

2024年度第4四半期までの苦情受付件数

| | 2024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 | 2 | 4 | 8 | 17 |
| (2) 契約継続手続き（手続き漏れ・遅れ等） | 25 | 35 | 42 | 18 | 120 |
| (3) 募集行為（お客さまへの意向確認不足等） | 25 | 13 | 28 | 17 | 83 |
| (4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り | 50 | 46 | 53 | 42 | 191 |
| (5) 契約の引受（条件・制限等） | 6 | 8 | 7 | 9 | 30 |
| (6) 保険料の計算誤り | 19 | 7 | 18 | 12 | 56 |
| (7) 接客態度 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 |
| (8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）の内容 | 5 | 7 | 5 | 2 | 19 |
| (9) その他 | 52 | 43 | 44 | 41 | 180 |
| 小計 | 189 | 164 | 205 | 151 | 709 |
| 2. 契約の管理・保全・集金 | | | | | |
| (1) 証券未着・誤り | 5 | 2 | 3 | 1 | 11 |
| (2) 分割払・口座振替対応 | 19 | 16 | 17 | 14 | 66 |
| (3) 契約の変更手続き | 56 | 52 | 56 | 66 | 230 |
| (4) 契約の解約手続き | 63 | 55 | 45 | 42 | 205 |
| (5) 満期返戻処理（手続き遅延、返戻金額等） | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| (6) 接客態度 | 1 | 5 | 2 | 4 | 12 |
| (7) その他 | 14 | 8 | 14 | 9 | 45 |
| 小計 | 158 | 140 | 138 | 136 | 572 |
| 3. 保険金 | | | | | |
| (1) 保険金のお支払金額 | 28 | 36 | 39 | 33 | 136 |
| (2) 対応の遅れ・対応方法 | 119 | 148 | 156 | 124 | 547 |
| (3) 保険金お支払いの可否 | 11 | 11 | 8 | 11 | 41 |
| (4) 接客態度 | 75 | 66 | 78 | 63 | 282 |
| (5) その他 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 小計 | 234 | 261 | 281 | 231 | 1,007 |
| 4. その他 | | | | | |
| その他（個人情報の取扱いに関する苦情を含む） | 16 | 15 | 22 | 12 | 65 |
| 合計 | 597 | 580 | 646 | 530 | 2,353 |