

2021年度「お客様の声（苦情）」受付状況

当社では、お客様から寄せられた「問い合わせ・相談・要望・苦情・紛争」を「お客様の声」として収集しております。

そのうち、お客様からの「不満足の説明」を「苦情」として、業務改善に活かす取り組みを行っております。

今般、2021年度第4四半期に受け付けました「お客様の声（苦情）」につきまして、下記のとおり取りまとめましたので、ご報告いたします。

今後もお客様の声を貴重なご意見として活かし、お客様視点に立った質の良い商品・サービスの提供を目指してまいります。

◇2021年度第4四半期 内容別受付状況

2022年1月～2022年3月の内容別受付状況は下表のとおりです。

(単位：件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
1.契約・募集行為	1	0	0	0	1
2.契約の管理・保全・集金	0	0	0	0	0
3.保険金	8	4	3	3	18
4.その他	0	0	0	0	0
合 計	9	4	3	3	19

◇2020年度 内容別受付状況

2020年度の内容別受付状況は下表のとおりです。

(単位：件)

	2020年度
1.契約・募集行為	0
2.契約の管理・保全・集金	3
3.保険金	7
4.その他	0
合 計	10

1.契約募集行為

保険募集時の商品説明や契約手続きにおける説明不足・誤り、重要事項等説明書やパンフレットの説明・手交、その他接客態度に起因した苦情です。

2.契約の管理・保全・集金

保険加入後の証券の未着や記載誤り、異動・解約手続き、その他接客態度に起因した苦情です。

3.保険金

保険金請求時の保険金額の認定や有無責、処理の遅延や処理方法、その際の接客態度に起因した苦情です。

4.その他

上記1.～3.のいずれにも該当しない苦情です。