

2019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(担保内容、契約規定等)	17	2.9%	26	4.4%	22	3.8%	48	8.2%	113	4.8%
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	2	0.3%	2	0.3%	3	0.5%	3	0.5%	10	0.4%
	(3)募集行為	11	1.9%	24	4.1%	14	2.4%	19	3.2%	68	2.9%
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	17	2.9%	17	2.9%	15	2.6%	23	3.9%	72	3.1%
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	3	0.5%	11	1.9%	9	1.5%	4	0.7%	27	1.2%
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	1	0.2%	1	0.2%	1	0.2%	0	0.0%	3	0.1%
	(7)接客態度	8	1.4%	11	1.9%	7	1.2%	3	0.5%	29	1.2%
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	2	0.3%	8	1.4%	10	1.7%	8	1.4%	28	1.2%
	(9)その他	128	22.0%	100	17.0%	99	16.9%	95	16.2%	422	18.0%
	小計		189	32.5%	200	34.1%	180	30.7%	203	34.5%	772
2. 契約の管理・保 全・集金	(1)証券未着・誤り	3	0.5%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.2%
	(2)分割払い・口座引落とし	1	0.2%	1	0.2%	2	0.3%	1	0.2%	5	0.2%
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	8	1.4%	4	0.7%	9	1.5%	9	1.5%	30	1.3%
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	5	0.9%	2	0.3%	10	1.7%	6	1.0%	23	1.0%
	(5)満期返戻(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	2	0.3%	1	0.2%	3	0.5%	7	1.2%	13	0.6%
	(7)その他	22	3.8%	56	9.5%	60	10.2%	20	3.4%	158	6.7%
	小計		41	7.0%	65	11.1%	84	14.3%	43	7.3%	233
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	28	4.8%	21	3.6%	38	6.5%	42	7.1%	129	5.5%
	(2)処理遅延・処理方法	266	45.7%	247	42.1%	208	35.5%	247	42.0%	968	41.3%
	(3)有無責	12	2.1%	18	3.1%	23	3.9%	13	2.2%	66	2.8%
	(4)接客態度	26	4.5%	14	2.4%	34	5.8%	29	4.9%	103	4.4%
	(5)その他	6	1.0%	14	2.4%	15	2.6%	8	1.4%	43	1.8%
	小計		338	58.1%	314	53.5%	318	54.3%	339	57.7%	1,309
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	14	2.4%	8	1.4%	4	0.7%	3	0.5%	29	1.2%
合計		582	100.0%	587	100.0%	586	100.0%	588	100.0%	2,343	100.0%