

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%	7	1.7%	30	5.1%	76	4.1%
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	4	0.9%	4	0.9%	3	0.7%	9	1.5%	20	1.1%
	(3)募集行為	8	1.8%	11	2.6%	7	1.7%	11	1.9%	37	2.0%
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	19	4.3%	18	4.2%	21	5.1%	25	4.3%	83	4.5%
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	1	0.2%	5	1.2%	2	0.5%	4	0.7%	12	0.6%
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	1	0.2%	2	0.1%
	(7)接客態度	1	0.2%	4	0.9%	3	0.7%	2	0.3%	10	0.5%
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	7	1.6%	7	1.7%	10	2.4%	14	2.4%	38	2.0%
	(9)その他	81	18.5%	56	13.2%	47	11.4%	76	12.9%	260	14.0%
	小計		144	33.0%	121	28.5%	101	24.6%	172	29.3%	538
2. 契約の管理・保 全・集金	(1)証券未着・誤り	1	0.2%	0	0.0%	2	0.5%	0	0.0%	3	0.2%
	(2)分割払い・口座引落とし	1	0.2%	4	0.9%	0	0.0%	45	7.7%	50	2.7%
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	10	2.3%	14	3.3%	9	2.2%	14	2.4%	47	2.5%
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	6	1.4%	10	2.4%	4	1.0%	5	0.9%	25	1.3%
	(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	29	6.6%	4	0.9%	6	1.5%	4	0.7%	43	2.3%
	(7)その他	1	0.2%	18	4.2%	17	4.1%	22	3.7%	58	3.1%
	小計		48	11.0%	50	11.8%	38	9.2%	90	15.3%	226
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	28	6.4%	26	6.1%	35	8.5%	36	6.1%	125	6.7%
	(2)処理遅延・処理方法	173	39.6%	184	43.4%	184	44.8%	231	39.3%	772	41.5%
	(3)有無責	11	2.5%	11	2.6%	11	2.7%	8	1.4%	41	2.2%
	(4)接客態度	18	4.1%	19	4.5%	26	6.3%	31	5.3%	94	5.1%
	(5)その他	5	1.1%	2	0.5%	4	1.0%	10	1.7%	21	1.1%
	小計		235	53.8%	242	57.1%	260	63.3%	316	53.7%	1,053
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%	12	2.9%	10	1.7%	43	2.3%
合計		437	100.0%	424	100.0%	411	100.0%	588	100.0%	1,860	100.0%

※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