

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について <2019 年度第 3 四半期(2019 年 10 月～12 月)>

2019 年度第 3 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 3 四半期に比べて 391 件増加し、998 件でした。

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。

また、2019 年度第 2 四半期の 1,188 件に比べて、190 件の減少となりました。

内 容	2019 年度 ＜第 3 四半期＞		【ご参考】			
			2018 年度 ＜第 3 四半期＞		2019 年度 ＜第 2 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	6.9%	58 件	9.6%	136 件	11.4%
保険料お払い込みに関するもの	89 件	8.9%	96 件	15.8%	90 件	7.6%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	225 件	22.5%	155 件	25.5%	300 件	25.3%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	150 件	15.0%	84 件	13.8%	149 件	12.5%
その他(アフターサービス関係など)	465 件	46.6%	214 件	35.3%	513 件	43.2%
合 計	998 件	—	607 件	—	1,188 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。