

2015年度お客さまの声受付状況

2013年度～2015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	2013 (平成25)年度	2014 (平成26)年度	2015(平成27)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	159	145	34	29	31	29	123
(内訳)							
(1)商品内容（補償内容等）	0	1	0	1	0	0	1
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	34	32	7	9	8	3	27
(3)募集行為	4	9	2	0	1	1	4
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	83	71	19	15	16	21	71
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	0	0	0	0	0	0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	2	0	0	1	0	1
(7)接客態度	7	2	0	1	0	1	2
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	6	8	3	0	0	0	3
(9)事務に関する連絡・対応（事故以外）	0	1	1	1	0	0	2
(10)商品開発に関する要望	0	2	0	0	0	0	0
(11)その他（主訴が不明確を含む）	25	17	2	2	5	3	12
2. 契約の管理・保全・集金	185	160	27	24	31	20	102
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	67	66	12	7	16	5	40
(2)分割払い・口座引落し	18	4	4	5	1	0	10
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	33	28	1	2	4	4	11
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	26	23	4	1	2	3	10
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	0	0	0	0	1	0	1
(6)接客態度	7	3	1	2	0	3	6
(7)事務に関する連絡・対応（事故以外）	9	8	0	3	2	0	5
(8)損害サービス部以外の事故対応	10	4	0	1	1	1	3
(9)帳票類（募集文書以外・ハガキ等）	2	2	0	0	1	0	1
(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）	13	22	5	3	3	4	15
3. 保険金	99	81	17	20	17	34	88
(内訳)							
(1)保険金のお支払い金額	23	20	4	3	3	23	33
(2)対応の遅れ・対応方法	43	20	5	2	2	4	13
(3)保険金お支払いの可否	0	3	0	0	0	0	0
(4)接客態度	7	7	0	0	1	4	5
(5)その他	26	31	8	15	11	3	37
4. 個人情報	3	1	1	1	0	0	2
5. その他	16	8	5	7	0	0	12
合計	462	395	84	81	79	83	327

保険種目別	2013 (平成25)年度	2014 (平成26)年度	2015(平成27)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	375	310	71	71	53	77	272
火災（除く積立）	65	65	9	4	16	3	32
傷害（除く積立）	5	6	1	3	2	0	6
新種（除く積立）	7	4	1	1	3	1	6
積立	0	3	1	0	1	1	3
生保	3	4	0	2	4	1	7
その他	7	3	1	0	0	0	1
合計	462	395	84	81	79	83	327