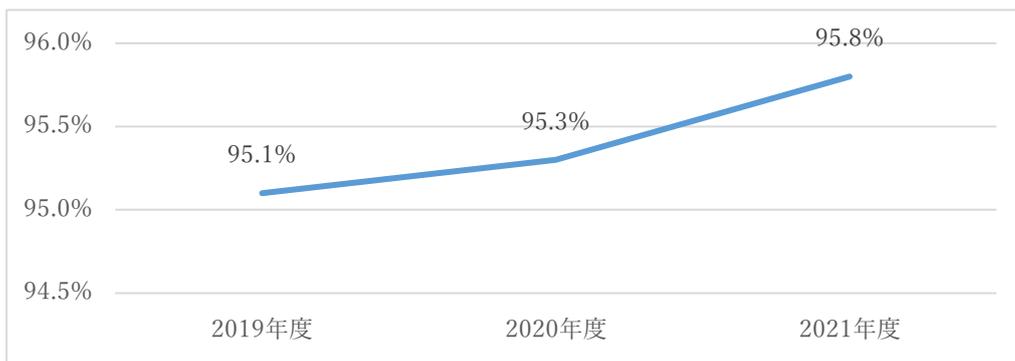
回答率 : 回答率1.9%（発送者数：45,732名、回答者数：889名）

調査結果 :

(1) 「満足」「やや満足」「普通」以上の合算が97.6%と、大多数のお客様から高い評価をいただいています。



(2) 「満足」および「やや満足」以上の合算割合（5段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合）が、2021年度は、前年度を上回る95.8%と高い評価をいただきました。



以上