

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

＜2022 年度第 1 四半期(2022 年 4 月～6 月)＞

2022 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。

2022 年度第 1 四半期にお客さまから寄せられた苦情の件数は、958 件でした。

保険金・給付金のお支払いに関するものが約 17.0%、その他(アフターサービス関係など)が約 50.9%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 368 件となり、全体件数の約 38.4%となります。

2021 年度第 1 四半期の 1,310 件に対して、73.1%と苦情件数は減少しました。

内 容	2022 年度 ＜第 1 四半期＞		【ご参考】			
			2021 年度 ＜第 1 四半期＞		2021 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	84 件	8.8%	87 件	6.6%	80 件	5.3%
保険料お払い込みに関するもの	87 件	9.1%	100 件	7.6%	103 件	6.8%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	136 件	14.2%	184 件	14.0%	160 件	10.6%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	163 件	17.0%	201 件	15.3%	227 件	15.0%
その他(アフターサービス関係など)	488 件	50.9%	738 件	56.3%	946 件	62.4%
合 計	958 件	—	1,310 件	—	1,516 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。