

## 2021年度第4四半期までの苦情受付件数

|                             | 2021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）             | 7      | 1     | 3     | 5     | 16    |
| (2) 契約継続手続き（手続き漏れ・遅れ等）      | 37     | 38    | 30    | 30    | 135   |
| (3) 募集行為（お客さまへの意向確認不足等）     | 29     | 24    | 16    | 22    | 91    |
| (4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り       | 38     | 46    | 60    | 44    | 188   |
| (5) 契約の引受（条件・制限等）           | 4      | 2     | 4     | 7     | 17    |
| (6) 保険料の計算誤り                | 7      | 6     | 9     | 5     | 27    |
| (7) 接客態度                    | 5      | 7     | 3     | 6     | 21    |
| (8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）の内容 | 10     | 6     | 9     | 7     | 32    |
| (9) その他                     | 33     | 36    | 46    | 35    | 150   |
| 小計                          | 170    | 166   | 180   | 161   | 677   |
| <b>2. 契約の管理・保全・集金</b>       |        |       |       |       |       |
| (1) 証券未着・誤り                 | 5      | 6     | 3     | 2     | 16    |
| (2) 分割払・口座振替対応              | 9      | 16    | 10    | 16    | 51    |
| (3) 契約の変更手続き                | 40     | 43    | 45    | 53    | 181   |
| (4) 契約の解約手続き                | 44     | 40    | 37    | 35    | 156   |
| (5) 満期返戻処理（手続き遅延、返戻金額等）     | 0      | 1     | 3     | 3     | 7     |
| (6) 接客態度                    | 2      | 2     | 4     | 2     | 10    |
| (7) その他                     | 8      | 15    | 14    | 18    | 55    |
| 小計                          | 108    | 123   | 116   | 129   | 476   |
| <b>3. 保険金</b>               |        |       |       |       |       |
| (1) 保険金のお支払金額               | 25     | 29    | 45    | 26    | 125   |
| (2) 対応の遅れ・対応方法              | 131    | 143   | 139   | 128   | 541   |
| (3) 保険金お支払いの可否              | 9      | 9     | 7     | 10    | 35    |
| (4) 接客態度                    | 64     | 63    | 59    | 56    | 242   |
| (5) その他                     | 1      | 0     | 2     | 3     | 6     |
| 小計                          | 230    | 244   | 252   | 223   | 949   |
| <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）       | 20     | 12    | 27    | 25    | 84    |
| 合計                          | 528    | 545   | 575   | 538   | 2,186 |