

2017年度お客さまの声受付状況

2015年度～2017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	2015 (平成27)年度	2016 (平成28)年度	2017(平成29)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	
1. 契約・募集行為	123	115	45	37	37	22	141
(内訳)							
(1)商品内容（補償内容等）	1	2	0	1	1	1	3
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	27	25	11	11	9	7	38
(3)募集行為	4	3	2	0	1	0	3
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	71	62	27	19	24	10	80
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	1	0	0	0	0	0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	1	0	0	0	0	1	1
(7)接客態度	2	2	2	0	1	0	3
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	3	2	0	0	0	0	0
(9)事務に関する連絡・対応（事故以外）	2	1	0	0	1	0	1
(10)商品開発に関する要望	0	0	0	0	0	0	0
(11)その他（主訴が不明確を含む）	12	17	3	6	0	3	12
2. 契約の管理・保全・集金	102	123	39	33	39	28	139
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	40	37	10	7	9	6	32
(2)分割払い・口座引落し	10	17	5	3	9	4	21
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	11	22	10	10	7	3	30
(4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)	10	15	9	8	10	8	35
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	1	1	0	0	0	0	0
(6)接客態度	6	2	0	1	0	1	2
(7)事務に関する連絡・対応（事故以外）	5	7	0	1	0	0	1
(8)損害サービス部以外の事故対応	3	2	0	0	0	0	0
(9)帳票類（募集文書以外・ハガキ等）	1	3	1	0	1	0	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）	15	17	4	3	3	6	16
3. 保険金	88	96	21	26	34	34	115
(内訳)							
(1)保険金のお支払い金額	33	31	8	6	5	8	27
(2)対応の遅れ・対応方法	13	25	3	9	8	14	34
(3)保険金お支払いの可否	0	0	0	0	0	0	0
(4)接客態度	5	7	2	1	1	1	5
(5)その他	37	33	8	10	20	11	49
4. 個人情報	2	3	2	3	1	1	7
5. その他	12	9	2	3	1	2	8
合計	327	346	109	102	112	87	410

保険種目別	2015 (平成27)年度	2016 (平成28)年度	2017(平成29)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	272	281	93	90	89	74	346
火災（除く積立）	32	35	9	6	13	9	37
傷害（除く積立）	6	3	1	2	2	1	6
新種（除く積立）	6	7	2	1	4	1	8
積立	3	3	0	0	0	0	0
生保	7	16	3	2	3	2	10
その他	1	1	1	1	1	0	3
合計	327	346	109	102	112	87	410