

## お客様からの苦情受付状況（2023年度）

2023年度(2023年4月～2024年3月)の苦情受付状況は次のとおりです。

※苦情とは、当社の広告・商品・サービス・仕組み、従業者、代理店等を対象とした保険契約関係者からの不満足の原因をさします。

ご不満の区分		ご不満の概要	2023年 4月～6月 (第1四半期)	2023年 7月～9月 (第2四半期)	2023年 10月～12月 (第3四半期)	2024年 1月～3月 (第4四半期)	2023年度 合計
商品・サービス	商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	396	384	494	0	1,274
	印刷物（パンフレット・申込書等）	字が小さい、表現が分かりにくいなど	43	20	35	0	98
商品・サービス 小計			439	404	529	0	1,372
ご契約の手続き	広告内容や見積り・申込手続	CM・広告内容や商品・保険料の説明が分かりにくいなど	573	522	432	0	1,527
	ご契約の継続手続	満期案内の内容や手続方法が分かりにくいなど	508	585	546	0	1,639
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	2	2	4	0	8
	その他		11	4	16	0	31
ご契約の手続き 小計			1,094	1,113	998	0	3,205
ご契約の管理	保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	11	8	10	0	29
	ご契約の変更手続・解約手続	手続方法や手続完了までの時間など	1,481	1,330	1,155	0	3,966
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	3	7	5	0	15
	その他		141	92	122	0	355
ご契約の管理 小計			1,636	1,437	1,292	0	4,365
保険金のお支払	お支払い金額	保険金のお支払金額や説明が分かりにくいなど	72	102	39	0	213
	対応の遅れ・対応方法	事故解決までの時間や対応方法など	421	432	516	0	1,369
	保険金お支払いの可否	保険金がお支払いできない場合の説明が分かりにくいなど	61	40	53	0	154
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	161	184	158	0	503
	その他		71	57	46	0	174
保険金のお支払 小計			786	815	812	0	2,413
その他	いずれの区分にも該当しないもの		247	301	355	0	903
その他 小計			247	301	355	0	903
合計			4,202	4,070	3,986	0	12,258