

2020年度第4四半期までの苦情受付件数

	2020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）	3	4	1	2	10
(2) 契約継続手続き（手続き漏れ・遅れ等）	59	41	38	31	169
(3) 募集行為（お客さまへの意向確認不足等）	30	28	14	14	86
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	95	64	61	51	271
(5) 契約の引受（条件・制限等）	12	6	5	3	26
(6) 保険料の計算誤り	7	16	10	5	38
(7) 接客態度	10	8	6	1	25
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）の内容	3	5	5	4	17
(9) その他	58	41	20	52	171
小計	277	213	160	163	813
2. 契約の管理・保全・集金					
(1) 証券未着・誤り	6	8	5	4	23
(2) 分割払・口座振替対応	15	14	8	9	46
(3) 契約の変更手続き	51	53	37	46	187
(4) 契約の解約手続き	65	43	57	35	200
(5) 満期返戻処理（手続き遅延、返戻金額等）	0	1	2	0	3
(6) 接客態度	3	3	2	4	12
(7) その他	2	6	11	12	31
小計	142	128	122	110	502
3. 保険金					
(1) 保険金のお支払金額	43	42	43	36	164
(2) 対応の遅れ・対応方法	140	138	152	126	556
(3) 保険金お支払いの可否	2	4	3	8	17
(4) 接客態度	42	43	45	37	167
(5) その他	2	1	1	2	6
小計	229	228	244	209	910
4. その他					
その他（個人情報取扱いに関する苦情を含む）	9	20	14	8	51
合計	657	589	540	490	2,276