

2014年度お客さまの声受付状況

2012年度～2014年度にいただいた「お客さまの声」の概要（3年度比較）

申出内容別	2012 (平成24)年度	2013 (平成25)年度	2014(平成26)年度				
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度計
1. 契約・募集行為	150	159	49	36	27	33	145
(内訳)							
(1)商品内容（補償内容等）	3	0	0	0	0	1	1
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	17	34	9	8	7	8	32
(3)募集行為	3	4	4	2	1	2	9
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	88	83	25	18	13	15	71
(5)契約の引受（制限・拒否等）	2	0	0	0	0	0	0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	1	0	1	0	2
(7)接客態度	7	7	1	1	0	0	2
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	9	6	3	0	1	4	8
(9)事務に関する連絡・対応（事故以外）	1	0	0	0	1	0	1
(10)商品開発に関する要望	0	0	0	1	0	1	2
(11)その他（主訴が不明確を含む）	20	25	6	6	3	2	17
2. 契約の管理・保全・集金	179	185	58	33	38	31	160
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	52	67	18	13	17	18	66
(2)分割払い・口座引落し	25	18	1	3	0	0	4
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	36	33	14	7	5	2	28
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	30	26	8	5	8	2	23
(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	7	7	2	0	0	1	3
(7)事務に関する連絡・対応（事故以外）	4	9	3	2	2	1	8
(8)損害サービス部以外の事故対応	9	10	1	1	2	0	4
(9)帳票類（募集文書以外・ハガキ等）	0	2	0	0	0	2	2
(10)商品以外に関する要望	0	0	0	0	0	0	0
(11)その他（主訴が不明確を含む）	16	13	11	2	4	5	22
3. 保険金	90	99	22	28	18	13	81
(内訳)							
(1)保険金のお支払い金額	23	23	3	11	4	2	20
(2)対応の遅れ・対応方法	19	43	11	5	3	1	20
(3)保険金お支払いの可否	0	0	0	1	1	1	3
(4)接客態度	5	7	2	2	1	2	7
(5)その他	43	26	6	9	9	7	31
4. 個人情報	2	3	0	0	0	1	1
5. その他	22	16	0	4	2	2	8
合 計	443	462	129	101	85	80	395

保険種目別	2012 (平成24)年度	2013 (平成25)年度	2014(平成26)年度				
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度計
自動車・自賠責	353	375	105	82	64	59	310
火災（除く積立）	65	65	17	15	17	16	65
傷害（除く積立）	6	5	4	1	0	1	6
新種（除く積立）	14	7	1	2	0	1	4
積立	0	0	1	0	2	0	3
生保	5	3	1	0	1	2	4
その他	5	7	0	1	1	1	3
合 計	443	462	129	101	85	80	395