

2024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<br>件数                       | 構成比           | 受付<br>件数     | 構成比           | 受付<br>件数     | 構成比           | 受付<br>件数     | 構成比           | 受付<br>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       | 116           | 1.2%         | 180           | 1.9%         | 151           | 1.6%         | 159           | 1.7%          | 606           | 1.6%  |
|              | (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          | 550           | 5.9%         | 569           | 6.1%         | 546           | 5.8%         | 631           | 6.7%          | 2,296         | 6.1%  |
|              | (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          | 35            | 0.4%         | 46            | 0.5%         | 29            | 0.3%         | 38            | 0.4%          | 148           | 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 | 397           | 4.3%         | 370           | 3.9%         | 430           | 4.6%         | 480           | 5.1%          | 1,677         | 4.5%  |
|              | (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                 | 96            | 1.0%         | 81            | 0.9%         | 82            | 0.9%         | 75            | 0.8%          | 334           | 0.9%  |
|              | (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          | 61            | 0.7%         | 56            | 0.6%         | 52            | 0.6%         | 73            | 0.8%          | 242           | 0.6%  |
|              | (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               | 110           | 1.2%         | 105           | 1.1%         | 121           | 1.3%         | 142           | 1.5%          | 478           | 1.3%  |
|              | (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            | 34            | 0.4%         | 38            | 0.4%         | 48            | 0.5%         | 49            | 0.5%          | 169           | 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             | 207           | 2.2%         | 207           | 2.2%         | 177           | 1.9%         | 149           | 1.6%          | 740           | 2.0%  |
| <b>小計</b>    |                            | <b>1,606</b>                   | <b>17.3%</b>  | <b>1,652</b> | <b>17.6%</b>  | <b>1,636</b> | <b>17.3%</b>  | <b>1,796</b> | <b>19.0%</b>  | <b>6,690</b>  | <b>17.8%</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       | 863           | 9.3%         | 819           | 8.7%         | 830           | 8.8%         | 863           | 9.1%          | 3,375         | 9.0%  |
|              | (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       | 859           | 9.2%         | 841           | 9.0%         | 842           | 8.9%         | 854           | 9.0%          | 3,396         | 9.0%  |
|              | (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        | 463           | 5.0%         | 546           | 5.8%         | 487           | 5.2%         | 501           | 5.3%          | 1,997         | 5.3%  |
|              | (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          | 108           | 1.2%         | 97            | 1.0%         | 123           | 1.3%         | 127           | 1.3%          | 455           | 1.2%  |
|              | (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          | 142           | 1.5%         | 136           | 1.4%         | 135           | 1.4%         | 105           | 1.1%          | 518           | 1.4%  |
|              | (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%         | 3             | 0.0%         | 2             | 0.0%          | 31            | 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            | 578           | 6.2%         | 530           | 5.6%         | 607           | 6.4%         | 613           | 6.5%          | 2,328         | 6.2%  |
| <b>小計</b>    |                            | <b>3,029</b>                   | <b>32.5%</b>  | <b>2,979</b> | <b>31.7%</b>  | <b>3,027</b> | <b>32.1%</b>  | <b>3,065</b> | <b>32.4%</b>  | <b>12,100</b> | <b>32.2%</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               | 458           | 4.9%         | 460           | 4.9%         | 510           | 5.4%         | 467           | 4.9%          | 1,895         | 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     | 2,420         | 26.0%        | 2,595         | 27.6%        | 2,544         | 27.0%        | 2,510         | 26.5%         | 10,069        | 26.8% |
|              | (3) 有無責                    | 保険金お支払いの判断に関するもの               | 226           | 2.4%         | 243           | 2.6%         | 241           | 2.6%         | 204           | 2.2%          | 914           | 2.4%  |
|              | (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          | 263           | 2.8%         | 249           | 2.7%         | 271           | 2.9%         | 249           | 2.6%          | 1,032         | 2.7%  |
|              | (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             | 265           | 2.8%         | 310           | 3.3%         | 291           | 3.1%         | 242           | 2.6%          | 1,108         | 2.9%  |
| <b>小計</b>    |                            | <b>3,632</b>                   | <b>39.0%</b>  | <b>3,857</b> | <b>41.1%</b>  | <b>3,857</b> | <b>40.9%</b>  | <b>3,672</b> | <b>38.8%</b>  | <b>15,018</b> | <b>39.9%</b>  |       |
| 4. 顧客情報      | (1) 誤送付                    | 誤送付に関するもの                      | 8             | 0.1%         | 17            | 0.2%         | 18            | 0.2%         | 13            | 0.1%          | 56            | 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         | 17            | 0.2%         | 19            | 0.2%         | 28            | 0.3%         | 23            | 0.2%          | 87            | 0.2%  |
|              | (3) その他                    | 上記以外の個人情報に関するもの                | 14            | 0.2%         | 19            | 0.2%         | 22            | 0.2%         | 17            | 0.2%          | 72            | 0.2%  |
| <b>小計</b>    |                            | <b>39</b>                      | <b>0.4%</b>   | <b>55</b>    | <b>0.6%</b>   | <b>68</b>    | <b>0.7%</b>   | <b>53</b>    | <b>0.6%</b>   | <b>215</b>    | <b>0.6%</b>   |       |
| 5. その他       | その他                        | 上記以外のもの                        | 1,001         | 10.8%        | 849           | 9.0%         | 842           | 8.9%         | 883           | 9.3%          | 3,575         | 9.5%  |
| <b>合計</b>    |                            | <b>9,307</b>                   | <b>100.0%</b> | <b>9,392</b> | <b>100.0%</b> | <b>9,430</b> | <b>100.0%</b> | <b>9,469</b> | <b>100.0%</b> | <b>37,598</b> | <b>100.0%</b> |       |