

お客様からの苦情受付状況（2021年度）

2021年度(2021年4月～2022年3月)の苦情受付状況は次のとおりです。

※苦情とは、当社の広告・商品・サービス・仕組み、従業者、代理店等を対象とした保険契約関係者からの不満足の原因をさします。

ご不満の区分		ご不満の概要	2021年 4月～6月 (第1四半期)	2021年 7月～9月 (第2四半期)	2021年 10月～12月 (第3四半期)	2022年 1月～3月 (第4四半期)	2021年度 合計
商品・サービス	商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	977	945	900	734	3,556
	印刷物（パンフレット・申込書等）	字が小さい、表現が分かりにくいなど	82	123	137	82	424
商品・サービス 小計			1,059	1,068	1,037	816	3,980
ご契約の手続き	広告内容や見積り・申込手続	CM・広告内容や商品・保険料の説明が分かりにくいなど	524	457	410	487	1,878
	ご契約の継続手続	満期案内の内容や手続方法が分かりにくいなど	486	326	316	507	1,635
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	15	17	29	13	74
	その他		6	10	14	9	39
ご契約の手続き 小計			1,031	810	769	1,016	3,626
ご契約の管理	保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	7	6	11	12	36
	ご契約の変更手続・解約手続	手続方法や手続完了までの時間など	993	1,030	915	1,067	4,005
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	21	27	29	19	96
	その他		190	176	265	228	859
ご契約の管理 小計			1,211	1,239	1,220	1,326	4,996
保険金のお支払	お支払い金額	保険金のお支払金額や説明が分かりにくいなど	56	94	116	112	378
	対応の遅れ・対応方法	事故解決までの時間や対応方法など	358	473	412	364	1,607
	保険金お支払いの可否	保険金がお支払いできない場合の説明が分かりにくいなど	31	45	50	56	182
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	174	258	301	212	945
	その他		24	26	30	25	105
保険金のお支払 小計			643	896	909	769	3,217
その他	いずれの区分にも該当しないもの		157	180	165	223	725
その他 小計			157	180	165	223	725
合計			4,101	4,193	4,100	4,150	16,544