

## 2020年度（第1四半期）お客様の声受付件数

申出内容別	第1四半期
	4月～6月
<b>1. 契約・募集行為</b>	20
（内訳）	
(1)商品内容（補償内容等）	3
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	2
(3)募集行為	0
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	9
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0
(7)接客態度	0
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	4
(9)事務に関する連絡・対応（事故以外）	1
(10)商品開発に関する要望	1
(11)その他（主訴が不明確を含む）	0
<b>2. 契約の管理・保全・集金</b>	28
（内訳）	
(1)証券未着・誤り	7
(2)分割払い・口座引落とし	3
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	8
(4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)	4
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	0
(6)接客態度	2
(7)事務に関する連絡・対応（事故以外）	1
(8)損害サービス部以外の事故対応	0
(9)帳票類（募集文書以外・ハガキ等）	0
(10)商品以外に関する要望	1
(11)その他（主訴が不明確を含む）	2
<b>3. 保険金</b>	15
（内訳）	
(1)保険金のお支払い金額	6
(2)対応の遅れ・対応方法	5
(3)保険金お支払いの可否	1
(4)接客態度	0
(5)その他	3
<b>4. 個人情報</b>	2
<b>5. その他</b>	0
<b>合 計</b>	<b>65</b>
<b>保険種目別</b>	
自動車・自賠責	56
火災（除く積立）	3
傷害（除く積立）	1
新種（除く積立）	2
積立	0
生保	2
その他	1
<b>合 計</b>	<b>65</b>