

お客様の満足に関する手順について

株式会社葵総合保険（以下、「会社」という）では、会社のサービス等に関するお客様による苦情の申出に関する処理手順を次のとおりとします。

1. 総論

- ① 会社は、「苦情対応手順書」（以下、「手順書」という）を作成するとともに概略を「お客様の満足に関する手順について」（本紙）に示し、お客様と契約を締結するとき、本紙の写しを交付します。また、営業所において、管理責任者が手順書及び本紙各1部を保管するとともに、全社員が容易に利用できるよう営業所に各1部を備え置きます。
- ② 会社及びお客様対応管理責任者（以下、「管理責任者」という）は、お客様から苦情の申出を受けた場合、できるだけ速やかに、手順書に基づき苦情を処理します。
- ③ 会社及び管理責任者は、苦情を申し出たその他関係する者の秘密を守ります。
- ④ 会社及び管理責任者が、苦情の申出をしたことを理由として、お客様に対し不利益な取扱をすることはございません。
- ⑤ お客様は、本手順書の利用の有無に限らず、苦情を管理責任者、会社、または権限のある機関に直接申し出ることができるものとします。

2. 苦情処理の体制

会社における苦情処理の体制は次のとおりです。

- ① 社長は、お客様窓口として苦情処理の責任者（管理責任者）を指名し、申出があった苦情に関する事項について管理させます。
- ② お客様の苦情を受理する者（苦情受理者）を以下の者とします。
 - A 一次対応者 全社員
 - B 二次対応者 職場責任者
- ③ 管理責任者は、苦情の申出があった場合、社内において当該苦情を調査し、改善策を協議する会議（苦情処理会議）を設置します。なお、苦情処理会議は、次の者で構成するものとします。
 - ・社長、管理責任者、職場責任者（二次対応者）、苦情受理者（一次対応者）

3. 苦情の申出及び受付

お客様の苦情は、以下のお客様窓口で受け付けます。

苦情の申出は、口頭または文書のどちらでも結構です。

お客様の苦情申出先：株式会社葵総合保険 お客様窓口

お客様対応管理責任者 吉田 泰輝

T E L 075-256-2811 F A X 075-256-2141

4. 苦情に関する調査

苦情の申出があった場合、管理責任者は次のとおり事実関係を調査します。

- ① 苦情の申出を受けた苦情受理者は、当該お客様に苦情の事実関係の概略を確認させていただき、速やかに管理責任者に報告します。
- ② 管理責任者が、詳細な調査が必要と判断した場合は、苦情受理者に事実関係についてさらに詳細な調査を行わせます。その場合、再度、お客様に事実関係等をお聴きする場合がございます。
- ③ 管理責任者は、苦情の申出があった日から3日以内に苦情処理会議を開催し、申出のあった苦情の妥当性を判断します。

5. 是正策の検討

苦情処理会議にて、申出のあった苦情に妥当性があると判断した場合には、是正すべき事項を決定します。なお、是正すべき事項の決定に当たっては、苦情を申し出たお客様の意見を十分にお聴きいたします。

6. 是正策の実施

管理責任者は、苦情の内容及び是正すべき事項を苦情処理担当者に速やかに是正措置を実施させます。

7. 苦情処理結果の伝達

前項の内容については、苦情処理受理者は、苦情処理結果を当該お客様にお伝えします。弊社で、苦情が妥当でないと判断した場合にも、その理由、根拠等をお客様に十分説明させていただき、必要に応じて他の苦情申出先の紹介を行わせていただきます。

8. 苦情処理結果に対する不服の申出

苦情を申し出たお客様が、苦情処理結果に不服がある場合、その旨を苦情処理受理者に口頭または文書で通知することができます。管理責任者は、再度、上記4以降の手順に従って処理手続を行います。

9. 苦情処理の記録及び保管

苦情処理受理者は、苦情処理に関する記録をとりまとめて管理責任者に提出します。管理責任者は、苦情処理に関する記録の本紙を本社に保管するとともに、写し1部を苦情処理担当者に送付します。記録の保存期間は5年とします。

10. 関係者連絡先

- ①苦情処理担当者：吉田泰輝（お客様対応管理責任者）TEL 075-256-2811/FAX 075-256-2141
- ②外部機関：そんぼ ADR センター近畿

（大阪市中央区北浜 2-6-26 大阪グリーンビル 9 階/TEL 06-7634-2321）