

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

＜2023 年度第 3 四半期(2023 年 10 月～12 月)＞

2023 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。

2023 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、896 件でした。

その他(アフターサービス関係など)が約 50.8%、ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するものが約 19.4%となっております。

なお、マイナンバー申告拒否については、一律その他(アフターサービス関係など)の苦情に含めて報告しておりましたが、2023 年度第 3 四半期より苦情と判断しているお申し出のみを報告の対象としております。2023 年度第 3 四半期に受けたマイナンバー申告拒否のお申し出のうち、苦情と判断したものは 12 件でした。

内 容	2023 年度 ＜第 3 四半期＞		【ご参考】			
			2022 年度 ＜第 3 四半期＞		2023 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	88 件	9.8%	121 件	10.1%	92 件	6.0%
保険料お払い込みに関するもの	71 件	7.9%	74 件	6.2%	61 件	4.0%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	174 件	19.4%	153 件	12.8%	179 件	11.6%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	108 件	12.1%	201 件	16.8%	147 件	9.5%
その他(アフターサービス関係など)	455 件	50.8%	644 件 ^{*1}	54.0%	1,063 件 ^{*2}	68.9%
合 計	896 件	—	1,193 件	—	1,542 件	—

＜ご参考＞

マイナンバー申告拒否のうち苦情以外のもの	785 件	—	— ^{*1}	—	— ^{*2}	—
----------------------	-------	---	-----------------	---	-----------------	---

ただし、*1、*2 については、上記表中「その他(アフターサービス関係など)」に含まれます。

※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。