2024年度　苦情受付件数の内訳

項　目		概　要	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）	保険の補償内容や規定に関するもの	8	2.3%	7	1.7%	10	2.3%			25	2.1%
	(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	ご契約更新手続きの連絡不足・遅延に関するもの	5	1.4%	2	0.5%	4	0.9%			11	0.9%
	(3)募集行為	ご契約の勧誘方法やご契約手続きに関するもの	17	4.8%	9	2.2%	9	2.1%			35	3.0%
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	ご契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの	14	4.0%	25	6.2%	22	5.1%			61	5.2%
	(5)契約の引受（制限・拒否等）	ご契約の引受制限に関するもの	2	0.6%	9	2.2%	4	0.9%			15	1.3%
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	3	0.9%	2	0.5%	4	0.9%			9	0.8%
	(7)接客態度	社員の言葉遣い・マナーに関するもの	8	2.3%	7	1.7%	9	2.1%			24	2.0%
	(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	申込書、パンフレット等帳票に関するもの	2	0.6%	8	2.0%	5	1.2%			15	1.3%
	(9)その他	上記以外の契約の手続きに関するもの	4	1.1%	11	2.7%	14	3.3%			29	2.4%
	小計		**63**	**17.9%**	**80**	**19.8%**	**81**	**18.9%**			**224**	**18.9%**
2. 契約の管理・保全・集金	(1)証券未着・誤り	保険証券の未着や記載内容誤りに関するもの	0	0.0%	4	1.0%	1	0.2%			5	0.4%
	(2)分割払い・口座引落し	保険料の支払方法（口座振替など）に関するもの	3	0.9%	6	1.5%	6	1.4%			15	1.3%
	(3)異動（手続き誤り・遅延・車両入替等）	ご契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	23	6.5%	20	5.0%	22	5.1%			65	5.5%
	(4)解約（手続き誤り・遅延・返れい保険料等）	ご契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	8	2.3%	7	1.7%	14	3.3%			29	2.4%
	(5)満期返れい（手続き誤り・満返金額等）	満期返れい金の手続きにおける遅延や誤り、返れい金額に関するもの	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%			0	0.0%
	(6)接客態度	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	7	2.0%	14	3.5%	17	4.0%			38	3.2%
	(7)その他	上記以外の契約管理・保全に関するもの	22	6.3%	14	3.5%	15	3.5%			51	4.3%
	小計		**63**	**17.9%**	**65**	**16.1%**	**75**	**17.5%**			**203**	**17.1%**
3. 保険金	(1)示談（認定）金額	保険金のお支払金額に関するもの	27	7.7%	37	9.2%	32	7.5%			96	8.1%
	(2)処理遅延・処理方法	保険金のお支払手続きにおける誤りや遅延に関するもの	148	42.0%	174	43.1%	185	43.2%			507	42.8%
	(3)有無責	保険金のお支払いの判断に関するもの	9	2.6%	9	2.2%	18	4.2%			36	3.0%
	(4)接客態度	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	27	7.7%	26	6.4%	26	6.1%			79	6.7%
	(5)その他	上記以外の保険金に関するもの	9	2.6%	4	1.0%	6	1.4%			19	1.6%
	小計		**220**	**62.5%**	**250**	**61.9%**	**267**	**62.4%**			**737**	**62.2%**
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの		6	1.7%	9	2.2%	5	1.2%			20	1.7%
合計			**352**	**100.0%**	**404**	**100.0%**	**428**	**100.0%**			**1,184**	**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