

2023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. 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	135	1.6%	147	1.2%	127	1.4%	151	1.6%	560	1.4%
	(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	424	5.1%	399	3.3%	376	4.0%	515	5.6%	1,714	4.4%
	(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	25	0.3%	30	0.2%	40	0.4%	30	0.3%	125	0.3%
	(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	490	5.9%	567	4.6%	472	5.0%	368	4.0%	1,897	4.8%
	(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	47	0.6%	41	0.3%	41	0.4%	42	0.5%	171	0.4%
	(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	63	0.8%	56	0.5%	39	0.4%	56	0.6%	214	0.5%
	(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	167	2.0%	224	1.8%	173	1.8%	124	1.3%	688	1.8%
	(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	39	0.5%	58	0.5%	42	0.4%	36	0.4%	175	0.4%
	(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	239	2.9%	352	2.9%	234	2.5%	196	2.1%	1,021	2.6%
小計		1,629	19.6%	1,874	15.3%	1,544	16.5%	1,518	16.5%	6,565	16.8%	
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	664	8.0%	651	5.3%	668	7.1%	763	8.3%	2,746	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	673	8.1%	704	5.7%	743	7.9%	811	8.8%	2,931	7.5%
	(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	3.6%	304	2.5%	275	2.9%	442	4.8%	1,317	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	122	1.5%	83	0.7%	116	1.2%	100	1.1%	421	1.1%
	(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	99	1.2%	105	0.9%	116	1.2%	126	1.4%	446	1.1%
	(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	16	0.2%	10	0.1%	13	0.1%	8	0.1%	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	372	4.5%	434	3.5%	398	4.2%	562	6.1%	1,766	4.5%
小計		2,242	27.0%	2,291	18.7%	2,329	24.8%	2,812	30.5%	9,674	24.7%	
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	544	6.6%	775	6.3%	524	5.6%	510	5.5%	2,353	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	2,478	29.9%	2,703	22.0%	2,421	25.8%	2,357	25.6%	9,959	25.4%
	(3) 有無責	保険金お支払いの判断に関するもの	252	3.0%	304	2.5%	311	3.3%	250	2.7%	1,117	2.9%
	(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	271	3.3%	293	2.4%	286	3.0%	275	3.0%	1,125	2.9%
	(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	276	3.3%	426	3.5%	265	2.8%	347	3.8%	1,314	3.4%
小計		3,821	46.1%	4,501	36.7%	3,807	40.6%	3,739	40.6%	15,868	40.5%	
4. 顧客情報	(1) 誤送付	誤送付に関するもの	8	0.1%	7	0.1%	6	0.1%	4	0.0%	25	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	2	0.0%	4	0.0%	4	0.0%	1	0.0%	11	0.0%
	(3) その他	上記以外の個人情報に関するもの	13	0.2%	9	0.1%	5	0.1%	13	0.1%	40	0.1%
小計		23	0.3%	20	0.2%	15	0.2%	18	0.2%	76	0.2%	
5. その他	その他	上記以外のもの	577	7.0%	3,578	29.2%	1,691	18.0%	1,123	12.2%	6,969	17.8%
合 計		8,292	100.0%	12,264	100.0%	9,386	100.0%	9,210	100.0%	39,152	100.0%	