

富士火災が今後の柔道整復師の受診妨害に対する適正を約束した文書

協同組合日接会保険部長 真竹 晴己

平成 24 年 10 月 22 日

整骨院 先生 殿

富士火災海上保険株式会社
いわきサービスセンター長

T E L. 0246-23-3146
F A X 0246 25-6311

拝啓 中居先生にはますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

さて、この度は弊社サービスセンターの事故対応につきまして、ご迷惑お掛け致しましたことをお詫び申し上げます。

また懇切なご注意・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございました。

このたび中居先生からご指摘をいただいた治療費の一括払解除という“患者様あるいは貴院の立場”を考慮することの無い、弊社担当者の思い込みによる事故対応・説明となってしまったことを改めてお詫びいたします。

弊社といたしましては、2009年に金融庁から「柔道整復師由体より保険会社の説明姿勢等に対する改善要望が寄せられている」旨の連絡を受けて、社内全損害サービス部門宛に親切・丁寧な説明かつ適正な対応を行うように社内通達が出されており、今回の件はその通達に反するものでありました。

今回の申立・不満の表明を受け担当者と話し合い、個人的解釈に基づく判断を慎む事、また関係者との話合い（説明）は十分に行い、その度報告・連絡・相談を行うように指導いたしました。

今後このような事態を招くことのないよう、当該ＳＣ内は勿論、東北損害サービス管下ＳＣに対して即日、通達の遵守を通知いたしました。

また、全社的システムである「お客様の声」に登録して、全社員への申立（不満）内容の共有を図り、再発防止に努めることをお約束いたします。