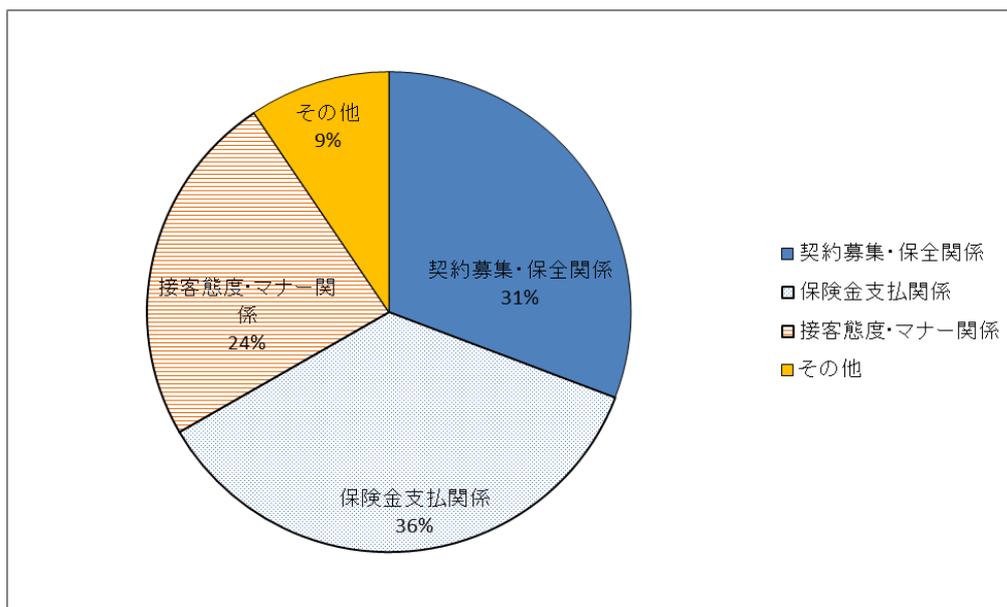


「お客さまの声」受付状況（旧 AIU 損害保険株式会社）

2017年度	2016年12月～2017年11月
契約募集・保全関係	1,375 件
保険金支払関係	1,600 件
接客態度・マナー関係	1,065 件
その他	421 件
合 計（重複あり）	4,461 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4件（傷害保険2件、火災保険1件、自動車保険1件）を含めております。事故との因果関係や時効の適用に関する件等のご連絡をいただいております。



*2017年度（2016年12月～2017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。

2017年度の内容としては、

- ・契約募集・保全関係（小計1,375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27%（367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20%（270件）を占めています。
- ・保険金支払関係（小計1,600件）では、「経過報告、調査、支払処理遅延」に関するものが約36%（573件）、「支払い金額の内訳等の説明不足」に関するものが約21%（336件）を占めています。
- ・接客態度・マナー関係（小計1,065件）では、「社員の態度・対応」に関するものが約52%（554件）、「代理店等、募集人の態度・対応」に関するものが約44%（472件）を占めています。