

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

＜2020 年度第 2 四半期(2020 年 7 月～9 月)＞

2020 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、2019 年度第 2 四半期に比べて 591 件増加し、1,779 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 898 件となり、全体件数の約 50.5%となります。

内 容	2020 年度 ＜第 2 四半期＞		【ご参考】			
			2019 年度 ＜第 2 四半期＞		2020 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	99 件	5.6%	136 件	11.4%	32 件	2.5%
保険料お払い込みに関するもの	91 件	5.1%	90 件	7.6%	84 件	6.5%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	223 件	12.5%	300 件	25.3%	178 件	13.7%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	251 件	14.1%	149 件	12.5%	210 件	16.2%
その他(アフターサービス関係など)	1,115 件	62.7%	513 件	43.2%	796 件	61.2%
合 計	1,779 件	—	1,188 件	—	1,300 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。