

「お客さまの声(苦情)」の状況

2020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(※)	8	14	6	13	41
	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(※)	55	73	54	44	226
	事務取扱不注意	62	86	104	129	381
	契約確認	0	0	0	0	0
	契約引受関係	0	0	0	0	0
	証券未着	7	9	6	9	31
	その他新契約関係	135	150	176	188	649
	計	267	332	346	383	1,328
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	1	0	1	17	19
	名義変更・住所変更	26	32	33	33	124
	特約中途付加	0	0	0	0	0
	解約手続	56	52	56	180	344
	解約返戻金	10	11	6	12	39
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0
	その他保全関係	24	24	21	38	107
計	117	119	117	280	633	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	23	32	35	43	133
	死亡等保険金支払手続	18	24	30	35	107
	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	7	14	36	55	112
	計	48	70	101	133	352
その他	職員の態度・マナー	26	37	53	57	173
	保険料控除	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	1	5	3	10	19
	アフターサービス関係	94	162	96	448	800
	その他	153	194	212	229	788
	計	274	398	364	744	1,780
総 計	706	919	928	1,540	4,093	

(※)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。