

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

＜2021 年度第 1 四半期(2021 年 4 月～6 月)＞

2021 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、2020 年度第 1 四半期に比べて 10 件増加し、1,310 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 613 件となり、全体件数の約 46.8%となります。

内 容	2021 年度 ＜第 1 四半期＞		【ご参考】			
			2020 年度 ＜第 1 四半期＞		2020 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	87 件	6.6%	32 件	2.5%	93 件	5.2%
保険料お払い込みに関するもの	100 件	7.6%	84 件	6.5%	107 件	5.9%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	184 件	14.0%	178 件	13.7%	231 件	12.8%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	201 件	15.3%	210 件	16.2%	319 件	17.7%
その他(アフターサービス関係など)	738 件	56.3%	796 件	61.2%	1,051 件	58.4%
合 計	1,310 件	—	1,300 件	—	1,801 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。