



TOKIOMARINE
e.design

イーデザイン損害保険株式会社におけるお客さまの声への取り組み

【いただいた「お客さまの声」(ご不満)の概要】

2023年度

(単位:件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2023年度合計
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容	0	0			0
(2)契約更新手続き	4	4			8
(3)募集行為	0	0			0
(4)契約内容・条件などの説明	29	9			38
(5)契約の引受	0	0			0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0			0
(7)接客態度	6	6			12
(8)帳票類・ホームページ類	25	38			63
(9)その他	0	0			0
小計	64	57	0	0	121
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	0	0			0
(2)保険料支払方法	0	0			0
(3)契約内容変更	0	0			0
(4)解約	0	0			0
(5)満期返戻	0	0			0
(6)接客態度	131	109			240
(7)その他	30	19			49
小計	161	128	0	0	289
3. 保険金					
(1)示談(認定)金額	0	0			0
(2)処理遅延・処理方法	18	5			23
(3)有無責	0	0			0
(4)接客態度	153	174			327
(5)その他	50	25			75
小計	221	204	0	0	425
4. その他	6	2			8
5. 個人情報	0	0			0
合計	452	391	0	0	843



TOKIOMARINE
e.design

イーデザイン損害保険株式会社におけるお客さまの声への取り組み

【いただいた「お客さまの声」(ご不満)の概要】

2022年度

(単位:件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2022年度合計
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容	36	0	0	0	36
(2)契約更新手続き	15	10	10	9	44
(3)募集行為	0	0	0	0	0
(4)契約内容・条件などの説明	40	27	19	23	109
(5)契約の引受	2	4	0	0	6
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0	0	0
(7)接客態度	19	14	33	12	78
(8)帳票類・ホームページ類	48	35	9	8	100
(9)その他	1	0	3	0	4
小計	161	90	74	52	377
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	0	0	0	0	0
(2)保険料支払方法	0	0	0	0	0
(3)契約内容変更	0	0	0	0	0
(4)解約	0	0	0	0	0
(5)満期返戻	0	0	0	0	0
(6)接客態度	253	194	121	138	706
(7)その他	40	28	36	33	137
小計	293	222	157	171	843
3. 保険金					
(1)示談(認定)金額	0	0	0	0	0
(2)処理遅延・処理方法	9	6	12	20	47
(3)有無責	0	0	0	0	0
(4)接客態度	134	137	77	98	446
(5)その他	21	9	66	17	113
小計	164	152	155	135	606
4. その他	27	15	12	4	58
5. 個人情報	0	0	0	0	0
合計	645	479	398	362	1,884



TOKIOMARINE
e.design

イーデザイン損害保険株式会社におけるお客さまの声への取り組み

【いただいた「お客さまの声」(ご不満)の概要】

2021年度

(単位:件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2021年度合計
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容	1	0	0	0	1
(2)契約更新手続き	12	29	10	9	60
(3)募集行為	0	0	0	0	0
(4)契約内容・条件などの説明	16	24	39	19	98
(5)契約の引受	0	4	1	1	6
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0	0	0
(7)接客態度	22	26	20	17	85
(8)帳票類・ホームページ類	0	7	10	0	17
(9)その他	6	5	3	4	18
小計	57	95	83	50	285
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	0	0	0	0	0
(2)保険料支払方法	0	0	0	0	0
(3)契約内容変更	0	0	0	0	0
(4)解約	1	0	0	0	1
(5)満期返戻	0	0	0	0	0
(6)接客態度	305	304	284	261	1,154
(7)その他	59	48	61	59	227
小計	365	352	345	320	1,382
3. 保険金					
(1)示談(認定)金額	1	0	0	0	1
(2)処理遅延・処理方法	64	29	17	28	138
(3)有無責	0	0	0	0	0
(4)接客態度	97	112	128	95	432
(5)その他	86	27	62	35	210
小計	248	168	207	158	781
4. その他	15	31	23	36	105
5. 個人情報	0	0	0	0	0
合計	685	646	658	564	2,553



