

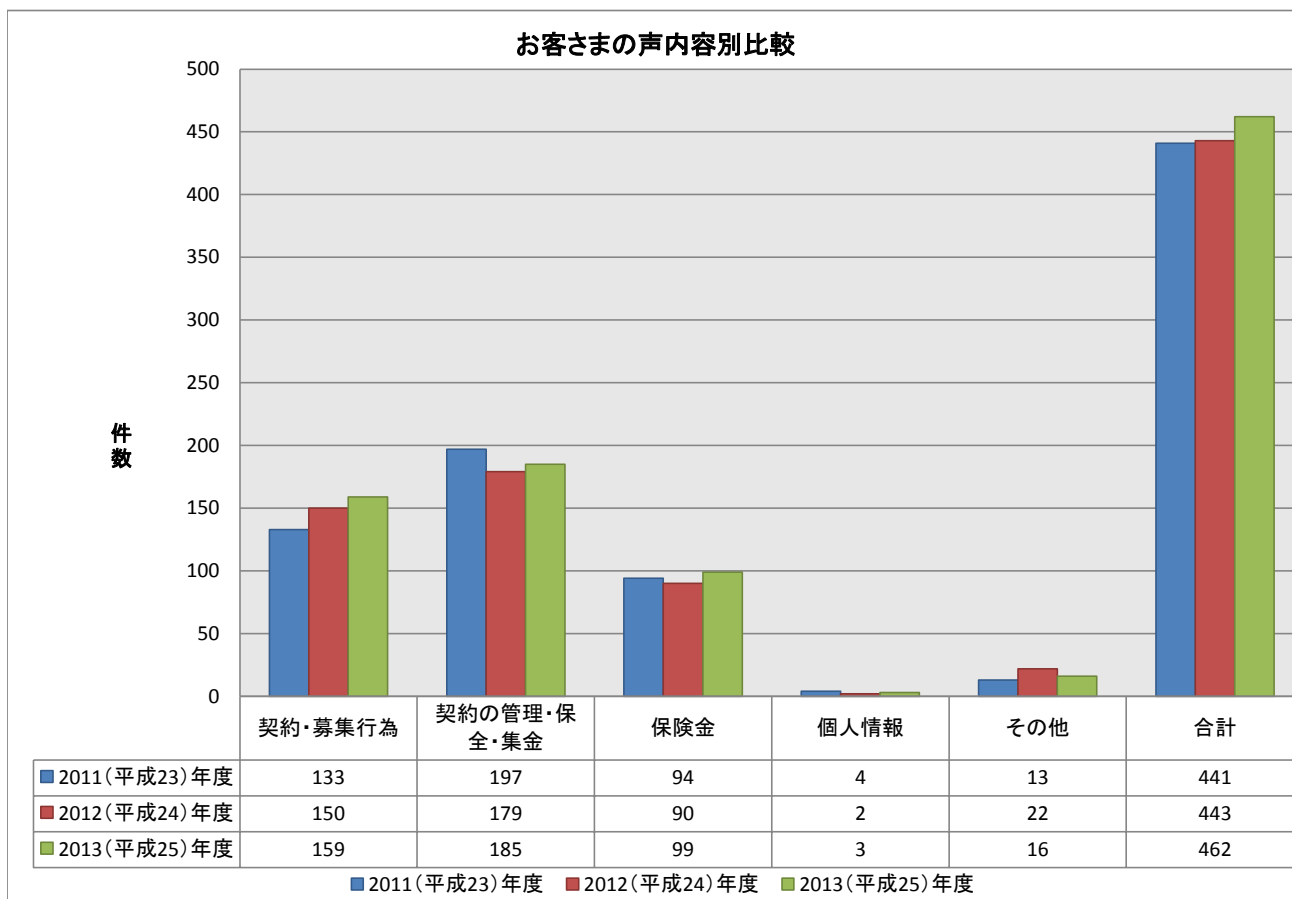
お客様の声まとめ(2013年度総括)

