

2021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)	5	0.9%	4	0.9%	17	3.2%	45	9.3%	71	3.6%
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	3	0.6%	4	0.9%	4	0.8%	5	1.0%	16	0.8%
	(3)募集行為	8	1.5%	5	1.1%	6	1.1%	5	1.0%	24	1.2%
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	17	3.2%	17	3.9%	17	3.2%	10	2.1%	61	3.1%
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	0	0.0%	7	1.6%	4	0.8%	1	0.2%	12	0.6%
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	1	0.2%	2	0.1%
	(7)接客態度	3	0.6%	1	0.2%	6	1.1%	5	1.0%	15	0.8%
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	11	2.1%	9	2.1%	12	2.3%	5	1.0%	37	1.9%
	(9)その他	37	6.9%	27	6.2%	70	13.3%	35	7.2%	169	8.5%
	小計		84	15.7%	74	16.9%	137	26.1%	112	23.1%	407
2. 契約の管理・保 全・集金	(1)証券未着・誤り	2	0.4%	2	0.5%	4	0.8%	0	0.0%	8	0.4%
	(2)分割払い・口座引落とし	31	5.8%	4	0.9%	3	0.6%	2	0.4%	40	2.0%
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	21	3.9%	14	3.2%	17	3.2%	11	2.3%	63	3.2%
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	8	1.5%	2	0.5%	5	1.0%	4	0.8%	19	1.0%
	(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	4	0.7%	4	0.9%	0	0.0%	3	0.6%	11	0.6%
	(7)その他	17	3.2%	14	3.2%	11	2.1%	12	2.5%	54	2.7%
	小計		83	15.5%	40	9.1%	40	7.6%	32	6.6%	195
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	30	5.6%	38	8.7%	24	4.6%	34	7.0%	126	6.3%
	(2)処理遅延・処理方法	269	50.2%	245	55.8%	239	45.5%	223	46.0%	976	49.2%
	(3)有無責	18	3.4%	9	2.1%	20	3.8%	18	3.7%	65	3.3%
	(4)接客態度	25	4.7%	16	3.6%	27	5.1%	30	6.2%	98	4.9%
	(5)その他	17	3.2%	4	0.9%	12	2.3%	9	1.9%	42	2.1%
	小計		359	67.0%	312	71.1%	322	61.3%	314	64.7%	1,307
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	10	1.9%	13	3.0%	26	5.0%	27	5.6%	76	3.8%
合計		536	100.0%	439	100.0%	525	100.0%	485	100.0%	1,985	100.0%

※WEB表示やWEB手続きに関する不満は、1.契約・募集行為(9)その他として集計