TOKIOMARINE
e.design

イーデザイン損害保険株式会社におけるお客さまの声への取り組み

【いただいた「お客さまの声」(ご不満)の概要】

2020年度

(単位:件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2020年度合計
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容	0	0	0	0	0
(2)契約更新手続き	3	0	5	6	14
(3)募集行為	2	2	2	1	7
(4)契約内容・条件などの説明	25	29	32	23	109
(5)契約の引受	0	2	1	0	3
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0	3	3
(7)接客態度	47	65	66	68	246
(8)帳票類・ホームページ類	32	2	2	3	39
(9)その他	6	5	6	7	24
小計	115	105	114	111	445
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	0	0	0	0	0
(2)保険料支払方法	0	0	0	0	0
(3)契約内容変更	3	5	4	8	20
(4)解約	4	4	4	1	13
(5)満期返戻	0	0	0	0	0
(6)接客態度	175	178	189	246	788
(7)その他	18	18	34	20	90
小計	200	205	231	275	911
3. 保険金					
(1)示談(認定)金額	3	1	3	1	8
(2)処理遅延・処理方法	80	63	87	47	277
(3)有無責	0	3	2	0	5
(4)接客態度	96	102	127	118	443
(5)その他	2	2	1	5	10
小計	181	171	220	171	743
4. その他	1	0	0	1	2
5. 個人情報	0	0	0	1	1
合計	497	481	565	559	2,102



TOKIOMARINE
e.design

イーデザイン損害保険株式会社におけるお客さまの声への取り組み

【いただいた「お客さまの声」(ご不満)の概要】

2019年度

(単位:件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2019年度合計
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容	0	0	0	0	0
(2)契約更新手続き	1	34	1	0	36
(3)募集行為	3	6	3	0	12
(4)契約内容・条件などの説明	28	41	32	29	130
(5)契約の引受	0	0	0	1	1
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0	0	0
(7)接客態度	59	73	48	75	255
(8)帳票類・ホームページ類	9	54	13	15	91
(9)その他	21	6	4	5	36
小計	121	214	101	125	561
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	1	2	1	1	5
(2)保険料支払方法	0	0	0	0	0
(3)契約内容変更	11	7	2	2	22
(4)解約	2	1	5	5	13
(5)満期返戻	0	0	0	0	0
(6)接客態度	161	230	161	151	703
(7)その他	46	43	35	48	172
小計	221	283	204	207	915
3. 保険金					
(1)示談(認定)金額	12	9	4	8	33
(2)処理遅延・処理方法	41	56	66	58	221
(3)有無責	3	1	6	2	12
(4)接客態度	143	161	138	166	608
(5)その他	12	4	2	10	28
小計	211	231	216	244	902
4. その他	0	2	2	0	4
5. 個人情報	0	0	0	0	0
合計	553	730	523	576	2,382



TOKIOMARINE
e.design

イーデザイン損害保険株式会社におけるお客さまの声への取り組み

【いただいた「お客さまの声」(ご不満)の概要】

2018年度

(単位:件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2018年度合計
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容	175	233	151	222	781
(2)契約更新手続き	189	217	194	232	832
(3)募集行為	27	35	19	29	110
(4)契約内容・条件などの説明	111	126	118	115	470
(5)契約の引受	20	20	24	19	83
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	1	0	0	1
(7)接客態度	92	133	120	187	532
(8)帳票類・ホームページ類	440	673	591	782	2,486
(9)その他	108	134	139	125	506
小計	1,162	1,572	1,356	1,711	5,801
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	2	0	1	2	5
(2)保険料支払方法	0	0	0	0	0
(3)契約内容変更	38	36	34	48	156
(4)解約	7	7	5	12	31
(5)満期返戻	0	0	0	0	0
(6)接客態度	170	222	200	397	989
(7)その他	119	100	154	133	506
小計	336	365	394	592	1,687
3. 保険金					
(1)示談(認定)金額	20	20	16	18	74
(2)処理遅延・処理方法	70	69	47	41	227
(3)有無責	1	8	6	1	16
(4)接客態度	171	201	241	216	829
(5)その他	39	28	47	23	137
小計	301	326	357	299	1,283
4. その他	7	14	5	14	40
5. 個人情報	2	0	0	2	4
合計	1,808	2,277	2,112	2,618	8,815



