

2021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)	5	0.9%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	5	0.9%
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	3	0.6%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	3	0.6%
	(3)募集行為	8	1.5%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	8	1.5%
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	17	3.2%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	17	3.2%
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	0	0.0%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0	0.0%
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0.0%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0	0.0%
	(7)接客態度	3	0.6%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	3	0.6%
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	11	2.1%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	11	2.1%
	(9)その他	37	6.9%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	37	6.9%
	小計		84	15.7%	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	84
2. 契約の管理・保 全・集金	(1)証券未着・誤り	2	0.4%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	2	0.4%
	(2)分割払い・口座引落とし	31	5.8%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	31	5.8%
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	21	3.9%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	21	3.9%
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	8	1.5%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	8	1.5%
	(5)満期返戻(手続き誤り・満返金額等)	0	0.0%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0	0.0%
	(6)接客態度	4	0.7%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	4	0.7%
	(7)その他	17	3.2%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	17	3.2%
	小計		83	15.5%	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	83
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	30	5.6%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	30	5.6%
	(2)処理遅延・処理方法	269	50.2%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	269	50.2%
	(3)有無責	18	3.4%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	18	3.4%
	(4)接客態度	25	4.7%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	25	4.7%
	(5)その他	17	3.2%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	17	3.2%
	小計		359	67.0%	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	359
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	10	1.9%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	10	1.9%
合計		536	100.0%	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	536	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