

## お客様からの苦情受付状況（2022年度）

2022年度(2022年4月～2023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、従業員、代理店等を対象とした保険契約関係者からの不満足 of 表明をさします。

ご不満の区分		ご不満の概要	2022年 4月～6月 (第1四半期)	2022年 7月～9月 (第2四半期)	2022年 10月～12月 (第3四半期)	2023年 1月～3月 (第4四半期)	2022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	526	0	0	0	526
	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	44	0	0	0	44
商品・サービス 小計			570	0	0	0	570
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	418	0	0	0	418
	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	458	0	0	0	458
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	8	0	0	0	8
	その他		3	0	0	0	3
ご契約の手続き 小計			887	0	0	0	887
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	15	0	0	0	15
	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	904	0	0	0	904
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	13	0	0	0	13
	その他		240	0	0	0	240
ご契約の管理 小計			1,172	0	0	0	1,172
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	108	0	0	0	108
	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	420	0	0	0	420
	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	41	0	0	0	41
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	243	0	0	0	243
	その他		40	0	0	0	40
保険金のお支払 小計			852	0	0	0	852
その他	いずれの区分にも該当しないもの		173	0	0	0	173
その他 小計			173	0	0	0	173
合計			3,654	0	0	0	3,654