

## 「お客さまの声(苦情)」の状況

2024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(※)	1	4	4		9
	不適切な告知取得(※)	0	1	0		1
	不適切な話法(※)	0	0	0		0
	説明不十分(※)	28	22	12		62
	事務取扱不注意	81	65	62		208
	契約確認	0	0	0		0
	契約引受関係	2	0	0		2
	証券未着	21	21	21		63
	その他新契約関係	181	207	171		559
	計	314	320	270	0	904
収納関係	集金	0	0	0		0
	口座振替・送金	0	6	0		6
	職域団体扱	0	0	0		0
	保険料払込関係	0	0	1		1
	保険料振替貸付	0	0	0		0
	失効・復活	0	2	0		2
	その他収納関係	1	0	0		1
	計	1	8	1	0	10
保全関係	配当内容	0	0	0		0
	契約者貸付	0	0	0		0
	更新	4	2	1		7
	契約内容変更	11	18	16		45
	名義変更・住所変更	59	54	50		163
	特約中途付加	5	2	4		11
	解約手続	179	161	115		455
	解約返戻金	10	8	5		23
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0
	その他保全関係	28	23	13		64
計	296	268	204	0	768	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	34	45	52		131
	死亡等保険金支払手続	48	64	71		183
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	0	0	0		0
	入院等給付金不支払決定	0	0	0		0
	その他保険金・給付金関係	37	38	55		130
	計	119	147	178	0	444
その他	職員の態度・マナー	31	26	23		80
	保険料控除	1	2	9		12
	個人情報取扱関係	9	0	4		13
	アフターサービス関係	275	248	328		851
	その他	214	192	182		588
	計	530	468	546	0	1,544
総 計		1,260	1,211	1,199	0	3,670

(※)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。