

## 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、従業者、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	435	373	563	1,897
	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	40	47	49	180
商品・サービス 小計			570	475	420	612	2,077
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	412	372	514	1,716
	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	443	375	323	1,599
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	8	5	10	7	30
	その他		3	2	12	5	22
ご契約の手続き 小計			887	862	769	849	3,367
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	12	21	7	55
	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	865	877	949	3,595
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	13	18	24	12	67
	その他		240	216	197	111	764
ご契約の管理 小計			1,172	1,111	1,119	1,079	4,481
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	83	55	92	338
	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	471	451	416	1,758
	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	31	20	38	130
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	243	198	205	178	824
	その他		40	30	16	12	98
保険金のお支払 小計			852	813	747	736	3,148
その他	いずれの区分にも該当しないもの		173	217	246	277	913
その他 小計			173	217	246	277	913
合計			3,654	3,478	3,301	3,553	13,986