

2023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)	3	0.9%	0	0.0%	3	0.8%	9	2.4%	15	1.0%
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	1	0.3%	7	1.8%	3	0.8%	4	1.1%	15	1.0%
	(3)募集行為	6	1.7%	5	1.3%	13	3.3%	10	2.6%	34	2.2%
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	23	6.6%	20	5.2%	22	5.5%	22	5.8%	87	5.7%
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	9	2.6%	3	0.8%	3	0.8%	2	0.5%	17	1.1%
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	4	1.1%	1	0.3%	2	0.5%	2	0.5%	9	0.6%
	(7)接客態度	3	0.9%	7	1.8%	10	2.5%	7	1.9%	27	1.8%
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	7	2.0%	6	1.5%	7	1.8%	8	2.1%	28	1.8%
	(9)その他	10	2.9%	9	2.3%	11	2.8%	10	2.6%	40	2.6%
	小計	66	18.9%	58	14.9%	74	18.5%	74	19.6%	272	18.0%
2. 契約の管理・保 全・集金	(1)証券未着・誤り	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.1%	5	0.3%
	(2)分割払い・口座引落とし	2	0.6%	1	0.3%	3	0.8%	3	0.8%	9	0.6%
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	10	2.9%	7	1.8%	12	3.0%	17	4.5%	46	3.0%
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返れい保険料等)	3	0.9%	7	1.8%	12	3.0%	4	1.1%	26	1.7%
	(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	6	1.7%	6	1.5%	11	2.8%	5	1.3%	28	1.8%
	(7)その他	23	6.6%	12	3.1%	19	4.8%	23	6.1%	77	5.1%
	小計	45	12.9%	33	8.5%	57	14.3%	56	14.8%	191	12.6%
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	22	6.3%	33	8.5%	24	6.0%	28	7.4%	107	7.1%
	(2)処理遅延・処理方法	161	46.1%	186	47.9%	202	50.6%	157	41.5%	706	46.6%
	(3)有無責	21	6.0%	11	2.8%	11	2.8%	14	3.7%	57	3.8%
	(4)接客態度	22	6.3%	28	7.2%	23	5.8%	28	7.4%	101	6.7%
	(5)その他	3	0.9%	18	4.6%	5	1.3%	10	2.6%	36	2.4%
	小計	229	65.6%	276	71.1%	265	66.4%	237	62.7%	1,007	66.5%
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	9	2.6%	21	5.4%	3	0.8%	11	2.9%	44	2.9%
合計	349	100.0%	388	100.0%	399	100.0%	378	100.0%	1,514	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