

添付：

2015 年度通年（2014 年 12 月～2015 年 11 月）

(1) 保険種目別

傷害保険	1428
自動車保険	1265
火災保険	943
その他の保険	218
その他（保険種目に関係ないもの）	72
合計	3926

(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	351
商品説明不十分等、各種保険の商品説明に関するもの	346
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	213
満期連絡の遅延等、新規・継続契約手続きに関するもの	185
契約内容が異なる等、契約されている内容に関するもの	145
契約募集・保全関係その他	438
小計	1678

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	501
支払金額の認定基準に関するもの	201
支払い金額の内訳等の説明不足によるもの	176
お支払できない事故に関するもの	74
書類の誤発送等の事務作業に関するもの	52
保険金支払関係その他	222
小計	1226

接客態度・マナー関係

代理店等、募集人の態度・対応に関するもの	478
本社・支店等の社員の態度・対応に関するもの	451
調査会社等、外部業者の態度・対応に関するもの	42
小計	971

その他

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

内容別総合計（重複あり）	4296
--------------	-------------