TOKIOMARINE
e.design

イーデザイン損害保険株式会社におけるお客さまの声への取り組み

【いただいた「お客さまの声」(ご不満)の概要】

2017年度

(単位:件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2017年度合計
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容	434	398	284	307	1,423
(2)契約更新手続き	259	198	158	266	881
(3)募集行為	36	51	26	34	147
(4)契約内容・条件などの説明	81	100	86	151	418
(5)契約の引受	28	30	28	35	121
(6)保険料誤り・料率適用誤り	1	1	0	1	3
(7)接客態度	98	129	105	117	449
(8)帳票類・ホームページ類	489	590	460	661	2,200
(9)その他	115	105	123	148	491
小計	1,541	1,602	1,270	1,720	6,133
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	0	2	1	1	4
(2)保険料支払方法	0	0	0	0	0
(3)契約内容変更	45	45	46	43	179
(4)解約	6	7	4	14	31
(5)満期返戻	0	0	0	0	0
(6)接客態度	174	263	192	276	905
(7)その他	75	88	69	108	340
小計	300	405	312	442	1,459
3. 保険金					
(1)示談(認定)金額	31	21	34	31	117
(2)処理遅延・処理方法	33	48	55	61	197
(3)有無責	2	2	6	8	18
(4)接客態度	191	154	160	177	682
(5)その他	29	23	34	32	118
小計	286	248	289	309	1,132
4. その他	11	9	6	7	33
5. 個人情報	0	0	2	1	3
合計	2,138	2,264	1,879	2,479	8,760



TOKIOMARINE
e.design

イーデザイン損害保険株式会社におけるお客さまの声への取り組み

【いただいた「お客さまの声」(ご不満)の概要】

2016年度

(単位:件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2016年度合計
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容	387	527	541	683	2,138
(2)契約更新手続き	206	232	232	376	1,046
(3)募集行為	17	26	26	53	122
(4)契約内容・条件などの説明	162	196	166	130	654
(5)契約の引受	36	47	42	67	192
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0	1	1
(7)接客態度	428	230	91	130	879
(8)帳票類・ホームページ類	541	610	435	454	2,040
(9)その他	174	160	132	128	594
小計	1,951	2,028	1,665	2,022	7,666
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	1	3	0	2	6
(2)保険料支払方法	0	0	0	0	0
(3)契約内容変更	41	43	22	52	158
(4)解約	5	9	9	5	28
(5)満期返戻	0	0	0	0	0
(6)接客態度	501	317	145	237	1,200
(7)その他	110	108	84	98	400
小計	658	480	260	394	1,792
3. 保険金					
(1)示談(認定)金額	23	33	39	28	123
(2)処理遅延・処理方法	40	41	37	27	145
(3)有無責	0	1	3	2	6
(4)接客態度	113	145	175	152	585
(5)その他	66	60	47	47	220
小計	242	280	301	256	1,079
4. その他	17	6	8	8	39
5. 個人情報	0	0	0	0	0
合計	2,868	2,794	2,234	2,680	10,576



TOKIOMARINE
e.design

イーデザイン損害保険株式会社におけるお客さまの声への取り組み

【いただいた「お客さまの声」(ご不満)の概要】

2015年度

(単位:件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2015年度合計
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容	297	335	266	297	1,195
(2)契約更新手続き	52	73	104	139	368
(3)募集行為	0	5	5	7	17
(4)契約内容・条件などの説明	75	94	138	206	513
(5)契約の引受	54	51	43	43	191
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	1	0	1	2
(7)接客態度	149	117	122	198	586
(8)帳票類・ホームページ類	653	638	564	652	2,507
(9)その他	93	97	143	191	524
小計	1,373	1,411	1,385	1,734	5,903
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	1	1	2	2	6
(2)保険料支払方法	0	0	0	0	0
(3)契約内容変更	22	15	30	42	109
(4)解約	4	2	4	10	20
(5)満期返戻	0	0	0	0	0
(6)接客態度	154	130	127	262	673
(7)その他	70	73	122	110	375
小計	251	221	285	426	1,183
3. 保険金					
(1)示談(認定)金額	14	18	21	23	76
(2)処理遅延・処理方法	11	8	13	15	47
(3)有無責	0	1	1	4	6
(4)接客態度	94	98	86	86	364
(5)その他	30	40	50	44	164
小計	149	165	171	172	657
4. その他	7	12	15	11	45
5. 個人情報	1	0	0	0	1
合計	1,781	1,809	1,856	2,343	7,789



