

## 「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

### ＜2021 年度第 2 四半期(2021 年 7 月～9 月)＞

2021 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。

2021 年度第 2 四半期にお客さまから寄せられた苦情の件数は、1,834 件でした。

ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するものが約 12.4%、その他(アフターサービス関係など)が約 62.1%となっております。

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 831 件となり、全体件数の約 45.3%となります。

2020 年度第 2 四半期の 1,779 件に対して、約 103.1%と苦情件数は増加しました。

内 容	2021 年度 ＜第 2 四半期＞		【ご参考】			
			2020 年度 ＜第 2 四半期＞		2021 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	146 件	8.0%	99 件	5.6%	87 件	6.6%
保険料お払い込みに関するもの	106 件	5.8%	91 件	5.1%	100 件	7.6%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	227 件	12.4%	223 件	12.5%	184 件	14.0%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	216 件	11.8%	251 件	14.1%	201 件	15.3%
その他(アフターサービス関係など)	1,139 件	62.1%	1,115 件	62.7%	738 件	56.3%
合 計	1,834 件	—	1,779 件	—	1,310 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。