

2020年度「お客さまの声（苦情）」受付状況

当社では、お客さまから寄せられた「問い合わせ・相談・要望・苦情・紛争」を「お客さまの声」として収集しております。そのうち、お客さまからの「不満足の原因」を「苦情」として、業務改善に活かす取組みを行っております。

今般、2020年度第3四半期に受け付けました「お客さまの声（苦情）」につきまして、下記のとおり取り纏めましたので、ご報告いたします。

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

2020年度第3四半期 内容別受付状況

2020年10月～2020年12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	0	1	3		4
2. 契約の管理・保全・集金	0	0	3		3
3. 保険金	0	2	4		6
4. その他	0	1	0		1
合 計	0	4	10	0	14

2016～2019年度 内容別受付状況

2016年～2019年の内容別受付状況は下表のとおりです。

(単位: 件)

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
1. 契約・募集行為	4	4	9	8
2. 契約の管理・保全・集金	4	3	11	9
3. 保険金	0	0	5	1
4. その他	0	3	3	1
合 計	8	10	28	19

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. 個人情報
個人情報の取扱いに起因した苦情です。
5. その他
上記1.～4.のいずれにも該当しない苦情です。