FUKOKUSHINRAI
smart life partner

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について
＜2023 年度第 1 四半期（2023 年 4 月～6 月）＞

2023 年度第 1 四半期に「お客さまから寄せられた苦情の状況」は以下のとおりです。

2023 年度第 1 四半期にお客さまから寄せられた苦情の件数は、929 件でした。
その他（アフターサービス関係など）が約 57.6%、ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するものが約 15.3%となっております。
特に、マイナンバー申告拒否を含むマイナンバーに関する苦情は『その他（アフターサービス関係など）』に含まれ 449 件となり、全体件数の約 48.3%となります。
2022 年度第 1 四半期の 958 件に対して、約 97.0%と苦情件数は減少しました。

内　容	2023 年度 ＜第 1 四半期＞		【ご参考】 2022 年度 ＜第 1 四半期＞		2022 年度 ＜第 4 四半期＞	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
保険契約のご加入に関するもの	69 件	7.4%	84 件	8.8%	139 件	11.4%
保険料お払い込みに関するもの	55 件	5.9%	87 件	9.1%	90 件	7.4%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	142 件	15.3%	136 件	14.2%	113 件	9.3%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	128 件	13.8%	163 件	17.0%	197 件	16.2%
その他（アフターサービス関係など）	535 件	57.6%	488 件	50.9%	678 件	55.7%
合　計	929 件	―	958 件	―	1,217 件	―

※苦情の定義：「お客さまから不満足の表明」があったものを総称して「苦情」と位置付けています。
※金融 ADR 制度について、当社の契約者さまからの「裁定審査会」への裁定申し立ては 0 件でした。