

「お客さまの声(苦情)」の状況

2021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(※)	7	7	10	4	28
	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(※)	54	31	41	32	158
	事務取扱不注意	19	27	46	47	139
	契約確認	0	0	0	0	0
	契約引受関係	0	0	0	1	1
	証券未着	20	39	31	17	107
	その他新契約関係	134	144	202	221	701
	計	234	248	330	322	1,134
収納関係	集金	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	1	0	0	0	1
	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	1	1
	その他収納関係	0	0	0	0	0
	計	1	0	0	1	2
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	6	14	11	4	35
	名義変更・住所変更	46	37	48	56	187
	特約中途付加	31	197	170	117	515
	解約手続	129	106	164	183	582
	解約返戻金	11	15	14	8	48
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0
	その他保全関係	78	35	13	17	143
	計	301	404	420	385	1,510
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	30	28	41	57	156
	死亡等保険金支払手続	42	55	49	58	204
	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	28	29	70	90	217
	計	100	112	160	205	577
その他	職員の態度・マナー	39	29	45	19	132
	保険料控除	0	1	9	0	10
	個人情報取扱関係	3	0	0	3	6
	アフターサービス関係	161	231	512	749	1,653
	その他	205	204	216	241	866
	計	408	465	782	1,012	2,667
総 計		1,044	1,229	1,692	1,925	5,890

(※)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。