

2022年度お客さまの声受付状況

2020年度～2022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	2020 (令和2)年度	2021 (令和3)年度	2022(令和4)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	73	76	19	11	6	12	48
(内訳)							
(1)商品内容（補償内容等）	4	4	0	0	0	0	0
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	5	16	4	2	1	1	8
(3)募集行為	3	2	1	0	1	0	2
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	33	27	8	3	3	7	21
(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	0	2	0	0	0	0	0
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	13	4	0	3	0	0	3
(9)事務に関する連絡・対応（事故以外）	3	3	0	0	0	0	0
(10)商品開発に関する要望	11	11	6	3	1	2	12
(11)その他（主訴が不明確を含む）	1	7	0	0	0	2	2
2. 契約の管理・保全・集金	92	119	19	11	17	21	68
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	20	31	4	2	6	8	20
(2)分割払い・口座引落し	7	14	3	4	3	2	12
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	26	22	8	2	6	0	16
(4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)	11	13	3	1	0	1	5
(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	3	1	0	0	1	0	1
(7)事務に関する連絡・対応（事故以外）	4	6	0	0	0	0	0
(8)損害サービス部以外の事故対応	1	5	1	0	0	1	2
(9)帳票類（募集文書以外・ハガキ等）	3	3	0	0	1	4	5
(10)商品以外に関する要望	7	12	0	0	0	0	0
(11)その他（主訴が不明確を含む）	10	12	0	2	0	5	7
3. 保険金	67	76	9	22	19	15	65
(内訳)							
(1)保険金のお支払い金額	44	48	8	14	9	12	43
(2)対応の遅れ・対応方法	11	9	0	2	1	1	4
(3)保険金お支払いの可否	1	0	0	0	0	0	0
(4)接客態度	1	0	0	2	1	0	3
(5)その他	10	19	1	4	8	2	15
4. 個人情報	2	2	0	0	0	1	1
5. その他	10	11	7	18	13	4	42
合計	244	284	54	62	55	53	224

保険種目別	2020(令和2) 年度	2021(令和3) 年度	2022(令和4)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	201	227	46	41	39	36	162
火災（除く積立）	20	31	2	2	3	7	14
傷害（除く積立）	6	4	1	0	1	0	2
新種（除く積立）	4	5	3	0	0	1	4
積立	0	0	0	0	0	0	0
生保	7	15	2	17	12	8	39
その他	6	2	0	2	0	1	3
合計	244	284	54	62	55	53	224