

2021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	200	2.3%	212	2.6%	174	1.9%	193	2.2%	779	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	369	4.2%	355	4.4%	354	3.9%	409	4.7%	1,487	4.3%
	(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	31	0.4%	38	0.5%	40	0.4%	34	0.4%	143	0.4%
	(4) 契約内容誤り（保険料以外）および説明不足	ご契約に関する重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの	558	6.4%	518	6.4%	618	6.8%	585	6.8%	2,279	6.6%
	(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	53	0.6%	53	0.7%	53	0.6%	51	0.6%	210	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	68	0.8%	77	1.0%	103	1.1%	83	1.0%	331	1.0%
	(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	190	2.2%	137	1.7%	150	1.6%	217	2.5%	694	2.0%
	(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	73	0.8%	50	0.6%	61	0.7%	53	0.6%	237	0.7%
	(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	285	3.3%	264	3.3%	241	2.6%	311	3.6%	1,101	3.2%
<b>小計</b>		<b>1,827</b>	<b>20.9%</b>	<b>1,704</b>	<b>21.1%</b>	<b>1,794</b>	<b>19.7%</b>	<b>1,936</b>	<b>22.5%</b>	<b>7,261</b>	<b>21.0%</b>	
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	719	8.2%	682	8.4%	669	7.3%	661	7.7%	2,731	7.9%
	(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	709	8.1%	588	7.3%	594	6.5%	631	7.3%	2,522	7.3%
	(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	3.4%	280	3.5%	246	2.7%	244	2.8%	1,066	3.1%
	(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	164	1.9%	157	1.9%	181	2.0%	132	1.5%	634	1.8%
	(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	148	1.7%	120	1.5%	139	1.5%	144	1.7%	551	1.6%
	(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	9	0.1%	6	0.1%	17	0.2%	15	0.2%	47	0.1%
	(7) その他（不明を含む）	上記以外の契約の管理・保金に関するもの	425	4.9%	368	4.6%	435	4.8%	438	5.1%	1,666	4.8%
<b>小計</b>		<b>2,470</b>	<b>28.3%</b>	<b>2,201</b>	<b>27.2%</b>	<b>2,281</b>	<b>25.0%</b>	<b>2,265</b>	<b>26.3%</b>	<b>9,217</b>	<b>26.7%</b>	
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	575	6.6%	534	6.6%	585	6.4%	462	5.4%	2,156	6.2%
	(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	1,939	22.2%	1,989	24.6%	2,666	29.2%	2,310	26.8%	8,904	25.8%
	(3) 有無責	保険金お支払いの判断に関するもの	360	4.1%	370	4.6%	389	4.3%	286	3.3%	1,405	4.1%
	(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	337	3.9%	345	4.3%	376	4.1%	291	3.4%	1,349	3.9%
	(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	190	2.2%	246	3.0%	269	2.9%	242	2.8%	947	2.7%
<b>小計</b>		<b>3,401</b>	<b>38.9%</b>	<b>3,484</b>	<b>43.1%</b>	<b>4,285</b>	<b>47.0%</b>	<b>3,591</b>	<b>41.6%</b>	<b>14,761</b>	<b>42.7%</b>	
4. 顧客情報	(1) 誤送付	誤送付に関するもの	7	0.1%	5	0.1%	10	0.1%	11	0.1%	33	0.1%
	(2) 第三者漏洩	本人の許可なく第三者への情報漏洩に関するもの	5	0.1%	8	0.1%	5	0.1%	5	0.1%	23	0.1%
	(3) その他	上記以外の個人情報に関するもの	9	0.1%	5	0.1%	13	0.1%	13	0.2%	40	0.1%
<b>小計</b>		<b>21</b>	<b>0.2%</b>	<b>18</b>	<b>0.2%</b>	<b>28</b>	<b>0.3%</b>	<b>29</b>	<b>0.3%</b>	<b>96</b>	<b>0.3%</b>	
5. その他	その他	上記以外のもの	1,019	11.7%	677	8.4%	735	8.1%	801	9.3%	3,232	9.3%
<b>合 計</b>		<b>8,738</b>	<b>100.0%</b>	<b>8,084</b>	<b>100.0%</b>	<b>9,123</b>	<b>100.0%</b>	<b>8,622</b>	<b>100.0%</b>	<b>34,567</b>	<b>100.0%</b>	