2022年度第3四半期までの苦情受付件数

	2022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）	10	9	4	0	23
（２）契約継続手続き（手続き漏れ・遅れ等）	31	35	22	0	88
（３）募集行為（お客さまへの意向確認不足等）	33	16	19	0	68
（４）契約内容・条件などの説明不足・誤り	49	49	51	0	149
（５）契約の引受（条件・制限等）	8	5	7	0	20
（６）保険料の計算誤り	8	5	10	0	23
（７）接客態度	5	6	6	0	17
（８）帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）の内容	21	16	9	0	46
（９）その他	31	27	21	0	79
小計	196	168	149	0	513
２．契約の管理・保全・集金					
（１）証券未着・誤り	10	5	4	0	19
（２）分割払・口座振替対応	16	10	13	0	39
（３）契約の変更手続き	32	54	37	0	123
（４）契約の解約手続き	41	41	43	0	125
（５）満期返戻処理（手続き遅延、返戻金額等）	1	0	0	0	1
（６）接客態度	1	2	1	0	4
（７）その他	6	7	9	0	22
小計	107	119	107	0	333
３．保険金					
（１）保険金のお支払金額	33	34	16	0	83
（２）対応の遅れ・対応方法	164	150	137	0	451
（３）保険金お支払いの可否	7	20	7	0	34
（４）接客態度	70	72	89	0	231
（５）その他	2	1	3	0	6
小計	276	277	252	0	805
４．その他					
その他（個人情報の取扱いに関する苦情を含む）	8	23	22	0	53
合　計	587	587	530	0	1,704