

2023年度 第3四半期 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%	0	-	409	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%	375	4.2%	0	-	1,198	4.1%
	(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	0.5%	0	-	95	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%	473	5.4%	0	-	1,530	5.2%
	(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%	40	0.5%	0	-	128	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%	0	-	158	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	2.0%	0	-	564	1.9%
	(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	0.5%	0	-	139	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	239	2.9%	352	2.9%	234	2.6%	0	-	825	2.8%
小計			1,629	19.6%	1,874	15.3%	1,543	17.5%	0	-	5,046	17.2%
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	7.6%	0	-	1,983	6.7%
	(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%	744	8.4%	0	-	2,121	7.2%
	(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	3.1%	0	-	875	3.0%
	(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	1.3%	0	-	321	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%	115	1.3%	0	-	319	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%	0	-	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	372	4.5%	434	3.5%	398	4.5%	0	-	1,204	4.1%
小計			2,242	27.0%	2,291	18.7%	2,329	26.3%	0	-	6,862	23.3%
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	5.9%	0	-	1,843	6.3%
	(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	22.1%	2,422	27.4%	0	-	7,603	25.9%
	(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%	309	3.5%	0	-	865	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	3.2%	0	-	850	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	3.0%	0	-	967	3.3%
小計			3,821	46.1%	4,501	36.7%	3,806	43.1%	0	-	12,128	41.3%
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%	0	-	21	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%	0	-	10	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%	0	-	27	0.1%
小計			23	0.3%	20	0.2%	15	0.2%	0	-	58	0.2%
5. その他	その他	上記以外のもの	577	7.0%	3,572	29.1%	1,146	13.0%	0	-	5,295	18.0%
合計			8,292	100.0%	12,258	100.0%	8,839	100.0%	0	-	29,389	100.0%