

## 2023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、2023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。

### 2023年度第3四半期 内容別受付状況

2023年10月～2023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	2	0	—	2
2. 契約の管理・保全・集金	0	2	1	—	3
3. 保険金	0	2	0	—	2
4. その他	1	2	1	—	4
合 計	1	8	2	0	11

### 2019～2022年度 内容別受付状況

2019～2022年度の内容別受付状況は下表のとおりです。

(単位: 件)

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
1. 契約・募集行為	8	4	9	5
2. 契約の管理・保全・集金	9	3	7	6
3. 保険金	1	6	4	3
4. その他	1	2	1	1
合 計	19	15	21	15

- 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。
- 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。
- 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。
- その他  
上記1.～3.のいずれにも該当しない苦情です。