

2020年度お客さまの声受付状況

2018年度～2020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	2018 (平成30)年度	2019 (平成31・ 令和1)年度	2020(令和2)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	97	110	20	16	21	16	73
(内訳)							
(1)商品内容（補償内容等）	0	1	3	0	0	1	4
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	31	29	2	1	1	1	5
(3)募集行為	1	6	0	0	0	3	3
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	49	62	9	7	10	7	33
(5)契約の引受（制限・拒否等）	1	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	1	0	0	0	0	0
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	4	2	4	4	3	2	13
(9)事務に関する連絡・対応（事故以外）	0	0	1	0	1	1	3
(10)商品開発に関する要望	1	4	1	4	5	1	11
(11)その他（主訴が不明確を含む）	9	5	0	0	1	0	1
2. 契約の管理・保全・集金	109	96	28	27	19	18	92
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	25	23	7	6	4	3	20
(2)分割払い・口座引落し	15	15	3	0	4	0	7
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	25	20	8	6	5	7	26
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	14	7	4	6	1	0	11
(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	1	2	0	0	1	3
(7)事務に関する連絡・対応（事故以外）	7	2	1	0	0	3	4
(8)損害サービス部以外の事故対応	6	3	0	0	0	1	1
(9)帳票類（募集文書以外・ハガキ等）	2	4	0	3	0	0	3
(10)商品以外に関する要望	3	1	1	3	2	1	7
(11)その他（主訴が不明確を含む）	10	20	2	3	3	2	10
3. 保険金	63	63	15	14	17	21	67
(内訳)							
(1)保険金のお支払い金額	15	27	6	10	11	17	44
(2)対応の遅れ・対応方法	15	12	5	2	2	2	11
(3)保険金お支払いの可否	0	0	1	0	0	0	1
(4)接客態度	3	3	0	0	1	0	1
(5)その他	30	21	3	2	3	2	10
4. 個人情報	3	1	2	0	0	0	2
5. その他	14	8	0	1	7	2	10
合計	286	278	65	58	64	57	244

保険種目別	2018 (平成30)年度	2019(平成31・ 令和1)年度	2020(令和2)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	214	217	56	46	53	46	201
火災（除く積立）	33	25	3	7	4	6	20
傷害（除く積立）	1	6	1	2	1	2	6
新種（除く積立）	12	10	2	0	2	0	4
積立	1	0	0	0	0	0	0
生保	22	20	2	0	3	2	7
その他	3	0	1	3	1	1	6
合計	286	278	65	58	64	57	244