

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

＜2020 年度第 4 四半期(2021 年 1 月～3 月)＞

2020 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、2019 年度第 4 四半期に比べて 658 件増加し、1,801 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 884 件となり、全体件数の約 49.1%となります。

内 容	2020 年度 ＜第 4 四半期＞		【ご参考】			
			2019 年度 ＜第 4 四半期＞		2020 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	93 件	5.2%	59 件	5.2%	103 件	6.4%
保険料お払い込みに関するもの	107 件	5.9%	108 件	9.4%	67 件	4.1%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	231 件	12.8%	173 件	15.1%	184 件	11.4%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	319 件	17.7%	216 件	18.9%	197 件	12.2%
その他(アフターサービス関係など)	1,051 件	58.4%	587 件	51.4%	1,065 件	65.9%
合 計	1,801 件	—	1,143 件	—	1,616 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。