

## 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（2017年度第3・四半期）

2017年度第3・四半期（2017年10月～2017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

2017年度第3・四半期（2017年10月～2017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、676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<br>(4～6月) | 第2四半期<br>(7～9月) | 第3四半期<br>(10～12月) | 第4四半期<br>(1～3月) | 2017年度<br>累計 |
|------------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|
| 契約の内容・お手続きに関するもの | 108             | 147             | 96                |                 | 351          |
| 契約の管理・保全に関するもの   | 88              | 51              | 233               |                 | 372          |
| 保険金のお支払い全般に関するもの | 269             | 251             | 220               |                 | 740          |
| その他              | 136             | 122             | 127               |                 | 385          |
| 合 計              | 601             | 571             | 676               |                 | 1,848        |

※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

2017年度第3・四半期（2017年10月～2017年12月）に当社がお受けした苦情件数は、19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<br>(4～6月) | 第2四半期<br>(7～9月) | 第3四半期<br>(10～12月) | 第4四半期<br>(1～3月) | 2017年度<br>累計 |
|--------------------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|
| 契約の内容・お手続きに関するもの         | 6               | 5               | 3                 |                 | 14           |
| (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）    | 5               | 3               | 2                 |                 | 10           |
| (3) 募集行為                 | 0               | 1               | 1                 |                 | 2            |
| (4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り    | 0               | 1               | 0                 |                 | 1            |
| (5) 契約の引受（制限・拒否等）        | 0               | 0               | 0                 |                 | 0            |
| (6) 保険料誤り・料率適用誤り         | 0               | 0               | 0                 |                 | 0            |
| (7) 接客態度                 | 1               | 0               | 0                 |                 | 1            |
| (8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等） | 0               | 0               | 0                 |                 | 0            |
| (9) その他                  | 0               | 0               | 0                 |                 | 0            |
| 契約の管理・保全に関するもの           | 2               | 1               | 0                 |                 | 3            |
| (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）   | 1               | 0               | 0                 |                 | 1            |
| (4) 解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）  | 1               | 1               | 0                 |                 | 2            |
| (5) 満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）    | 0               | 0               | 0                 |                 | 0            |
| (6) 接客態度                 | 0               | 0               | 0                 |                 | 0            |
| (7) その他                  | 0               | 0               | 0                 |                 | 0            |
| 保険金のお支払い全般に関するもの         | 35              | 26              | 16                |                 | 77           |
| (1) 示談（認定）金額             | 5               | 4               | 3                 |                 | 12           |
| (2) 処理遅延・処理方法            | 13              | 16              | 9                 |                 | 38           |
| (3) 有無責                  | 15              | 6               | 2                 |                 | 23           |
| (4) 接客態度                 | 2               | 0               | 2                 |                 | 4            |
| (5) その他                  | 0               | 0               | 0                 |                 | 0            |
| その他                      | 0               | 0               | 0                 |                 | 0            |
| 合 計                      | 43              | 32              | 19                |                 | 94           |