

添付：

2016年12月～2017年11月

(1) 保険種目別

傷害保険	1747
自動車保険	1221
火災保険	862
その他の保険	235
その他（保険種目に関係ないもの）	85
合計	<b>4150</b>

(2) 内容別

契約募集・保全関係

解約手続きの遅延等、変更・解約手続きに関するもの	367
商品説明不十分等、各種保険の商品説明に関するもの	270
パンフレットに不備がある等、パンフレット・申込書等、募集契約書類に関するもの	224
満期連絡の遅延等、新規・継続契約手続きに関するもの	198
契約内容が異なる等、契約されている内容に関するもの	111
契約募集・保全関係その他	205
小計	<b>1375</b>

保険金支払関係

経過報告、調査、支払処理遅延に関するもの	573
支払い金額の内訳等の説明不足によるもの	336
支払金額の認定基準に関するもの	265
書類の誤発送等の事務作業に関するもの	83
お支払できない事故に関するもの	66
保険金支払関係その他	277
小計	<b>1600</b>

接客態度・マナー関係

本社・支店等の社員の態度・対応に関するもの	554
代理店等、募集人の態度・対応に関するもの	472
調査会社等、外部業者の態度・対応に関するもの	39
小計	<b>1065</b>

その他

要望・意見、その他上記にあてはまらないもの	<b>421</b>
-----------------------	------------

内容別総合計（重複あり）	<b>4461</b>
--------------	-------------