TOKIOMARINE
e.design

イーデザイン損害保険株式会社におけるお客さまの声への取り組み

【いただいた「お客さまの声」(ご不満)の概要】

2014年度

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2014年度合計
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容	244	200	228	250	922
(2)契約更新手続き	82	52	59	68	261
(3)募集行為	119	1	3	3	126
(4)契約内容・条件などの説明	112	74	64	80	330
(5)契約の引受	58	23	35	43	159
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0	0	0
(7)接客態度	95	80	106	140	421
(8)帳票類・ホームページ類	504	434	534	713	2,185
(9)その他	87	68	72	81	308
小計	1,301	932	1,101	1,378	4,712
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	0	3	1	3	7
(2)保険料支払方法	0	0	0	0	0
(3)契約内容変更	8	3	3	5	19
(4)解約	0	1	0	0	1
(5)満期返戻	0	0	0	0	0
(6)接客態度	69	75	103	149	396
(7)その他	83	40	36	55	214
小計	160	122	143	212	637
3. 保険金					
(1)示談(認定)金額	1	0	0	11	12
(2)処理遅延・処理方法	13	7	17	17	54
(3)有無責	0	0	0	0	0
(4)接客態度	32	45	99	99	275
(5)その他	17	9	23	26	75
小計	63	61	139	153	416
4. その他	27	6	4	12	49
5. 個人情報	0	0	0	2	2
合計	1,551	1,121	1,387	1,757	5,816



イーデザイン損害保険株式会社におけるお客さまの声への取り組み

【いただいた「お客さまの声」(ご不満)の概要】

2013年度

1. 契約・募集行為	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2013年度合計
(1)商品内容	169	231	266	336	1,002
(2)契約更新手続き	117	194	171	154	636
(3)募集行為	177	286	202	158	823
(4)契約内容・条件などの説明	138	131	208	222	699
(5)契約の引受	17	12	37	119	185
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0	0	0
(7)接客態度	88	85	102	125	400
(8)帳票類・ホームページ類	226	139	154	425	944
(9)その他	30	96	107	125	358
小計	962	1,174	1,247	1,664	5,047
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	0	0	0	1	1
(2)保険料支払方法	0	0	0	0	0
(3)契約内容変更	10	21	8	4	43
(4)解約	2	1	1	3	7
(5)満期返戻	0	0	0	0	0
(6)接客態度	16	8	49	108	181
(7)その他	128	97	73	88	386
小計	156	127	131	204	618
3. 保険金					
(1)示談(認定)金額	1	1	1	2	5
(2)処理遅延・処理方法	5	3	1	12	21
(3)有無責	0	1	1	0	2
(4)接客態度	14	9	24	47	94
(5)その他	23	26	43	29	121
小計	43	40	70	90	243
4. その他	63	79	33	16	191
5. 個人情報	0	0	0	0	0
合計	1,224	1,420	1,481	1,974	6,099



TOKIOMARINE
e.design

イーデザイン損害保険株式会社におけるお客さまの声への取り組み

【いただいた「お客さまの声」(ご不満)の概要】

2012年度

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2012年度合計
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容	77	66	30	64	237
(2)契約更新手続き	62	63	61	63	249
(3)募集行為	121	56	26	69	272
(4)契約内容・条件などの説明	50	113	168	43	374
(5)契約の引受	34	47	36	32	149
(6)保険料誤り・料率適用誤り	2	0	0	0	2
(7)接客態度	59	83	71	77	290
(8)帳票類・ホームページ類	338	274	355	481	1,448
(9)その他	127	134	110	102	473
小計	870	836	857	931	3,494
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	5	1	0	0	6
(2)保険料支払方法	13	0	0	0	13
(3)契約内容変更	3	17	12	9	41
(4)解約	5	0	0	5	10
(5)満期返戻	0	0	0	0	0
(6)接客態度	7	37	34	14	92
(7)その他	91	25	47	98	261
小計	124	80	93	126	423
3. 保険金					
(1)示談(認定)金額	0	2	2	0	4
(2)処理遅延・処理方法	1	3	4	0	8
(3)有無責	1	0	0	0	1
(4)接客態度	3	14	13	11	41
(5)その他	17	6	13	19	55
小計	22	25	32	30	109
4. その他	111	97	57	105	370
5. 個人情報	2	0	0	0	2
合計	1,129	1,038	1,039	1,192	4,398



