

## 2021年度お客さまの声受付状況

### 2019年度～2021年度にいただいた「お客さまの声」の概要（3年度比較）

申出内容別	2019 (平成31・ 令和1)年度	2020 (令和2)年度	2021(令和3)年度				年度計
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
<b>1. 契約・募集行為</b>	110	73	24	19	14	19	76
(内訳)							
(1)商品内容（補償内容等）	1	4	2	0	1	1	4
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	29	5	4	4	3	5	16
(3)募集行為	6	3	1	0	0	1	2
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	62	33	9	8	4	6	27
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	0	0	0	0	0	0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0	0	0	0	0
(7)接客態度	1	0	0	1	1	0	2
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	2	13	2	1	1	0	4
(9)事務に関する連絡・対応（事故以外）	0	3	0	2	0	1	3
(10)商品開発に関する要望	4	11	3	3	2	3	11
(11)その他（主訴が不明確を含む）	5	1	3	0	2	2	7
<b>2. 契約の管理・保全・集金</b>	96	92	36	35	32	16	119
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	23	20	12	8	4	7	31
(2)分割払い・口座引落し	15	7	4	4	5	1	14
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	20	26	3	5	10	4	22
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	7	11	2	7	2	2	13
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	0	0	0	0	0	0	0
(6)接客態度	1	3	1	0	0	0	1
(7)事務に関する連絡・対応（事故以外）	2	4	3	2	1	0	6
(8)損害サービス部以外の事故対応	3	1	2	1	2	0	5
(9)帳票類（募集文書以外・ハガキ等）	4	3	2	0	1	0	3
(10)商品以外に関する要望	1	7	1	6	3	2	12
(11)その他（主訴が不明確を含む）	20	10	6	2	4	0	12
<b>3. 保険金</b>	63	67	23	18	18	17	76
(内訳)							
(1)保険金のお支払い金額	27	44	16	12	6	14	48
(2)対応の遅れ・対応方法	12	11	3	2	4	0	9
(3)保険金お支払いの可否	0	1	0	0	0	0	0
(4)接客態度	3	1	0	0	0	0	0
(5)その他	21	10	4	4	8	3	19
<b>4. 個人情報</b>	1	2	0	2	0	0	2
<b>5. その他</b>	8	10	6	1	3	1	11
<b>合計</b>	<b>278</b>	<b>244</b>	<b>89</b>	<b>75</b>	<b>67</b>	<b>53</b>	<b>284</b>

保険種目別	2019(平成31・ 令和1)年度	2020(令和2) 年度	2021(令和3)年度				年度計
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
自動車・自賠責	217	201	70	60	55	42	227
火災（除く積立）	25	20	7	10	7	7	31
傷害（除く積立）	6	6	1	1	2	0	4
新種（除く積立）	10	4	2	2	1	0	5
積立	0	0	0	0	0	0	0
生保	20	7	7	2	2	4	15
その他	0	6	2	0	0	0	2
<b>合計</b>	<b>278</b>	<b>244</b>	<b>89</b>	<b>75</b>	<b>67</b>	<b>53</b>	<b>284</b>