

2019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
1. 契約・募集行為	33
（内訳）	
(1)商品内容（補償内容等）	1
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	10
(3)募集行為	1
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	18
(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	2
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	0
(9)事務に関する連絡・対応（事故以外）	0
(10)商品開発に関する要望	0
(11)その他（主訴が不明確を含む）	1
2. 契約の管理・保全・集金	26
（内訳）	
(1)証券未着・誤り	6
(2)分割払い・口座引落とし	4
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	6
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	0
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	0
(6)接客態度	1
(7)事務に関する連絡・対応（事故以外）	0
(8)損害サービス部以外の事故対応	1
(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	0
(11)その他（主訴が不明確を含む）	8
3. 保険金	21
（内訳）	
(1)保険金のお支払い金額	10
(2)対応の遅れ・対応方法	6
(3)保険金お支払いの可否	0
(4)接客態度	2
(5)その他	3
4. 個人情報	1
5. その他	0
合 計	81
保険種目別	
自動車・自賠責	62
火災（除く積立）	4
傷害（除く積立）	4
新種（除く積立）	4
積立	0
生保	7
その他	0
合 計	81