

「お客さまの声(苦情)」の状況

2019年度の各四半期及び年度累計の受付件数を、分類毎に記載しています。

項目	内 容	受 付 件 数				
		第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	年度累計 (4～3月)
新契約関係	不適切な募集行為(※)	11	26	10	14	61
	不適切な告知取得(※)	0	0	0	0	0
	不適切な話法(※)	0	0	0	0	0
	説明不十分(※)	108	119	79	103	409
	事務取扱不注意	82	105	71	126	384
	契約確認	0	0	0	0	0
	契約引受関係	0	0	0	0	0
	証券未着	13	9	10	13	45
	その他新契約関係	204	270	212	242	928
	計	418	529	382	498	1,827
収納関係	集金	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	0	0	0	0	0
	職域団体扱	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0
	失効・復活	0	0	0	0	0
	その他収納関係	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0
	契約者貸付	0	0	0	0	0
	更新	0	0	0	0	0
	契約内容変更	3	2	0	0	5
	名義変更・住所変更	34	36	44	42	156
	特約中途付加	0	0	0	0	0
	解約手続	34	43	45	88	210
	解約返戻金	0	3	6	6	15
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0
	その他保全関係	12	20	13	35	80
	計	83	104	108	171	466
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	78	94	58	121	351
	死亡等保険金支払手続	28	38	28	29	123
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	0	0	0	0	0
	入院等給付金不支払決定	0	0	0	0	0
	その他保険金・給付金関係	26	38	33	57	154
	計	132	172	119	207	630
その他	職員の態度・マナー	31	28	29	32	120
	保険料控除	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	1	2	3	3	9
	アフターサービス関係	61	87	51	174	373
	その他	310	374	300	348	1,332
	計	403	491	383	557	1,834
総 計		1,036	1,296	992	1,433	4,757

(※)には後日確認した結果、「適切」となったものも含まれています。