

2006年度から2008年度における「お客様の声」受付件数の推移

	06年度合計	07年度合計	08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)	0	1	1
(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	2	0	2
(3)募集行為	0	2	1
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	2	2	6
(5)契約の引受(制限・拒否等)	2	4	1
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	1	1
(7)接客態度	0	1	0
(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	0	0	0
(9)その他(不明を含む)	0	4	1
小計	6件	15件	13件
2. 契約の管理・保全・集金			
(1)証券未着・誤り	0	1	0
(2)分割払い・口座引落し	0	3	8
(3)異動(手続き誤り・遅延、車両入替等)	2	6	8
(4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)	2	4	8
(5)満期返戻(手続き遅延、満返金額等)	0	0	0
(6)接客態度	0	2	1
(7)その他(不明を含む)	1	7	13
小計	5件	23件	38件
3. 保険金			
(1)示談(認定)金額	1	3	6
a.休業損害	0	0	0
b.認定日数	1	1	1
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)	0	2	5
(2)処理遅延・処理方法	3	22	11
(3)有無責	3	7	2
(4)接客態度	2	5	3
(5)その他(不明を含む)	0	4	1
小計	9件	41件	23件
4. その他	0	3	4
5. 個人情報	0	2	0
合計	20件	84件	78件

【グラフ1】お客様の声受付件数の推移

