

2018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)	28	13.7%	16	7.5%	15	7.5%	19	11.0%	78	9.8%
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	1	0.5%	2	0.9%	0	0.0%	3	1.7%	6	0.8%
	(3)募集行為	11	5.4%	12	5.6%	9	4.5%	5	2.9%	37	4.7%
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	8	3.9%	3	1.4%	2	1.0%	3	1.7%	16	2.0%
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	1	0.5%	0	0.0%	1	0.5%	2	1.2%	4	0.5%
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	2	1.0%	0	0.0%	4	2.0%	2	1.2%	8	1.0%
	(7)接客態度	8	3.9%	3	1.4%	6	3.0%	6	3.5%	23	2.9%
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	10	4.9%	14	6.5%	7	3.5%	7	4.1%	38	4.8%
	(9)その他	26	12.7%	25	11.7%	23	11.4%	26	15.1%	100	12.6%
	小計		95	46.3%	75	35.0%	67	33.3%	73	42.4%	310
2. 契約の管 理・保全・集金	(1)証券未着・誤り	4	2.0%	2	0.9%	2	1.0%	1	0.6%	9	1.1%
	(2)分割払い・口座引落し	10	4.9%	7	3.3%	10	5.0%	2	1.2%	29	3.7%
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	15	7.3%	14	6.5%	11	5.5%	14	8.1%	54	6.8%
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	5	2.4%	3	1.4%	6	3.0%	3	1.7%	17	2.1%
	(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	5	2.4%	3	1.4%	1	0.5%	0	0.0%	9	1.1%
	(7)その他	5	2.4%	7	3.3%	6	3.0%	5	2.9%	23	2.9%
	小計		44	21.5%	36	16.8%	36	17.9%	25	14.5%	141
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	4	2.0%	11	5.1%	7	3.5%	5	2.9%	27	3.4%
	(2)処理遅延・処理方法	32	15.6%	41	19.2%	36	17.9%	33	19.2%	142	17.9%
	(3)有無責	4	2.0%	4	1.9%	0	0.0%	1	0.6%	9	1.1%
	(4)接客態度	7	3.4%	10	4.7%	22	10.9%	7	4.1%	46	5.8%
	(5)その他	17	8.3%	24	11.2%	20	10.0%	13	7.6%	74	9.3%
	小計		64	31.2%	90	42.1%	85	42.3%	59	34.3%	298
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	2	1.0%	13	6.1%	13	6.5%	15	8.7%	43	5.4%
合計		205	100.0%	214	100.0%	201	100.0%	172	100.0%	792	100.0%