

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

＜2019 年度第 4 四半期(2020 年 1 月～3 月)＞

2019 年度第 4 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 4 四半期に比べて 546 件増加し、1,143 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苦情が増加しています。

また、2019 年度第 3 四半期の 998 件に比べて、145 件の増加となりました。

内 容	2019 年度 ＜第 4 四半期＞		【ご参考】			
			2018 年度 ＜第 4 四半期＞		2019 年度 ＜第 3 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	59 件	5.2%	47 件	7.9%	69 件	6.9%
保険料お払い込みに関するもの	108 件	9.4%	88 件	14.7%	89 件	8.9%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	173 件	15.1%	112 件	18.8%	225 件	22.5%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	216 件	18.9%	93 件	15.6%	150 件	15.0%
その他(アフターサービス関係など)	587 件	51.4%	257 件	43.0%	465 件	46.6%
合 計	1,143 件	—	597 件	—	998 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。