

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
(2021年度 第4四半期)

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）	11
(3) 募集行為	6
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	14
(5) 契約の引受（条件・制限等）	8
(6) 保険料の計算誤り	3
(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	2
(9) その他	1
小 計	47
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	2
(3) 契約の変更手続き	11
(4) 契約の解約手続き	7
(5) 満期返戻処理（手続き遅延、返戻金額等）	1
(6) 接客態度	
(7) その他	19
小 計	40
3. 保険金	
(1) 保険金のお支払い金額	338
(2) 対応の遅れ・対応方法	170
(3) 保険金お支払いの可否	89
(4) 接客態度	73
(5) その他	44
小 計	714
4. その他	4
合 計	805