

## 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4・四半期）

2016年度第4・四半期（2017年1月～2017年3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4・四半期（2017年1月～2017年3月）に、当社がお受けしたご相談、お問い合わせ等の総数は、591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	117	503
契約の管理・保全に関するもの	89	50	222	71	432
保険金のお支払い全般に関するもの	220	223	231	229	903
その他	154	165	120	174	613
合 計	594	564	702	591	2,451

※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4・四半期（2017年1月～2017年3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	6	4	21
(1)商品内容（補償内容等）	0	0	0	0	0
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	3	4	4	2	13
(3)募集行為	0	0	1	0	1
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	0	0	1	2
(5)契約の引受（制限・拒否等）	1	1	0	0	2
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0	0	0
(7)接客態度	0	0	0	0	0
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	1	0	1	1	3
(9)その他	0	0	0	0	0
契約の管理・保全に関するもの	5	4	1	0	10
(1)証券未着・誤り	0	0	0	0	0
(2)分割払い・口座引落とし	0	0	0	0	0
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	2	1	0	0	3
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	2	2	0	0	4
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	1	0	0	0	1
(6)接客態度	0	0	0	0	0
(7)その他	0	1	1	0	2
保険金のお支払い全般に関するもの	28	26	25	32	111
(1)示談（認定）金額	5	6	3	8	22
(2)処理遅延・処理方法	9	10	10	15	44
(3)有無責	14	9	11	8	42
(4)接客態度	0	1	1	1	3
(5)その他	0	0	0	0	0
その他	0	1	0	0	1
合 計	39	36	32	36	143