

2022年度第4四半期までの苦情受付件数

	2022年度				
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計
1. 契約・募集行為					
(1) 商品内容（補償内容等）	10	9	4	10	33
(2) 契約継続手続き（手続き漏れ・遅れ等）	31	35	22	31	119
(3) 募集行為（お客さまへの意向確認不足等）	33	16	19	22	90
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	49	49	51	41	190
(5) 契約の引受（条件・制限等）	8	5	7	7	27
(6) 保険料の計算誤り	8	5	10	5	28
(7) 接客態度	5	6	6	8	25
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）の内容	21	16	9	12	58
(9) その他	31	27	21	32	111
小計	196	168	149	168	681
2. 契約の管理・保全・集金					
(1) 証券未着・誤り	10	5	4	5	24
(2) 分割払・口座振替対応	16	10	13	12	51
(3) 契約の変更手続き	32	54	37	47	170
(4) 契約の解約手続き	41	41	43	41	166
(5) 満期返戻処理（手続き遅延、返戻金額等）	1	0	0	0	1
(6) 接客態度	1	2	1	1	5
(7) その他	6	7	9	11	33
小計	107	119	107	117	450
3. 保険金					
(1) 保険金のお支払金額	33	34	16	34	117
(2) 対応の遅れ・対応方法	164	150	137	129	580
(3) 保険金お支払いの可否	7	20	7	4	38
(4) 接客態度	70	72	89	69	300
(5) その他	2	1	3	0	6
小計	276	277	252	236	1,041
4. その他					
その他（個人情報取扱いに関する苦情を含む）	8	23	22	16	69
合計	587	587	530	537	2,241