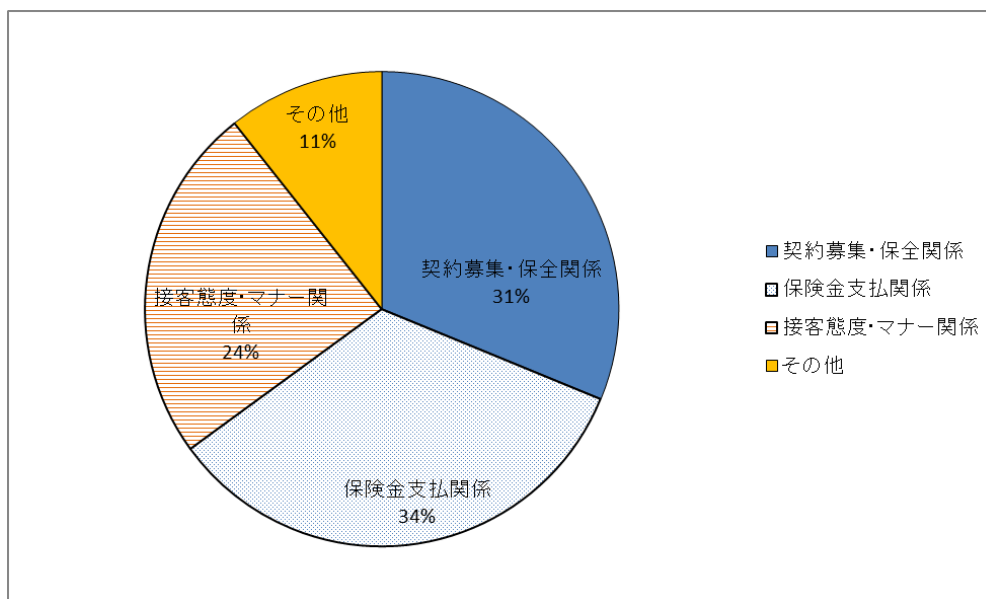


「お客さまの声」受付状況（旧 AIU 損害保険株式会社）

2016年度	2015年12月～2016年11月
契約募集・保全関係	1,757 件
保険金支払関係	1,901 件
接客態度・マナー関係	1,373 件
その他	600 件
合 計（重複あり）	5,631 件

* 上記件数には、保険金のお支払いに関しご納得いただけなかった方が窓口へ寄せられた7件（傷害保険2件、火災保険3件、自動車保険2件）を含めております。約款の解釈や、事故との因果関係に関する件等のご連絡をいただいております。



*2016年度（2015年12月～2016年11月）通年の詳細につきましては添付の資料にてご確認ください。

2016年度の内容としては、

- ・契約募集・保全関係（小計1,757件）では、「解約手続きの遅延」等、変更・解約手続きに関するものが約25%（431件）、「商品説明不十分」等、各種保険の商品説明に関するものが約23%（400件）を占めています。
- ・保険金支払関係（小計1,901件）では、「経過報告、調査、支払処理遅延」に関するものが約38%（723件）、「支払い金額の内訳等の説明不足」に関するものが約29%（556件）を占めています。
- ・接客態度・マナー関係（小計1,373件）では、「社員の態度・対応」に関するものが約55%（761件）、「代理店等、募集人の態度・対応」に関するものが約40%（550件）を占めています。