

2019年度（第3四半期）お客様の声受付件数

| 申出内容別 | 第3四半期 |
|-------------------------|-----------|
| | 10月～12月 |
| 1. 契約・募集行為 | 32 |
| （内訳） | |
| (1)商品内容（補償内容等） | 0 |
| (2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等） | 9 |
| (3)募集行為 | 4 |
| (4)契約内容・条件などの説明不足・誤り | 17 |
| (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） | 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） | 2 |
| 2. 契約の管理・保全・集金 | 19 |
| （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） | 2 |
| (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 | 0 |
| (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 | 0 |
| (9)帳票類（募集文書以外・ハガキ等） | 1 |
| (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） | 6 |
| 3. 保険金 | 11 |
| （内訳） | |
| (1)保険金のお支払い金額 | 8 |
| (2)対応の遅れ・対応方法 | 1 |
| (3)保険金お支払いの可否 | 0 |
| (4)接客態度 | 0 |
| (5)その他 | 2 |
| 4. 個人情報 | 0 |
| 5. その他 | 1 |
| 合 計 | 63 |
| 保険種目別 | |
| 自動車・自賠責 | 48 |
| 火災（除く積立） | 7 |
| 傷害（除く積立） | 1 |
| 新種（除く積立） | 2 |
| 積立 | 0 |
| 生保 | 5 |
| その他 | 0 |
| 合 計 | 63 |