

2021年度（第1四半期）お客さまの声受付件数

申出内容別	第1四半期
	4月～6月
1. 契約・募集行為	24
（内訳）	
(1)商品内容（補償内容等）	2
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	4
(3)募集行為	1
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	9
(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）	2
(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	3
(11)その他（主訴が不明確を含む）	3
2. 契約の管理・保全・集金	36
（内訳）	
(1)証券未着・誤り	12
(2)分割払い・口座引落とし	4
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	3
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	2
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	0
(6)接客態度	1
(7)事務に関する連絡・対応（事故以外）	3
(8)損害サービス部以外の事故対応	2
(9)帳票類（募集文書以外・ハガキ等）	2
(10)商品以外に関する要望	1
(11)その他（主訴が不明確を含む）	6
3. 保険金	23
（内訳）	
(1)保険金のお支払い金額	16
(2)対応の遅れ・対応方法	3
(3)保険金お支払いの可否	0
(4)接客態度	0
(5)その他	4
4. 個人情報	0
5. その他	6
合 計	89
保険種目別	
自動車・自賠責	70
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	7
その他	2
合 計	89