

## 「お客さまから寄せられた苦情の状況」について <2020年度第1四半期(2020年4月~6月)>

2020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、2019年度第1四半期に比べて621件増加し、1,300件でした。

年金のお支払いが開始となる契約が継続して増加しており、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。

特に、マイナンバー申告に関する苦情は『その他(アフターサービス関係など)』に含まれ、全体件数の53.1%となります。

また、2019年度第4四半期の1,143件に比べて、157件の増加となりました。

内 容	2020年度 ＜第1四半期＞		【ご参考】			
			2019年度 ＜第1四半期＞		2019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	32件	2.5%	44件	6.5%	59件	5.2%
保険料お払い込みに関するもの	84件	6.5%	108件	15.9%	108件	9.4%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	178件	13.7%	163件	24.0%	173件	15.1%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	210件	16.2%	99件	14.6%	216件	18.9%
その他(アフターサービス関係など)	796件	61.2%	265件	39.0%	587件	51.4%
合 計	1,300件	—	679件	—	1,143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。