

2019年度お客さまの声受付状況

2017年度～2019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	2017 (平成29)年度	2018 (平成30)年度	2019(平成31・令和1)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	
1. 契約・募集行為	141	97	33	19	32	26	110
(内訳)							
(1)商品内容（補償内容等）	3	0	1	0	0	0	1
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	38	31	11	6	9	3	29
(3)募集行為	3	1	1	1	4	0	6
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	81	49	18	8	17	19	62
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	1	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	3	1	1	0	0	0	1
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	0	4	0	0	0	2	2
(9)事務に関する連絡・対応（事故以外）	1	0	0	0	0	0	0
(10)商品開発に関する要望	0	1	0	4	0	0	4
(11)その他（主訴が不明確を含む）	12	9	1	0	2	2	5
2. 契約の管理・保全・集金	139	109	26	22	19	29	96
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	32	25	6	5	7	5	23
(2)分割払い・口座引落し	21	15	4	3	3	5	15
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	29	25	6	7	2	5	20
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	36	14	0	3	0	4	7
(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	2	2	1	0	0	0	1
(7)事務に関する連絡・対応（事故以外）	1	7	0	1	0	1	2
(8)損害サービス部以外の事故対応	0	6	1	1	0	1	3
(9)帳票類（募集文書以外・ハガキ等）	2	2	0	2	1	1	4
(10)商品以外に関する要望	0	3	0	0	0	1	1
(11)その他（主訴が不明確を含む）	16	10	8	0	6	6	20
3. 保険金	115	63	21	13	11	18	63
(内訳)							
(1)保険金のお支払い金額	27	15	9	3	8	7	27
(2)対応の遅れ・対応方法	34	15	6	1	1	4	12
(3)保険金お支払いの可否	0	0	0	0	0	0	0
(4)接客態度	5	3	2	0	0	1	3
(5)その他	49	30	4	9	2	6	21
4. 個人情報	7	3	0	0	0	1	1
5. その他	8	14	1	3	1	3	8
合計	410	286	81	57	63	77	278

保険種目別	2017 (平成29)年度	2018 (平成30)年度	2019(平成31・令和1)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	346	214	62	47	48	60	217
火災（除く積立）	37	33	4	7	7	7	25
傷害（除く積立）	6	1	4	1	1	0	6
新種（除く積立）	8	12	4	2	2	2	10
積立	0	1	0	0	0	0	0
生保	10	22	7	0	5	8	20
その他	3	3	0	0	0	0	0
合計	410	286	81	57	63	77	278