

「お客さまの声(苦情)」の状況

2023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	2	0	1	6
	不適切な告知取得(※)	0	0	1	0	1
	不適切な話法(※)	0	0	0	0	0
	説明不十分(※)	21	21	19	17	78
	事務取扱不注意	51	79	72	60	262
	契約確認	0	0	0	0	0
	契約引受関係	0	3	1	1	5
	証券未着	19	47	46	34	146
	その他新契約関係	223	221	288	167	899
	計	317	373	427	280	1,397
収納関係	集金	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	5	4	2	0	11
	職域団体扱	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	1	0	1	0	2
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0
	失効・復活	0	1	1	0	2
	その他収納関係	1	0	0	1	2
	計	7	5	4	1	17
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	5	4	7	5	21
	契約内容変更	11	12	12	3	38
	名義変更・住所変更	50	46	55	57	208
	特約中途付加	7	6	6	2	21
	解約手続	124	191	175	178	668
	解約返戻金	5	8	8	4	25
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0
	その他保全関係	18	16	15	18	67
計	220	283	278	267	1,048	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	61	31	42	39	173
	死亡等保険金支払手続	66	68	67	51	252
	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	34	37	51	53	175
	計	161	136	160	143	600
その他	職員の態度・マナー	36	38	40	40	154
	保険料控除	0	0	13	6	19
	個人情報取扱関係	6	4	5	7	22
	アフターサービス関係	221	181	308	539	1,249
	その他	284	244	249	287	1,064
	計	547	467	615	879	2,508
総 計	1,252	1,264	1,484	1,570	5,570	

(※)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。