

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（2016年度第2・四半期）

2016年度第2・四半期（2016年7月～2016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

2016年度第2・四半期（2016年7月～2016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、564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)	2016年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	131	126			257
契約の管理・保全に関するもの	89	50			139
保険金のお支払い全般に関するもの	220	223			443
その他	154	165			319
合 計	594	564			1,158

※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

2016年度第2・四半期（2016年7月～2016年9月）に当社がお受けした苦情件数は、36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)	2016年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	6	5			11
(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）	3	4			7
(3)募集行為	0	0			0
(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）	1	1			2
(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）	1	0			1
(9)その他	0	0			0
契約の管理・保全に関するもの	5	4			9
(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）	2	1			3
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	2	2			4
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	1	0			1
(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	28	26			54
(1)示談（認定）金額	5	6			11
(2)処理遅延・処理方法	9	10			19
(3)有無責	14	9			23
(4)接客態度	0	1			1
(5)その他	0	0			0
その他	0	1			1
合 計	39	36			75