

2018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. 契約・募集行為	(1) 商品内容（補償内容等）	290	2.5%	317	2.6%	265	2.1%	372	3.2%	1,244	2.6%
	(2) 契約継続手続き（手続き漏れ・遅れ等）	353	3.0%	288	2.3%	277	2.1%	336	2.9%	1,254	2.6%
	(3) 募集行為	868	7.4%	749	6.1%	783	6.1%	790	6.7%	3,190	6.6%
	(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	808	6.9%	768	6.3%	759	5.9%	771	6.6%	3,106	6.4%
	(5) 契約の引受（条件・制限等）	58	0.5%	51	0.4%	52	0.4%	54	0.5%	215	0.4%
	(6) 保険料の計算誤り	65	0.6%	46	0.4%	61	0.5%	93	0.8%	265	0.5%
	(7) 接客態度	272	2.3%	341	2.8%	314	2.4%	395	3.4%	1,322	2.7%
	(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）の内容	99	0.8%	83	0.7%	77	0.6%	102	0.9%	361	0.7%
	(9) その他	361	3.1%	242	2.0%	253	2.0%	274	2.3%	1,130	2.3%
<b>小計</b>		<b>3,174</b>	<b>26.9%</b>	<b>2,885</b>	<b>23.5%</b>	<b>2,841</b>	<b>22.0%</b>	<b>3,187</b>	<b>27.2%</b>	<b>12,087</b>	<b>24.8%</b>
2. 契約管理・保全・集金	(1) 証券未着・誤り	231	2.0%	192	1.6%	241	1.9%	174	1.5%	838	1.7%
	(2) 分割払・口座振替対応	473	4.0%	403	3.3%	453	3.5%	447	3.8%	1,776	3.6%
	(3) 契約の変更手続き	981	8.3%	935	7.6%	862	6.7%	837	7.1%	3,615	7.4%
	(4) 契約の解約手続き	876	7.4%	827	6.7%	782	6.1%	717	6.1%	3,202	6.6%
	(5) 満期返戻金処理（手続き遅延・返戻金額等）	12	0.1%	15	0.1%	22	0.2%	11	0.1%	60	0.1%
	(6) 接客態度	510	4.3%	407	3.3%	410	3.2%	360	3.1%	1,687	3.5%
	(7) その他	497	4.2%	456	3.7%	672	5.2%	559	4.8%	2,184	4.5%
<b>小計</b>		<b>3,580</b>	<b>30.4%</b>	<b>3,235</b>	<b>26.4%</b>	<b>3,442</b>	<b>26.7%</b>	<b>3,105</b>	<b>26.5%</b>	<b>13,362</b>	<b>27.4%</b>
3. 保険金	(1) 保険金のお支払い金額	511	4.3%	541	4.4%	494	3.8%	476	4.1%	2,022	4.2%
	(2) 対応の遅れ・対応方法	2,614	22.2%	3,271	26.6%	3,051	23.6%	2,693	23.0%	11,629	23.9%
	(3) 保険金お支払の可否	214	1.8%	285	2.3%	284	2.2%	216	1.8%	999	2.1%
	(4) 接客態度	452	3.8%	481	3.9%	500	3.9%	392	3.3%	1,825	3.7%
	(5) その他	301	2.6%	583	4.7%	600	4.6%	435	3.7%	1,919	3.9%
<b>小計</b>		<b>4,092</b>	<b>34.7%</b>	<b>5,161</b>	<b>42.0%</b>	<b>4,929</b>	<b>38.2%</b>	<b>4,212</b>	<b>36.0%</b>	<b>18,394</b>	<b>37.8%</b>
4. 顧客情報		51	0.4%	48	0.4%	34	0.3%	27	0.2%	160	0.3%
5. その他	その他	888	7.5%	948	7.7%	1,661	12.9%	1,181	10.1%	4,678	9.6%
<b>合計</b>		<b>11,785</b>	<b>100.0%</b>	<b>12,277</b>	<b>100.0%</b>	<b>12,907</b>	<b>100.0%</b>	<b>11,712</b>	<b>100.0%</b>	<b>48,681</b>	<b>100.0%</b>