

2024年度（第2四半期）お客さまの声受付件数

申出内容別	第2四半期
	7月～9月
1. 契約・募集行為	6
（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）	0
（3）募集行為	0
（4）契約内容・条件などの説明不足・誤り	5
（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）	0
（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	1
（11）その他（主訴が不明確を含む）	0
2. 契約の管理・保全・集金	7
（内訳）	
（1）証券未着・誤り	5
（2）分割払い・口座引落し	0
（3）異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	0
（4）解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	1
（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）	0
（8）損害サービス部以外の事故対応	0
（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	0
（11）その他（主訴が不明確を含む）	1
3. 保険金	10
（内訳）	
（1）保険金のお支払い金額	3
（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	2
（5）その他	3
4. 個人情報	1
5. その他	5
合 計	29
保険種目別	
自動車・自賠責	25
火災（除く積立）	4
傷害（除く積立）	0
新種（除く積立）	0
積立	0
生保	0
その他	0
合 計	29