

2020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)	23	5.3%	16	3.8%					39	4.5%
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	4	0.9%	4	0.9%					8	0.9%
	(3)募集行為	8	1.8%	11	2.6%					19	2.2%
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	19	4.3%	18	4.2%					37	4.3%
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	1	0.2%	5	1.2%					6	0.7%
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0.0%	0	0.0%					0	0.0%
	(7)接客態度	1	0.2%	4	0.9%					5	0.6%
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	7	1.6%	7	1.7%					14	1.6%
	(9)その他	81	18.5%	56	13.2%					137	15.9%
	小計		144	33.0%	121	28.5%					265
2. 契約の管理・保 全・集金	(1)証券未着・誤り	1	0.2%	0	0.0%					1	0.1%
	(2)分割払い・口座引落し	1	0.2%	4	0.9%					5	0.6%
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	10	2.3%	14	3.3%					24	2.8%
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	6	1.4%	10	2.4%					16	1.9%
	(5)満期返戻(手続き誤り・満返金額等)	0	0.0%	0	0.0%					0	0.0%
	(6)接客態度	29	6.6%	4	0.9%					33	3.8%
	(7)その他	1	0.2%	18	4.2%					19	2.2%
	小計		48	11.0%	50	11.8%					98
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	28	6.4%	26	6.1%					54	6.3%
	(2)処理遅延・処理方法	173	39.6%	184	43.4%					357	41.5%
	(3)有無責	11	2.5%	11	2.6%					22	2.6%
	(4)接客態度	18	4.1%	19	4.5%					37	4.3%
	(5)その他	5	1.1%	2	0.5%					7	0.8%
	小計		235	53.8%	242	57.1%					477
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	10	2.3%	11	2.6%					21	2.4%
合計		437	100.0%	424	100.0%					861	100.0%