

## 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3・四半期）

2016年度第3・四半期（2016年10月～2016年12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3・四半期（2016年10月～2016年12月）に、当社がお受けしたご相談、お問い合わせ等の総数は、702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	129		386
契約の管理・保全に関するもの	89	50	222		361
保険金のお支払い全般に関するもの	220	223	231		674
その他	154	165	120		439
合 計	594	564	702		1,860

※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3・四半期（2016年10月～2016年12月）に当社がお受けした苦情件数は、32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	6		17
(1) 商品内容（補償内容等）	0	0	0		0
(2) 契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	3	4	4		11
(3) 募集行為	0	0	1		1
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	0	0		1
(5) 契約の引受（制限・拒否等）	1	1	0		2
(6) 保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0		0
(7) 接客態度	0	0	0		0
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	1	0	1		2
(9) その他	0	0	0		0
契約の管理・保全に関するもの	5	4	1		10
(1) 証券未着・誤り	0	0	0		0
(2) 分割払い・口座引落とし	0	0	0		0
(3) 異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	2	1	0		3
(4) 解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	2	2	0		4
(5) 満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	1	0	0		1
(6) 接客態度	0	0	0		0
(7) その他	0	1	1		2
保険金のお支払い全般に関するもの	28	26	25		79
(1) 示談（認定）金額	5	6	3		14
(2) 処理遅延・処理方法	9	10	10		29
(3) 有無責	14	9	11		34
(4) 接客態度	0	1	1		2
(5) その他	0	0	0		0
その他	0	1	0		1
合 計	39	36	32		107