

日本損害保険協会にいただいた、会員会社に対する「お客様の声」の内訳
 (2018年度 第3四半期)

東京海上日動火災保険株式会社

	件数
1. 契約・募集行為	
(1) 商品内容（補償内容等）	
(2) 契約継続手続き（手続き漏れ・遅れ等）	10
(3) 募集行為	3
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	9
(5) 契約の引受（条件・制限等）	10
(6) 保険料の計算誤り	1
(7) 接客態度	2
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）の内容	1
(9) その他	3
小 計	39
2. 契約の管理・保全・集金	
(1) 証券未着・誤り	
(2) 分割払・口座振替対応	4
(3) 契約の変更手続き	3
(4) 契約の解約手続き	12
(5) 満期返戻処理（手続き遅延、返戻金額等）	
(6) 接客態度	2
(7) その他	14
小 計	35
3. 保険金	
(1) 保険金のお支払い金額	314
(2) 対応の遅れ・対応方法	151
(3) 保険金お支払いの可否	54
(4) 接客態度	59
(5) その他	67
小 計	645
4. その他	15
合 計	734