

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について <2022 年度第 3 四半期(2022 年 10 月~12 月)>

2022 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。

2022 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、1,193 件でした。

保険金・給付金のお支払いに関するものが約 16.8%、その他(アフターサービス関係など)が約 54.0%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 504 件となり、全体件数の約 42.2%となります。

2021 年度第 3 四半期の 1,625 件に対して、約 73.4%と苦情件数は減少しました。

内 容	2022 年度 ＜第 3 四半期＞		【ご参考】			
			2021 年度 ＜第 3 四半期＞		2022 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	121 件	10.1%	73 件	4.5%	141 件	9.9%
保険料お払い込みに関するもの	74 件	6.2%	74 件	4.6%	82 件	5.7%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	153 件	12.8%	146 件	9.0%	200 件	14.0%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	201 件	16.8%	192 件	11.8%	279 件	19.5%
その他(アフターサービス関係など)	644 件	54.0%	1,140 件	70.2%	726 件	50.8%
合 計	1,193 件	—	1,625 件	—	1,428 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。