

2023年度お客さまの声受付状況

2021年度～2023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	2021 (令和3)年度	2022 (令和4)年度	2023(令和5)年度				
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度計
1. 契約・募集行為	76	48	17	14	9	10	50
（内訳）							
(1)商品内容（補償内容等）	4	0	2	2	0	2	6
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	16	8	2	3	0	0	5
(3)募集行為	2	2	0	0	0	0	0
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	27	21	10	5	5	4	24
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	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	2	0	0	1	0	0	1
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	4	3	1	1	1	2	5
(9)事務に関する連絡・対応（事故以外）	3	0	0	0	1	1	2
(10)商品開発に関する要望	11	12	1	0	0	0	1
(11)その他（主訴が不明確を含む）	7	2	1	2	2	1	6
2. 契約の管理・保全・集金	119	68	15	10	9	12	46
（内訳）							
(1)証券未着・誤り	31	20	4	2	3	2	11
(2)分割払い・口座引落し	14	12	0	1	1	0	2
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	22	16	5	3	0	2	10
(4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)	13	5	4	4	0	3	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	1	1	0	0	0	0	0
(7)事務に関する連絡・対応（事故以外）	6	0	1	0	0	2	3
(8)損害サービス部以外の事故対応	5	2	0	0	0	0	0
(9)帳票類（募集文書以外・ハガキ等）	3	5	0	0	2	1	3
(10)商品以外に関する要望	12	0	0	0	0	0	0
(11)その他（主訴が不明確を含む）	12	7	1	0	3	2	6
3. 保険金	76	65	16	15	23	7	61
（内訳）							
(1)保険金のお支払い金額	48	43	9	9	17	3	38
(2)対応の遅れ・対応方法	9	4	5	2	1	1	9
(3)保険金お支払いの可否	0	0	0	0	0	0	0
(4)接客態度	0	3	0	1	1	0	2
(5)その他	19	15	2	3	4	3	12
4. 個人情報	2	1	0	1	0	0	1
5. その他	11	42	10	2	0	2	14
合 計	284	224	58	42	41	31	172

保険種目別	2021 (令和3)年度	2022 (令和4)年度	2023(令和5)年度				
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度計
自動車・自賠責	227	162	41	37	35	22	135
火災（除く積立）	31	14	6	5	4	6	21
傷害（除く積立）	4	2	1	0	0	0	1
新種（除く積立）	5	4	0	0	1	0	1
積立	0	0	0	0	0	0	0
生保	15	39	9	0	1	2	12
その他	2	3	1	0	0	1	2
合 計	284	224	58	42	41	31	172