

2019年度第4四半期までの苦情受付件数

	2019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）	4	3	4	1	12
(2) 契約継続手続き（手続き漏れ・遅れ等）	47	47	47	24	165
(3) 募集行為（お客さまへの意向確認不足等）	35	29	19	30	113
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	75	109	108	80	372
(5) 契約の引受（条件・制限等）	8	4	3	4	19
(6) 保険料の計算誤り	0	5	17	8	30
(7) 接客態度	14	5	8	3	30
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）の内容	7	4	8	1	20
(9) その他	29	39	50	53	171
小計	219	245	264	204	932
2. 契約の管理・保全・集金					
(1) 証券未着・誤り	6	14	3	6	29
(2) 分割払・口座振替対応	12	10	16	10	48
(3) 契約の変更手続き	102	71	78	56	307
(4) 契約の解約手続き	50	72	56	65	243
(5) 満期返戻処理（手続き遅延、返戻金額等）	2	0	1	2	5
(6) 接客態度	2	3	3	3	11
(7) その他	18	23	17	6	64
小計	192	193	174	148	707
3. 保険金					
(1) 保険金のお支払金額	35	31	32	33	131
(2) 対応の遅れ・対応方法	175	172	207	162	716
(3) 保険金お支払いの可否	11	13	6	13	43
(4) 接客態度	67	55	62	45	229
(5) その他	1	3	0	3	7
小計	289	274	307	256	1,126
4. その他					
その他（個人情報の取扱いに関する苦情を含む）	7	4	14	6	31
合 計	707	716	759	614	2,796