

2022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	172	1.9%	187	1.9%	188	2.0%	142	1.7%	689	1.9%
	(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	405	4.5%	449	4.7%	391	4.2%	433	5.2%	1,678	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	31	0.3%	34	0.4%	34	0.4%	29	0.4%	128	0.4%
	(4) 契約内容誤り（保険料以外）および説明不足	ご契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの	576	6.4%	561	5.8%	525	5.7%	482	5.8%	2,144	5.9%
	(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	55	0.6%	42	0.4%	54	0.6%	45	0.5%	196	0.5%
	(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	89	1.0%	82	0.9%	83	0.9%	84	1.0%	338	0.9%
	(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	186	2.1%	191	2.0%	188	2.0%	168	2.0%	733	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	51	0.6%	52	0.5%	49	0.5%	41	0.5%	193	0.5%
	(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	242	2.7%	254	2.6%	287	3.1%	283	3.4%	1,066	3.0%
小計			1,807	20.1%	1,852	19.3%	1,799	19.4%	1,707	20.7%	7,165	19.8%
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	681	7.6%	641	6.7%	653	7.0%	569	6.9%	2,544	7.0%
	(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	602	6.7%	645	6.7%	678	7.3%	552	6.7%	2,477	6.9%
	(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	304	3.4%	268	2.8%	271	2.9%	272	3.3%	1,115	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	117	1.3%	143	1.5%	139	1.5%	124	1.5%	523	1.4%
	(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	147	1.6%	130	1.4%	138	1.5%	113	1.4%	528	1.5%
	(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	25	0.3%	32	0.3%	25	0.3%	20	0.2%	102	0.3%
	(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	465	5.2%	539	5.6%	530	5.7%	504	6.1%	2,038	5.6%
小計			2,341	26.0%	2,398	24.9%	2,434	26.2%	2,154	26.1%	9,327	25.8%
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	446	5.0%	480	5.0%	393	4.2%	476	5.8%	1,795	5.0%
	(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	2,710	30.2%	3,150	32.8%	2,976	32.1%	2,444	29.6%	11,280	31.2%
	(3) 有無責	保険金お支払いの判断に関するもの	319	3.5%	293	3.0%	272	2.9%	269	3.3%	1,153	3.2%
	(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	345	3.8%	285	3.0%	298	3.2%	257	3.1%	1,185	3.3%
	(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	249	2.8%	324	3.4%	355	3.8%	347	4.2%	1,275	3.5%
小計			4,069	45.3%	4,532	47.1%	4,294	46.3%	3,793	46.0%	16,688	46.2%
4. 顧客情報	(1) 誤送付	誤送付に関するもの	5	0.1%	5	0.1%	4	0.0%	1	0.0%	15	0.0%
	(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	6	0.1%	4	0.0%	4	0.0%	5	0.1%	19	0.1%
	(3) その他	上記以外の個人情報に関するもの	15	0.2%	11	0.1%	20	0.2%	10	0.1%	56	0.2%
小計			26	0.3%	20	0.2%	28	0.3%	16	0.2%	90	0.2%
5. その他	その他	上記以外のもの	744	8.3%	813	8.5%	721	7.8%	583	7.1%	2,861	7.9%
合計			8,987	100.0%	9,615	100.0%	9,276	100.0%	8,253	100.0%	36,131	100.0%