

## 2024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)	8	2.3%						8	2.3%
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	5	1.4%						5	1.4%
	(3)募集行為	17	4.8%						17	4.8%
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	14	4.0%						14	4.0%
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	2	0.6%						2	0.6%
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	3	0.9%						3	0.9%
	(7)接客態度	8	2.3%						8	2.3%
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	2	0.6%						2	0.6%
	(9)その他	4	1.1%						4	1.1%
	<b>小計</b>	<b>63</b>	<b>17.9%</b>						<b>63</b>	<b>17.9%</b>
2. 契約の管理・保 全・集金	(1)証券未着・誤り	0	0.0%						0	0.0%
	(2)分割払い・口座引落し	3	0.9%						3	0.9%
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	23	6.5%						23	6.5%
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返れい保険料等)	8	2.3%						8	2.3%
	(5)満期返れい(手続き誤り・満返金額等)	0	0.0%						0	0.0%
	(6)接客態度	8	2.3%						8	2.3%
	(7)その他	23	6.5%						23	6.5%
	<b>小計</b>	<b>65</b>	<b>18.5%</b>						<b>65</b>	<b>18.5%</b>
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	27	7.7%						27	7.7%
	(2)処理遅延・処理方法	146	41.5%						146	41.5%
	(3)有無責	9	2.6%						9	2.6%
	(4)接客態度	27	7.7%						27	7.7%
	(5)その他	9	2.6%						9	2.6%
	<b>小計</b>	<b>218</b>	<b>61.9%</b>						<b>218</b>	<b>61.9%</b>
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	6	1.7%						6	1.7%
<b>合計</b>		<b>352</b>	<b>100.0%</b>						<b>352</b>	<b>100.0%</b>

※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