

## お客さまからお申し出のあった苦情等受付状況について（2015年度第2・四半期）

2015年度第2・四半期（2015年7月～2015年9月）の状況は、以下のとおりです。

### 1. お客さまお申し出件数について

2015年度第2・四半期（2015年7月～2015年9月）に、当社がお受けしたご相談、お問い合わせ等の総数は、549件となっております。

#### <お申し出内容別の件数>

（単位：件）

お申し出内容	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	2015年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	99	132			231
契約の管理・保全に関するもの	82	60			142
保険金のお支払い全般に関するもの	201	227			428
その他	106	130			236
合 計	488	549			1,037

※上記お申し出総数には、苦情件数を含んでおります

### 2. 苦情件数について

2015年度第2・四半期（2015年7月～2015年9月）に当社がお受けした苦情件数は、48件となっております。

#### <苦情内容別の件数>

（単位：件）

お申し出内容	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	2015年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	7	7			14
(1) 商品内容（補償内容等）	0	0			0
(2) 契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	2	4			6
(3) 募集行為	2	2			4
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	0			1
(5) 契約の引受（制限・拒否等）	0	0			0
(6) 保険料誤り・料率適用誤り	0	0			0
(7) 接客態度	0	0			0
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	2	1			3
(9) その他	0	0			0
契約の管理・保全に関するもの	2	2			4
(1) 証券未着・誤り	0	0			0
(2) 分割払い・口座引落とし	0	0			0
(3) 異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	0	1			1
(4) 解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	2	0			2
(5) 満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	0	0			0
(6) 接客態度	0	0			0
(7) その他	0	1			1
保険金のお支払い全般に関するもの	26	39			65
(1) 示談（認定）金額	3	11			14
(2) 処理遅延・処理方法	6	14			20
(3) 有無責	16	13			29
(4) 接客態度	1	1			2
(5) その他	0	0			0
その他	0	0			0
合 計	35	48			83