

2023年度第3四半期までの苦情受付件数

	2023年度				累計
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
1. 契約・募集行為					
(1) 商品内容（補償内容等）	7	4	4	0	15
(2) 契約継続手続き（手続き漏れ・遅れ等）	19	29	35	0	83
(3) 募集行為（お客さまへの意向確認不足等）	18	23	27	0	68
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	40	41	48	0	129
(5) 契約の引受（条件・制限等）	5	7	5	0	17
(6) 保険料の計算誤り	7	10	12	0	29
(7) 接客態度	6	7	8	0	21
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）の内容	4	9	4	0	17
(9) その他	43	39	38	0	120
小計	149	169	181	0	499
2. 契約の管理・保全・集金					
(1) 証券未着・誤り	1	5	6	0	12
(2) 分割払・口座振替対応	13	21	17	0	51
(3) 契約の変更手続き	46	54	49	0	149
(4) 契約の解約手続き	48	55	49	0	152
(5) 満期返戻処理（手続き遅延、返戻金額等）	2	1	1	0	4
(6) 接客態度	7	4	4	0	15
(7) その他	8	9	10	0	27
小計	125	149	136	0	410
3. 保険金					
(1) 保険金のお支払金額	37	26	51	0	114
(2) 対応の遅れ・対応方法	138	184	175	0	497
(3) 保険金お支払いの可否	8	16	13	0	37
(4) 接客態度	77	76	68	0	221
(5) その他	1	3	1	0	5
小計	261	305	308	0	874
4. その他					
その他（個人情報取扱いに関する苦情を含む）	26	34	25	0	85
合計	561	657	650	0	1,868