TOKIOMARINE
e.design

イーデザイン損害保険株式会社におけるお客さまの声への取り組み

【いただいた「お客さまの声」の概要】

2011年度

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2011年度合計
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容	182	214	210	286	892
(2)契約更新手続き	85	73	67	130	355
(3)募集行為	147	133	95	309	684
(4)契約内容・条件などの説明	8	2	7	10	27
(5)契約の引受	40	17	6	14	77
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	1	0	1	2
(7)接客態度	72	49	41	86	248
(8)帳票類・ホームページ類	562	420	398	549	1,929
(9)その他	179	240	271	279	969
小計	1,275	1,149	1,095	1,664	5,183
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	0	2	1	1	4
(2)保険料支払方法	0	0	0	17	17
(3)契約内容変更	13	1	2	6	22
(4)解約	14	21	11	10	56
(5)満期返戻	0	0	0	0	0
(6)接客態度	14	0	9	0	23
(7)その他	231	155	138	140	664
小計	272	179	161	174	786
3. 保険金					
(1)示談(認定)金額	0	1	1	0	2
(2)処理遅延・処理方法	1	0	0	1	2
(3)有無責	2	2	3	0	7
(4)接客態度	11	11	4	8	34
(5)その他	35	18	27	42	122
小計	49	32	35	51	167
4. その他	25	19	67	128	239
5. 個人情報	0	0	0	0	0
合計	1,621	1,379	1,358	2,017	6,375



TOKIOMARINE
e.design

イーデザイン損害保険株式会社におけるお客さまの声への取り組み

【いただいた「お客さまの声」の概要】

2010年度

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2010年度合計
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容	71	104	137	124	436
(2)契約更新手続き	6	65	77	97	245
(3)募集行為	78	74	25	90	267
(4)契約内容・条件などの説明	44	23	12	13	92
(5)契約の引受	29	45	40	48	162
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0	0	0
(7)接客態度	40	38	45	84	207
(8)帳票類・ホームページ類	345	444	381	509	1,679
(9)その他	74	132	167	203	576
小計	687	925	884	1,168	3,664
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	1	2	1	4	8
(2)保険料支払方法	0	0	0	0	0
(3)契約内容変更	9	16	18	36	79
(4)解約	15	22	14	30	81
(5)満期返戻	0	0	0	0	0
(6)接客態度	8	0	0	67	75
(7)その他	100	146	111	169	526
小計	133	186	144	306	769
3. 保険金					
(1)示談(認定)金額	4	2	2	2	10
(2)処理遅延・処理方法	7	5	5	2	19
(3)有無責	0	3	0	0	3
(4)接客態度	2	2	4	2	10
(5)その他	13	5	11	15	44
小計	26	17	22	21	86
4. その他	11	40	42	4	97
5. 個人情報	0	0	3	0	3
合計	857	1,168	1,095	1,499	4,619



TOKIOMARINE
e.design

イーデザイン損害保険株式会社におけるお客さまの声への取り組み

【いただいた「お客さまの声」の概要】

2009年度

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2009年度合計
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容	7	29	13	76	125
(2)契約更新手続き	0	0	0	3	3
(3)募集行為	12	86	87	92	277
(4)契約内容・条件などの説明	0	4	4	28	36
(5)契約の引受	8	26	4	11	49
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	1	0	1
(7)接客態度	0	6	17	36	59
(8)帳票類・ホームページ類	22	185	218	217	642
(9)その他	3	48	75	147	273
小計	52	384	419	610	1,465
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	0	2	4	1	7
(2)保険料支払方法	0	0	0	0	0
(3)契約内容変更	0	0	6	10	16
(4)解約	0	0	3	7	10
(5)満期返戻	0	0	0	0	0
(6)接客態度	0	0	2	3	5
(7)その他	5	26	39	101	171
小計	5	28	54	122	209
3. 保険金					
(1)示談(認定)金額	0	0	1	3	4
(2)処理遅延・処理方法	0	0	1	16	17
(3)有無責	0	0	0	0	0
(4)接客態度	0	1	1	0	2
(5)その他	2	2	5	12	21
小計	2	3	8	31	44
4. その他	1	4	2	10	17
5. 個人情報	1	4	2	0	7
合計	61	423	485	773	1,742