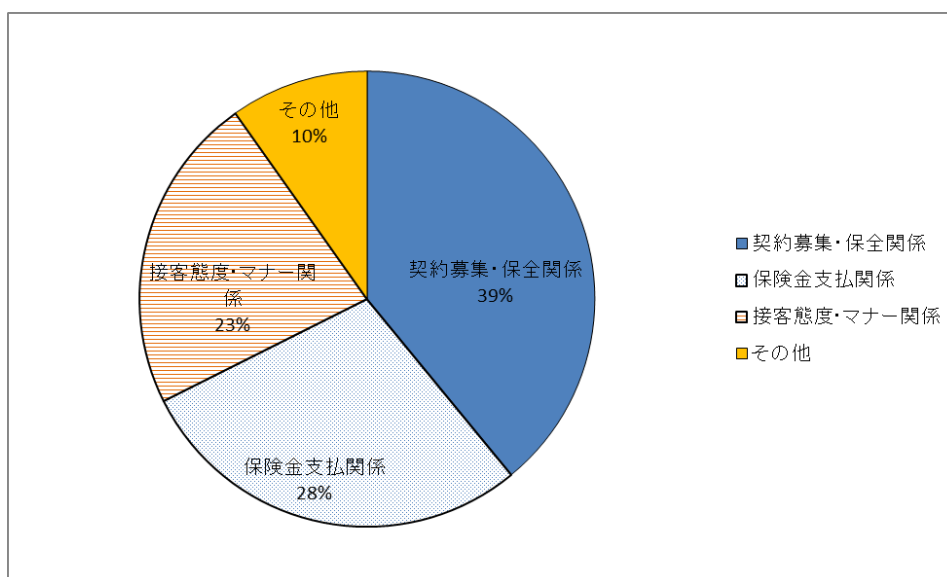


## 「お客さまの声」受付状況（旧 AIU 損害保険株式会社）

**2015 年度通年**（2014 年 12 月～2015 年 11 月）

2015年度	2014年12月～2015年11月
契約募集・保全関係	1,678 件
保険金支払関係	1,226 件
接客態度・マナー関係	971 件
その他	421 件
合 計（重複あり）	4,296 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6件（傷害保険4件、火災保険1件、自動車保険1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。



2015年度の内容としては、

- ・契約募集・保全関係（小計 1,678 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 21%（351 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 21%（346 件）を占めています。
- ・保険金支払関係（小計 1,226 件）では、「経過報告、調査、支払処理遅延」に関するものが全体の約 41%（501 件）を占めています。
- ・接客態度・マナー関係（小計 971 件）では、「代理店等、募集人の態度・対応」に関するものが約 49%（478 件）、「社員の態度・対応」に関するものが約 46%（451 件）を占めています。