

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

＜2022 年度第 4 四半期(2023 年 1 月～3 月)＞

2022 年度第 4 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 4 四半期にお客さまから寄せられた苦情の件数は、1,217 件でした。

保険金・給付金のお支払いに関するものが約 16.2%、その他(アフターサービス関係など)が約 55.7%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 548 件となり、全体件数の約 45.0%となります。

2021 年度第 4 四半期の 1,516 件に対して、約 80.3%と苦情件数は減少しました。

内 容	2022 年度 ＜第 4 四半期＞		【ご参考】			
			2021 年度 ＜第 4 四半期＞		2022 年度 ＜第 3 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	139 件	11.4%	80 件	5.3%	121 件	10.1%
保険料お払い込みに関するもの	90 件	7.4%	103 件	6.8%	74 件	6.2%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	113 件	9.3%	160 件	10.6%	153 件	12.8%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	197 件	16.2%	227 件	15.0%	201 件	16.8%
その他(アフターサービス関係など)	678 件	55.7%	946 件	62.4%	644 件	54.0%
合 計	1,217 件	—	1,516 件	—	1,193 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。