

2019年度 第4四半期 苦情の受付件数

項目	概要	第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期		累計	
		4月～6月		7月～9月		10月～12月		1月～3月			
		受付件数	構成比	受付件数	構成比	受付件数	構成比	受付件数	構成比	受付件数	構成比
1. 契約・募集行為	(1) 商品内容（補償内容等）	360	3.5%	279	2.6%	269	2.6%	303	3.2%	1,211	3.0%
	(2) 契約継続手続き（手続き漏れ・遅れ等）	224	2.2%	244	2.3%	203	2.0%	207	2.2%	878	2.2%
	(3) 募集行為	523	5.0%	553	5.2%	525	5.1%	464	4.9%	2,065	5.1%
	(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	686	6.6%	721	6.8%	655	6.3%	555	5.9%	2,617	6.4%
	(5) 契約の引受（条件・制限等）	53	0.5%	51	0.5%	57	0.5%	67	0.7%	228	0.6%
	(6) 保険料の計算誤り	79	0.8%	56	0.5%	51	0.5%	53	0.6%	239	0.6%
	(7) 接客態度	322	3.1%	314	3.0%	248	2.4%	196	2.1%	1,080	2.6%
	(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）の内容	74	0.7%	45	0.4%	50	0.5%	57	0.6%	226	0.6%
	(9) その他	256	2.5%	279	2.6%	230	2.2%	305	3.2%	1,070	2.6%
小計		2,577	24.8%	2,542	24.1%	2,288	22.1%	2,207	23.3%	9,614	23.6%
2. 契約管理・保全・集金	(1) 証券未着・誤り	225	2.2%	167	1.6%	165	1.6%	171	1.8%	728	1.8%
	(2) 分割払・口座振替対応	377	3.6%	307	2.9%	311	3.0%	320	3.4%	1,315	3.2%
	(3) 契約の変更手続き	879	8.4%	855	8.1%	773	7.5%	715	7.5%	3,222	7.9%
	(4) 契約の解約手続き	810	7.8%	814	7.7%	794	7.7%	711	7.5%	3,129	7.7%
	(5) 満期返戻金処理（手続き遅延、返戻金額等）	11	0.1%	17	0.2%	9	0.1%	2	0.0%	39	0.1%
	(6) 接客態度	262	2.5%	301	2.9%	308	3.0%	270	2.8%	1,141	2.8%
	(7) その他	367	3.5%	390	3.7%	434	4.2%	460	4.9%	1,651	4.0%
小計		2,931	28.2%	2,851	27.0%	2,794	27.0%	2,649	27.9%	11,225	27.5%
3. 保険金	(1) 保険金のお支払い金額	573	5.5%	599	5.7%	689	6.6%	629	6.6%	2,490	6.1%
	(2) 対応の遅れ・対応方法	2,290	22.0%	2,405	22.8%	2,420	23.3%	2,093	22.1%	9,208	22.6%
	(3) 保険金お支払いの可否	235	2.3%	287	2.7%	298	2.9%	259	2.7%	1,079	2.6%
	(4) 接客態度	436	4.2%	391	3.7%	407	3.9%	329	3.5%	1,563	3.8%
	(5) その他	313	3.0%	432	4.1%	460	4.4%	395	4.2%	1,600	3.9%
小計		3,847	36.9%	4,114	39.0%	4,274	41.2%	3,705	39.1%	15,940	39.1%
4. 顧客情報		50	0.5%	49	0.5%	34	0.3%	34	0.4%	167	0.4%
5. その他	その他	1,007	9.7%	987	9.4%	977	9.4%	886	9.3%	3,857	9.5%
合計		10,412	100.0%	10,543	100.0%	10,367	100.0%	9,481	100.0%	40,803	100.0%