

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について <2020 年度第 3 四半期(2020 年 10 月～12 月)>

2020 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、2019 年度第 3 四半期に比べて 618 件増加し、1,616 件でした。

年金のお支払いが開始となる契約が継続して多いことから、年金に関する苦情やマイナンバー申告に関する苦情の占率が高くなっています。

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 906 件となり、全体件数の約 56.1%となります。

内 容	2020 年度 ＜第 3 四半期＞		【ご参考】			
			2019 年度 ＜第 3 四半期＞		2020 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	103 件	6.4%	69 件	6.9%	99 件	5.6%
保険料お払い込みに関するもの	67 件	4.1%	89 件	8.9%	91 件	5.1%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	184 件	11.4%	225 件	22.5%	223 件	12.5%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	197 件	12.2%	150 件	15.0%	251 件	14.1%
その他(アフターサービス関係など)	1,065 件	65.9%	465 件	46.6%	1,115 件	62.7%
合 計	1,616 件	—	998 件	—	1,779 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。