

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

＜2019 年度第 1 四半期(2019 年 4 月～6 月)＞

2019 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。

合計件数は、2018 年度第 1 四半期に比べて 157 件増加し、679 件でした。

また、2018 年度第 4 四半期の 597 件に比べて、82 件の増加となりました。

年金のお支払いが開始となる契約の増加にともない、年金に関する苦情やマイナンバー申告に関するお問い合わせが増加しています。

内 容	2019 年度 ＜第 1 四半期＞		【ご参考】			
			2018 年度 ＜第 1 四半期＞		2018 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	44 件	6.5%	43 件	8.2%	47 件	7.9%
保険料お払い込みに関するもの	108 件	15.9%	109 件	20.9%	88 件	14.7%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	163 件	24.0%	160 件	30.7%	112 件	18.8%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	99 件	14.6%	73 件	14.0%	93 件	15.6%
その他(アフターサービス関係など)	265 件	39.0%	137 件	26.2%	257 件	43.0%
合 計	679 件	—	522 件	—	597 件	—

※苦情の定義:「お客さまから不満足 of 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 1 件でした。