2011年度～2013年度にいただいた「お客様の声」の概要（3年度比較）

申出内容別	2011 (平成23)年度	2012 (平成24)年度	2013(平成25)年度				合計
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
1. 契約・募集行為	133	150	31	31	48	49	159
(内訳)							
(1)商品内容(補償内容等)	3	3	0	0	0	0	0
(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	20	17	5	5	13	11	34
(3)募集行為	6	3	0	1	0	3	4
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	59	87	16	18	25	24	83
(5)契約の引受(制限・拒否等)	0	2	0	0	0	0	0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	1	0	0	0	0	0	0
(7)接客態度	5	7	2	2	1	2	7
(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	19	8	3	0	2	1	6
(9)その他	20	23	5	5	7	8	25
2. 契約の管理・保全・集金	197	179	34	40	55	56	185
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	58	52	15	12	23	17	67
(2)分割払い・口座引落し	19	25	5	4	6	3	18
(3)異動(手続き誤り・遅延、車両入替等)	40	36	8	9	8	8	33
(4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)	35	30	2	8	9	7	26
(5)満期返戻(手続き遅延、返戻金額等)	0	0	0	0	0	0	0
(6)接客態度	8	7	0	1	1	5	7
(7)その他	37	29	4	6	8	16	34
3. 保険金	94	90	23	24	27	25	99
(内訳)							
(1)保険金のお支払い金額	31	23	8	8	4	3	23
(2)対応の遅れ・対応方法	16	19	4	8	17	14	43
(3)保険金お支払いの可否	4	0	0	0	0	0	0
(4)接客態度	6	5	3	1	1	2	7
(5)その他	37	43	8	7	5	6	26
4. 個人情報	4	2	0	1	2	0	3
5. その他	13	22	3	1	10	2	16
合 計	441	443	91	97	142	132	462

保険種目別	2011 (平成23)年度	2012 (平成24)年度	2013(平成25)年度				年度計
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
自動車・自賠責	331	353	82	84	103	106	375
火災(除く積立)	80	65	7	11	28	19	65
傷害(除く積立)	6	6	0	0	3	2	5
新種(除く積立)	8	14	0	1	4	2	7
積立	6	0	0	0	0	0	0
その他	10	5	2	1	4	0	7
生保			0	0	0	3	3
合 計	441	443	91	97	142	132	462

お客さまの声まとめ(2013年度総括)
 2011年度～2013年度にいただいた「お客さまの声」の概要(3年度比較)
 内容別の状況



2013年度のお客さまの声受付件数は462件となり、前年度と比べ19件増となりました。

受付されたお客さまの声を申出内容別に比較すると、『契約の管理・保全・集金』に関するお客さまの声が185件(前年度より6件増、前年度比103%)と最も多く、次に『契約・募集行為』に関するお客さまの声が159件(前年度より9件増、前年度比106%)、『保険金』に関するお客さまの声が99件(前年度より9件増、前年度比110%)となっております。

『契約の管理・保全・集金』の受付件数が増加した要因として、「証券が届かない」「証券の内容に誤りがある」といった申出が増加したことが挙げられます。保険始期日までに証券をお届けするため、更新契約の際には、早めに満期案内や手続きを行うよう、引き続き満期管理の徹底に努めてまいります。また、契約時にお客さま情報や契約内容に変更・誤りがないか確認が不足していたことにより、誤った情報のまま証券が発送されることが要因に挙げられることから、契約時には契約内容の確認を徹底してまいります。

次に、『契約・募集行為』の受付件数が増加している要因としては「満期案内がない」という申出が増加したことが挙げられます。上記の「証券が届かない」という申出同様、満期管理の徹底に努めてまいります。

『保険金』に関する受付件数が増加した要因として、「事故対応が遅い」や「連絡がない」という申出が増加したことが挙げられます。改めて事故の事案管理を徹底するよう周知し、お客さまへ不安を与えないよう適正・迅速な事故対応に努めてまいります。