

## 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