

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  
(2024年度 第1四半期)

楽天損害保険株式会社

|                             | 件数 |
|-----------------------------|----|
| <b>1. 契約・募集行為</b>           |    |
| (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）      |    |
| (3) 募集行為                    | 3  |
| (4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り       | 4  |
| (5) 契約の引受（条件・制限等）           |    |
| (6) 保険料の計算誤り                |    |
| (7) 接客態度                    | 1  |
| (8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）の内容 |    |
| (9) その他                     |    |
| 小 計                         | 8  |
| <b>2. 契約の管理・保全・集金</b>       |    |
| (1) 証券未着・誤り                 |    |
| (2) 分割払・口座振替対応              | 1  |
| (3) 契約の変更手続き                | 1  |
| (4) 契約の解約手続き                | 1  |
| (5) 満期返戻処理（手続き遅延、返戻金額等）     |    |
| (6) 接客態度                    |    |
| (7) その他                     | 2  |
| 小 計                         | 5  |
| <b>3. 保険金</b>               |    |
| (1) 保険金のお支払い金額              | 9  |
| (2) 対応の遅れ・対応方法              | 14 |
| (3) 保険金お支払いの可否              | 16 |
| (4) 接客態度                    | 5  |
| (5) その他                     | 2  |
| 小 計                         | 46 |
| <b>4. その他</b>               | 3  |
| 合 計                         | 62 |