

「お客さまの声(苦情)」の状況

2022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(※)	3	0	1	3	7
	不適切な告知取得(※)	1	0	0	0	1
	不適切な話法(※)	0	0	0	0	0
	説明不十分(※)	30	28	33	27	118
	事務取扱不注意	65	57	61	53	236
	契約確認	0	0	0	0	0
	契約引受関係	0	0	0	0	0
	証券未着	11	19	59	23	112
	その他新契約関係	243	225	261	197	926
	計	353	329	415	303	1,400
収納関係	集金	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	0	4	5	4	13
	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	1	0	2	0	3
	計	1	4	7	4	16
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	4	6	1	1	12
	契約内容変更	14	19	7	12	52
	名義変更・住所変更	41	57	52	57	207
	特約中途付加	27	15	10	8	60
	解約手続	323	244	178	110	855
	解約返戻金	42	23	20	8	93
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0
	その他保全関係	17	17	21	16	71
計	468	381	289	212	1,350	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	26	37	34	60	157
	死亡等保険金支払手続	54	42	58	73	227
	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	30	28	56	56	170
	計	110	107	148	189	554
その他	職員の態度・マナー	28	23	36	20	107
	保険料控除	1	0	4	2	7
	個人情報取扱関係	4	0	0	1	5
	アフターサービス関係	1,746	484	360	320	2,910
	その他	216	266	264	390	1,136
	計	1,995	773	664	733	4,165
総 計		2,927	1,594	1,523	1,441	7,485

(※)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。