

## 2016年度お客さまの声受付状況

### 2014年度～2016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	2014 (平成26)年度	2015 (平成27)年度	2016(平成28)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
<b>1. 契約・募集行為</b>	145	123	34	23	35	23	115
(内訳)							
(1)商品内容（補償内容等）	1	1	0	0	0	2	2
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	32	27	4	5	7	9	25
(3)募集行為	9	4	3	0	0	0	3
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	71	71	18	13	22	9	62
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	0	0	1	0	0	1
(6)保険料誤り・料率適用誤り	2	1	0	0	0	0	0
(7)接客態度	2	2	1	1	0	0	2
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	8	3	2	0	0	0	2
(9)事務に関する連絡・対応（事故以外）	1	2	0	0	1	0	1
(10)商品開発に関する要望	2	0	0	0	0	0	0
(11)その他（主訴が不明確を含む）	17	12	6	3	5	3	17
<b>2. 契約の管理・保全・集金</b>	160	102	20	20	35	48	123
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	66	40	4	9	12	12	37
(2)分割払い・口座引落し	4	10	3	3	6	5	17
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	28	11	4	5	5	8	22
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	23	10	2	1	4	8	15
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	0	1	0	0	0	1	1
(6)接客態度	3	6	1	0	1	0	2
(7)事務に関する連絡・対応（事故以外）	8	5	3	1	0	3	7
(8)損害サービス部以外の事故対応	4	3	0	0	1	1	2
(9)帳票類（募集文書以外・ハガキ等）	2	1	0	0	1	2	3
(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）	22	15	3	1	5	8	17
<b>3. 保険金</b>	81	88	17	22	33	24	96
(内訳)							
(1)保険金のお支払い金額	20	33	8	4	15	4	31
(2)対応の遅れ・対応方法	20	13	6	4	6	9	25
(3)保険金お支払いの可否	3	0	0	0	0	0	0
(4)接客態度	7	5	0	1	2	4	7
(5)その他	31	37	3	13	10	7	33
<b>4. 個人情報</b>	1	2	0	2	0	1	3
<b>5. その他</b>	8	12	2	1	3	3	9
<b>合計</b>	<b>395</b>	<b>327</b>	<b>73</b>	<b>68</b>	<b>106</b>	<b>99</b>	<b>346</b>

保険種目別	2014 (平成26)年度	2015 (平成27)年度	2016(平成28)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	310	272	56	57	91	77	281
火災（除く積立）	65	32	11	10	9	5	35
傷害（除く積立）	6	6	0	0	2	1	3
新種（除く積立）	4	6	3	0	3	1	7
積立	3	3	0	0	1	2	3
生保	4	7	3	0	0	13	16
その他	3	1	0	1	0	0	1
<b>合計</b>	<b>395</b>	<b>327</b>	<b>73</b>	<b>68</b>	<b>106</b>	<b>99</b>	<b>346</b>