

## 2018年度第4四半期までの苦情受付件数

	2018年度				
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計
<b>1. 契約・募集行為</b>					
(1) 商品内容（補償内容等）	3	6	4	4	17
(2) 契約継続手続き（手続き漏れ・遅れ等）	49	37	36	29	151
(3) 募集行為（お客さまへの意向確認不足等）	26	21	19	21	87
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	98	85	118	93	394
(5) 契約の引受（条件・制限等）	3	3	4	5	15
(6) 保険料の計算誤り	12	3	7	1	23
(7) 接客態度	6	22	16	9	53
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）の内容	8	4	5	3	20
(9) その他	38	27	32	35	132
小計	243	208	241	200	892
<b>2. 契約の管理・保全・集金</b>					
(1) 証券未着・誤り	10	9	4	6	29
(2) 分割払・口座振替対応	10	8	10	4	32
(3) 契約の変更手続き	92	85	75	74	326
(4) 契約の解約手続き	85	68	72	70	295
(5) 満期返戻処理（手続き遅延、返戻金額等）	0	0	2	2	4
(6) 接客態度	3	4	15	14	36
(7) その他	22	22	21	26	91
小計	222	196	199	196	813
<b>3. 保険金</b>					
(1) 保険金のお支払金額	51	48	56	33	188
(2) 対応の遅れ・対応方法	167	149	150	139	605
(3) 保険金お支払いの可否	15	9	15	6	45
(4) 接客態度	65	66	66	57	254
(5) その他	1	0	1	3	5
小計	299	272	288	238	1,097
<b>4. その他</b>					
その他（個人情報取扱いに関する苦情を含む）	10	4	9	9	32
合計	774	680	737	643	2,834