

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

＜2022 年度第 2 四半期(2022 年 7 月～9 月)＞

2022 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。

2022 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、1,428 件でした。

保険金・給付金のお支払いに関するものが約 19.5%、その他(アフターサービス関係など)が約 50.8%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 451 件となり、全体件数の約 31.6%となります。

2021 年度第 2 四半期の 1,834 件に対して、約 77.9%と苦情件数は減少しました。

内 容	2022 年度 ＜第 2 四半期＞		【ご参考】			
			2021 年度 ＜第 2 四半期＞		2022 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	141 件	9.9%	146 件	8.0%	84 件	8.8%
保険料お払い込みに関するもの	82 件	5.7%	106 件	5.8%	87 件	9.1%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	200 件	14.0%	227 件	12.4%	136 件	14.2%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	279 件	19.5%	216 件	11.8%	163 件	17.0%
その他(アフターサービス関係など)	726 件	50.8%	1,139 件	62.1%	488 件	50.9%
合 計	1,428 件	—	1,834 件	—	958 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。