

## 「お客さまから寄せられた苦情の状況」について <2021 年度第 3 四半期(2021 年 10 月～12 月)>

2021 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。

2021 年度第 3 四半期にお客さまから寄せられた苦情の件数は、1,625 件でした。

保険金・給付金のお支払いに関するものが約 11.8%、その他(アフターサービス関係など)が約 70.2%となっております。

特に、マイナンバー申告拒否を含むマイナンバーに関する苦情は『その他(アフターサービス関係など)』に含まれ 985 件となり、全体件数の約 60.6%となります。

2020 年度第 3 四半期の 1,616 件に対して、100.6%と苦情件数は微増しました。

内 容	2021 年度 ＜第 3 四半期＞		【ご参考】			
			2020 年度 ＜第 3 四半期＞		2021 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	73 件	4.5%	103 件	6.4%	146 件	8.0%
保険料お払い込みに関するもの	74 件	4.6%	67 件	4.1%	106 件	5.8%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	146 件	9.0%	184 件	11.4%	227 件	12.4%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	192 件	11.8%	197 件	12.2%	216 件	11.8%
その他(アフターサービス関係など)	1,140 件	70.2%	1,065 件	65.9%	1,139 件	62.1%
合 計	1,625 件	—	1,616 件	—	1,834 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。