

2022年度 苦情受付件数の内訳

項目	第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期		当年度累計		
	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、契約規定等)	2	0.6%	2	0.6%	6	2.1%	6	2.1%	16	1.3%
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	1	0.3%	4	1.1%	3	1.0%	2	0.7%	10	0.8%
	(3)募集行為	9	2.9%	15	4.2%	5	1.7%	3	1.0%	32	2.6%
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	8	2.6%	11	3.0%	7	2.4%	19	6.6%	45	3.6%
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	0	0.0%	19	5.3%	2	0.7%	3	1.0%	24	1.9%
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	2	0.6%	2	0.6%	2	0.7%	0	0.0%	6	0.5%
	(7)接客態度	2	0.6%	9	2.5%	8	2.7%	6	2.1%	25	2.0%
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	3	1.0%	5	1.4%	8	2.7%	5	1.7%	21	1.7%
	(9)その他	17	5.4%	14	3.9%	11	3.8%	8	2.8%	50	4.0%
	小計	44	14.1%	81	22.4%	52	17.8%	52	18.2%	229	18.3%
2. 契約の管理・保 全・集金	(1)証券未着・誤り	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.7%	2	0.2%
	(2)分割払い・口座引落とし	1	0.3%	2	0.6%	2	0.7%	1	0.3%	6	0.5%
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	14	4.5%	14	3.9%	9	3.1%	9	3.1%	46	3.7%
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返れい保険料等)	5	1.6%	3	0.8%	9	3.1%	5	1.7%	22	1.8%
	(5)満期返れい(手続き誤り・満返金額等)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	(6)接客態度	10	3.2%	5	1.4%	6	2.1%	8	2.8%	29	2.3%
	(7)その他	20	6.4%	15	4.2%	16	5.5%	23	8.0%	74	5.9%
小計	50	16.0%	39	10.8%	42	14.4%	48	16.8%	179	14.3%	
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	29	9.3%	26	7.2%	28	9.6%	21	7.3%	104	8.3%
	(2)処理遅延・処理方法	130	41.5%	145	40.2%	109	37.3%	121	42.3%	505	40.3%
	(3)有無責	18	5.8%	10	2.8%	13	4.5%	10	3.5%	51	4.1%
	(4)接客態度	22	7.0%	20	5.5%	33	11.3%	21	7.3%	96	7.7%
	(5)その他	10	3.2%	10	2.8%	3	1.0%	4	1.4%	27	2.2%
小計	209	66.8%	211	58.4%	186	63.7%	177	61.9%	783	62.5%	
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	10	3.2%	30	8.3%	12	4.1%	9	3.1%	61	4.9%
合計		313	100.0%	361	100.0%	292	100.0%	286	100.0%	1,252	100.0%

※WEB表示やWEB手続きに関する不満は、1.契約・募集行為(9)その他として集計

※2022年度から「お客さまアンケート」でお寄せいただいた声の取扱いルールを変更した(苦情にカウントしない)ため、過年度よりも件数が減少しています。