

2007年度から2009年度における「お客様の声」受付件数の推移

	07年度合計	08年度合計	09年度合計
1. 契約・募集行為	—	—	—
(1)商品内容(担保内容、契約規定等)	1	1	0
(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	0	2	3
(3)募集行為	2	1	0
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	2	6	8
(5)契約の引受(制限・拒否等)	4	1	1
(6)保険料誤り・料率適用誤り	1	1	0
(7)接客態度	1	0	0
(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	0	0	1
(9)その他(不明を含む)	4	1	1
小 計	15件	13件	14件
2. 契約の管理・保全・集金	—	—	—
(1)証券未着・誤り	1	0	1
(2)分割払い・口座引落とし	3	8	3
(3)異動(手続き誤り・遅延、車両入替等)	6	8	4
(4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)	4	8	6
(5)満期返戻(手続き遅延、満返金額等)	0	0	0
(6)接客態度	2	1	1
(7)その他(不明を含む)	7	13	3
小 計	23件	38件	18件
3. 保険金	—	—	—
(1)示談(認定)金額	3	6	1
a.休業損害	0	0	0
b.認定日数	1	1	0
c.医療費	0	0	0
d.後遺障害の認定	0	0	0
e.間接損害(代車、格落ち等)	0	0	0
f.修理費	0	0	0
g.時価・評価	0	0	0
h.過失割合	0	0	0
i.その他(不明を含む)	2	5	1
(2)処理遅延・処理方法	22	11	4
(3)有無責	7	2	2
(4)接客態度	5	3	4
(5)その他(不明を含む)	4	1	1
小 計	41件	23件	12件
4. その他	3	4	1
5. 個人情報	2	0	0
合 計	84件	78件	45件

【グラフ1】お客様の声受付件数の推移

