

2024年度 苦情受付件数の内訳

項目	概要	第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期		当年度累計	
		受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)
1. 契約・募集行為	(1)商品内容(補償内容、契約規定等)	8	2.3%	7	1.7%	10	2.3%	8	2.4%	33	2.2%
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	5	1.4%	2	0.5%	4	0.9%	11	3.3%	22	1.4%
	(3)募集行為	17	4.8%	9	2.2%	10	2.1%	10	3.0%	46	3.0%
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	14	4.0%	25	6.2%	22	5.1%	19	5.7%	80	5.3%
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	2	0.6%	9	2.2%	4	0.9%	5	1.5%	20	1.3%
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	3	0.9%	2	0.5%	4	0.9%	3	0.9%	12	0.8%
	(7)接客態度	7	2.0%	7	1.7%	9	2.1%	4	1.2%	27	1.8%
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	2	0.6%	8	2.0%	5	1.2%	8	2.4%	23	1.5%
	(9)その他	4	1.1%	11	2.7%	13	3.3%	15	4.5%	43	2.8%
	小計		62	17.6%	80	19.8%	81	18.9%	83	24.9%	306
2. 契約の管理・保 全・集金	(1)証券未着・誤り	0	0.0%	4	1.0%	1	0.2%	1	0.3%	6	0.4%
	(2)分割払い・口座引落とし	3	0.9%	6	1.5%	6	1.4%	7	2.1%	22	1.4%
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	23	6.5%	20	5.0%	22	5.1%	29	8.7%	94	6.2%
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返れい保険料等)	8	2.3%	7	1.7%	14	3.3%	7	2.1%	36	2.4%
	(5)満期返れい(手続き誤り・満返金額等)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	(6)接客態度	7	2.0%	14	3.5%	17	4.0%	5	1.5%	43	2.8%
	(7)その他	22	6.3%	14	3.5%	15	3.5%	15	4.5%	66	4.3%
	小計		63	17.9%	65	16.1%	75	17.5%	64	19.2%	267
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	27	7.7%	37	9.2%	32	7.5%	32	9.6%	128	8.4%
	(2)処理遅延・処理方法	149	42.3%	174	43.1%	185	43.2%	128	38.3%	636	41.9%
	(3)有無責	9	2.6%	9	2.2%	18	4.2%	6	1.8%	42	2.8%
	(4)接客態度	27	7.7%	26	6.4%	26	6.1%	16	4.8%	95	6.3%
	(5)その他	9	2.6%	4	1.0%	6	1.4%	2	0.6%	21	1.4%
	小計		221	62.8%	250	61.9%	267	62.4%	184	55.1%	922
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	6	1.7%	9	2.2%	5	1.2%	3	0.9%	23	1.5%
合計		352	100.0%	404	100.0%	428	100.0%	334	100.0%	1,518	100.0%

※WEB表示やWEB手続きに関する不満は、1.契約・募集行為(9)その他として集計