

お客様からの苦情受付状況（2020年度）

2020年度(2020年4月～2021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、従業員、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	2020年 4月～6月 (第1四半期)	2020年 7月～9月 (第2四半期)	2020年 10月～12月 (第3四半期)	2021年 1月～3月 (第4四半期)	2020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	435	585	493	1,100	2,613
	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	22	49	50	64	185
商品・サービス 小計			457	634	543	1,164	2,798
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	517	514	592	565	2,188
	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	844	735	689	500	2,768
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	14	70	60	22	166
	その他		49	36	22	22	129
ご契約の手続き 小計			1,424	1,355	1,363	1,109	5,251
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	2	7	11	9	29
	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	1,305	1,123	1,030	1,278	4,736
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	14	57	65	27	163
	その他		38	43	103	187	371
ご契約の管理 小計			1,359	1,230	1,209	1,501	5,299
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	82	107	113	81	383
	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	268	318	337	394	1,317
	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	26	18	15	24	83
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	144	156	158	174	632
	その他		35	38	51	61	185
保険金のお支払 小計			555	637	674	734	2,600
その他	いずれの区分にも該当しないもの		214	287	189	193	883
その他 小計			214	287	189	193	883
合計			4,009	4,143	3,978	4,701	16,831