

# 2019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)	4	3.0%							4	3.0%
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	3	2.2%							3	2.2%
	(3)募集行為	10	7.4%							10	7.4%
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	2	1.5%							2	1.5%
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	2	1.5%							2	1.5%
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	4	3.0%							4	3.0%
	(7)接客態度	2	1.5%							2	1.5%
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	9	6.7%							9	6.7%
	(9)その他	37	27.4%							37	27.4%
	<b>小計</b>		<b>73</b>	<b>54.1%</b>							<b>73</b>
2. 契約の管 理・保全・集金	(1)証券未着・誤り	0	0.0%							0	0.0%
	(2)分割払い・口座引落し	0	0.0%							0	0.0%
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	7	5.2%							7	5.2%
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	5	3.7%							5	3.7%
	(5)満期返戻(手続き誤り・満返金額等)	0	0.0%							0	0.0%
	(6)接客態度	2	1.5%							2	1.5%
	(7)その他	6	4.4%							6	4.4%
	<b>小計</b>		<b>20</b>	<b>14.8%</b>							<b>20</b>
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	2	1.5%							2	1.5%
	(2)処理遅延・処理方法	13	9.6%							13	9.6%
	(3)有無責	0	0.0%							0	0.0%
	(4)接客態度	6	4.4%							6	4.4%
	(5)その他	10	7.4%							10	7.4%
	<b>小計</b>		<b>31</b>	<b>23.0%</b>							<b>31</b>
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	11	8.1%							11	8.1%
<b>合計</b>		<b>135</b>	<b>100.0%</b>							<b>135</b>	<b>100.0%</b>