

2018年度お客さまの声受付状況

2016年度～2018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	2016 (平成28)年度	2017 (平成29)年度	2018(平成30)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	115	141	37	15	30	15	97
(内訳)							
(1)商品内容（補償内容等）	2	3	0	0	0	0	0
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	25	38	14	4	9	4	31
(3)募集行為	3	3	1	1	0	0	2
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	62	80	19	7	16	7	49
(5)契約の引受（制限・拒否等）	1	0	0	1	0	0	1
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	1	0	0	0	0	0
(7)接客態度	2	3	0	0	1	0	1
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	2	0	2	1	0	1	4
(9)事務に関する連絡・対応（事故以外）	1	1	0	0	0	0	0
(10)商品開発に関する要望	0	0	0	0	1	0	1
(11)その他（主訴が不明確を含む）	17	12	1	1	3	3	8
2. 契約の管理・保全・集金	123	139	29	26	30	24	109
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	37	32	6	5	7	7	25
(2)分割払い・口座引落し	17	21	5	5	5	0	15
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	22	30	6	8	4	6	24
(4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)	15	35	7	1	3	3	14
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	1	0	0	0	0	0	0
(6)接客態度	2	2	0	1	0	1	2
(7)事務に関する連絡・対応（事故以外）	7	1	0	4	3	1	8
(8)損害サービス部以外の事故対応	2	0	0	1	4	1	6
(9)帳票類（募集文書以外・ハガキ等）	3	2	1	0	0	1	2
(10)商品以外に関する要望	0	0	1	0	2	0	3
(11)その他（主訴が不明確を含む）	17	16	3	1	2	4	10
3. 保険金	96	115	20	16	15	12	63
(内訳)							
(1)保険金のお支払い金額	31	27	5	4	3	3	15
(2)対応の遅れ・対応方法	25	34	4	4	3	3	14
(3)保険金お支払いの可否	0	0	0	0	0	0	0
(4)接客態度	7	5	0	2	1	1	4
(5)その他	33	49	11	6	8	5	30
4. 個人情報	3	7	2	0	1	0	3
5. その他	9	8	2	6	1	5	14
合計	346	410	90	63	77	56	286

保険種目別	2016 (平成28)年度	2017 (平成28)年度	2018(平成30)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	281	346	73	47	54	40	214
火災（除く積立）	35	37	11	5	11	6	33
傷害（除く積立）	3	6	0	0	1	0	1
新種（除く積立）	7	8	3	4	3	2	12
積立	3	0	1	0	0	0	1
生保	16	10	2	6	7	7	22
その他	1	3	0	1	1	1	3
合計	346	410	90	63	77	56	286