

2020年度 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. 募集（手続）・商品	(1) 満期案内（連絡）	ご契約の更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの	186	2.5%	215	2.4%	196	2.2%	197	2.1%	794	2.3%
	(2) 募集・契約手続（保険料・契約内容誤りを除く）	ご契約の勧誘方法やご契約手続きに関するもの	363	4.8%	425	4.7%	379	4.3%	409	4.4%	1,576	4.6%
	(3) 保険料誤り（料率・割引等）	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	56	0.7%	51	0.6%	54	0.6%	63	0.7%	224	0.6%
	(4) 契約内容誤り（保険料以外）および説明不足	ご契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの	548	7.3%	637	7.1%	568	6.4%	557	6.0%	2,310	6.7%
	(5) 契約の引受（制限・拒否等）	ご契約の引受制限に関するもの	48	0.6%	59	0.7%	50	0.6%	51	0.6%	208	0.6%
	(6) 接客態度・マナー	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	115	1.5%	112	1.2%	116	1.3%	82	0.9%	425	1.2%
	(7) 商品内容（商品・料率・規定）	保険の補償内容や規定に関するもの	192	2.6%	252	2.8%	180	2.0%	193	2.1%	817	2.4%
	(8) 帳票類（パンフ・申込書・案内等）	申込書、パンフレット等帳票に関するもの	54	0.7%	63	0.7%	77	0.9%	80	0.9%	274	0.8%
	(9) その他（不明を含む）	上記以外のご契約の手続きに関するもの	403	5.4%	335	3.7%	294	3.3%	310	3.4%	1,342	3.9%
小計			1,965	26.2%	2,149	23.9%	1,914	21.7%	1,942	21.1%	7,970	23.1%
2. 契約管理等	(1) 異動	ご契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	674	9.0%	771	8.6%	728	8.2%	744	8.1%	2,917	8.4%
	(2) 解約・取消	ご契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	619	8.2%	631	7.0%	692	7.8%	672	7.3%	2,614	7.6%
	(3) 保険料の支払	保険料の支払い方法（口座振替など）に関するもの	296	3.9%	335	3.7%	281	3.2%	275	3.0%	1,187	3.4%
	(4) 接客態度・マナー	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	218	2.9%	271	3.0%	266	3.0%	215	2.3%	970	2.8%
	(5) 証券・継続証未着・誤り	保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの	170	2.3%	125	1.4%	145	1.6%	136	1.5%	576	1.7%
	(6) 満期返戻	満期返戻金の手続きにおける遅延や誤り、返戻金額に関するもの	3	0.0%	12	0.1%	11	0.1%	13	0.1%	39	0.1%
	(7) その他（不明を含む）	上記以外の契約の管理・保全に関するもの	388	5.2%	391	4.3%	478	5.4%	479	5.2%	1,736	5.0%
小計			2,368	31.5%	2,536	28.2%	2,601	29.4%	2,534	27.5%	10,039	29.0%
3. 保険金支払	(1) 認定額	保険金のお支払い金額に関するもの	366	4.9%	563	6.3%	552	6.2%	607	6.6%	2,088	6.0%
	(2) 処理遅延・処理方法	保険金のお支払い手続きにおける誤りや遅延に関するもの	1,378	18.4%	1,780	19.8%	1,769	20.0%	2,117	23.0%	7,044	20.4%
	(3) 有無責	保険金お支払いの判断に関するもの	205	2.7%	334	3.7%	309	3.5%	333	3.6%	1,181	3.4%
	(4) 接客態度・マナー	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	169	2.3%	280	3.1%	317	3.6%	312	3.4%	1,078	3.1%
	(5) その他（不明を含む）	上記以外の保険金お支払いに関するもの	278	3.7%	418	4.6%	416	4.7%	449	4.9%	1,561	4.5%
小計			2,396	31.9%	3,375	37.5%	3,363	38.1%	3,818	41.5%	12,952	37.5%
4. 顧客情報	(1) 誤送付	誤送付に関するもの	4	0.1%	7	0.1%	6	0.1%	5	0.1%	22	0.1%
	(2) 第三者漏洩	本人の許可なく第三者への情報漏洩	1	0.0%	6	0.1%	3	0.0%	5	0.1%	15	0.0%
	(3) その他	上記以外の個人情報に関するもの	15	0.2%	18	0.2%	18	0.2%	15	0.2%	66	0.2%
小計			20	0.3%	31	0.3%	27	0.3%	25	0.3%	103	0.3%
5. その他	その他	上記以外のもの	757	10.1%	913	10.1%	933	10.6%	892	9.7%	3,495	10.1%
合計			7,506	100.0%	9,004	100.0%	8,838	100.0%	9,211	100.0%	34,559	100.0%