

2020年度（第2四半期）お客さまの声受付件数

申出内容別	第2四半期
	7月～9月
1. 契約・募集行為	16
（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）	1
(3)募集行為	0
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	7
(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）	0
(10)商品開発に関する要望	4
(11)その他（主訴が不明確を含む）	0
2. 契約の管理・保全・集金	27
（内訳）	
(1)証券未着・誤り	6
(2)分割払い・口座引落とし	0
(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）	6
(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）	3
(10)商品以外に関する要望	3
(11)その他（主訴が不明確を含む）	3
3. 保険金	14
（内訳）	
(1)保険金のお支払い金額	10
(2)対応の遅れ・対応方法	2
(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	58
保険種目別	
自動車・自賠責	46
火災（除く積立）	7
傷害（除く積立）	2
新種（除く積立）	0
積立	0
生保	0
その他	3
合 計	58