

添付：

2015年12月～2016年11月

(1) 保険種目別

傷害保険	2317
自動車保険	1460
火災保険	1218
その他の保険	273
その他（保険種目に関係ないもの）	68
合計	5336

(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	431
商品説明不十分等、各種保険の商品説明に関するもの	400
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	228
満期連絡の遅延等、新規・継続契約手続きに関するもの	218
契約内容が異なる等、契約されている内容に関するもの	122
契約募集・保全関係その他	358
小計	1757

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	723
支払い金額の内訳等の説明不足によるもの	556
支払金額の認定基準に関するもの	307
書類の誤発送等の事務作業に関するもの	101
お支払できない事故に関するもの	74
保険金支払関係その他	140
小計	1901

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	761
代理店等、募集人の態度・対応に関するもの	550
調査会社等、外部業者の態度・対応に関するもの	62
小計	1373

その他

要望・意見、その他上記にあてはまらないもの	600
-----------------------	------------

内容別総合計（重複あり）	5631
--------------	-------------