

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

＜2019 年度第 2 四半期(2019 年 7 月～9 月)＞

2019 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。

合計件数は、2018 年度第 2 四半期に比べて 513 件増加し、1,188 件でした。

また、2019 年度第 1 四半期の 679 件に比べて、509 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 2 四半期＞		【ご参考】			
			2018 年度 ＜第 2 四半期＞		2019 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	136 件	11.4%	80 件	11.9%	44 件	6.5%
保険料お払い込みに関するもの	90 件	7.6%	104 件	15.4%	108 件	15.9%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	300 件	25.3%	167 件	24.7%	163 件	24.0%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	149 件	12.5%	73 件	10.8%	99 件	14.6%
その他(アフターサービス関係など)	513 件	43.2%	251 件	37.2%	265 件	39.0%
合 計	1,188 件	—	675 件	—	679 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 0 件でした。