

## 2021年度（第2四半期）お客様の声受付件数

| 申出内容別                   | 第2四半期     |
|-------------------------|-----------|
|                         | 7月～9月     |
| <b>1. 契約・募集行為</b>       | 19        |
| （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）    | 4         |
| (3)募集行為                 | 0         |
| (4)契約内容・条件などの説明不足・誤り    | 8         |
| (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                 | 1         |
| (8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等） | 1         |
| (9)事務に関する連絡・対応（事故以外）    | 2         |
| (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）      | 0         |
| <b>2. 契約の管理・保全・集金</b>   | 35        |
| （内訳）                    |           |
| (1)証券未着・誤り              | 8         |
| (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）   | 5         |
| (4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)  | 7         |
| (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）    | 2         |
| (8)損害サービス部以外の事故対応       | 1         |
| (9)帳票類（募集文書以外・ハガキ等）     | 0         |
| (10)商品以外に関する要望          | 6         |
| (11)その他（主訴が不明確を含む）      | 2         |
| <b>3. 保険金</b>           | 18        |
| （内訳）                    |           |
| (1)保険金のお支払い金額           | 12        |
| (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                  | 4         |
| <b>4. 個人情報</b>          | 2         |
| <b>5. その他</b>           | 1         |
| <b>合 計</b>              | <b>75</b> |
| <b>保険種目別</b>            |           |
| 自動車・自賠責                 | 60        |
| 火災（除く積立）                | 10        |
| 傷害（除く積立）                | 1         |
| 新種（除く積立）                | 2         |
| 積立                      | 0         |
| 生保                      | 2         |
| その他                     | 0         |
| <b>合 計</b>              | <b>75</b> |