

2018年度 苦情受付件数の内訳

項目	概要	第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期		当年度累計	
		受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)
1. 契約・募集 行為	(1)商品内容(担保内容、契約規定等)	16	2.2%	21	3.5%	37	6.5%	33	5.2%	107	4.2%
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	2	0.3%	3	0.5%	0	0.0%	1	0.2%	6	0.2%
	(3)募集行為	26	3.5%	31	5.1%	23	4.0%	19	3.0%	99	3.9%
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	34	4.6%	18	3.0%	19	3.3%	21	3.3%	92	3.6%
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	5	0.7%	7	1.2%	3	0.5%	3	0.5%	18	0.7%
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	(7)接客態度	3	0.4%	5	0.8%	9	1.6%	14	2.2%	31	1.2%
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	6	0.8%	8	1.3%	5	0.9%	0	0.0%	19	0.7%
	(9)その他	159	21.4%	141	23.2%	76	13.4%	179	28.3%	555	21.8%
	小計		251	33.8%	234	38.5%	172	30.2%	270	42.7%	927
2. 契約の管 理・保全・集金	(1)証券未着・誤り	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	(2)分割払い・口座引落し	5	0.7%	1	0.2%	0	0.0%	3	0.5%	9	0.4%
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	20	2.7%	10	1.6%	14	2.5%	7	1.1%	51	2.0%
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	3	0.4%	3	0.5%	5	0.9%	4	0.6%	15	0.6%
	(5)満期返戻(手続き誤り・満返金額等)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	(6)接客態度	2	0.3%	2	0.3%	4	0.7%	4	0.6%	12	0.5%
	(7)その他	39	5.3%	34	5.6%	30	5.3%	40	6.3%	143	5.6%
	小計		69	9.3%	50	8.2%	53	9.3%	58	9.2%	230
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	35	4.7%	41	6.7%	32	5.6%	25	4.0%	133	5.2%
	(2)処理遅延・処理方法	285	38.4%	195	32.1%	254	44.6%	221	35.0%	955	37.4%
	(3)有無責	13	1.8%	17	2.8%	15	2.6%	13	2.1%	58	2.3%
	(4)接客態度	53	7.1%	46	7.6%	29	5.1%	29	4.6%	157	6.2%
	(5)その他	8	1.1%	12	2.0%	4	0.7%	5	0.8%	29	1.1%
	小計		394	53.1%	311	51.2%	334	58.7%	293	46.4%	1,332
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	28	3.8%	13	2.1%	10	1.8%	11	1.7%	62	2.4%
合計		742	100.0%	608	100.0%	569	100.0%	632	100.0%	2,551	100.0%