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 2 四半期（2023 年 7 月～9 月）＞

2023 年度第 2 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 2 四半期にお客さまから寄せられた苦情の件数は、1,542 件でした。
その他（アフターサービス関係など）が約 68.9%、ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するものが約 11.6%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 806 件となり、全体件数の約 52.3%となります。
2022 年度第 2 四半期の 1,428 件に対して、約 108.0%と苦情件数は増加しました。

内　容	2023 年度 ＜第 2 四半期＞		【ご参考】 2022 年度 ＜第 2 四半期＞		【ご参考】 2023 年度 ＜第 1 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	92 件	6.0%	141 件	9.9%	69 件	7.4%
保険料お払い込みに関するもの	61 件	4.0%	82 件	5.7%	55 件	5.9%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	179 件	11.6%	200 件	14.0%	142 件	15.3%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	147 件	9.5%	279 件	19.5%	128 件	13.8%
その他（アフターサービス関係など）	1,063 件	68.9%	726 件	50.8%	535 件	57.6%
合　計	1,542 件	―	1,428 件	―	929 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。