

## 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（2018年度第4・四半期）

2018年度第4・四半期（2019年1月～2019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

2018年度第4・四半期（2019年1月～2019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、541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)	2018年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	97	138	97	118	450
契約の管理・保全に関するもの	92	64	203	65	424
保険金のお支払い全般に関するもの	191	259	277	233	960
その他	109	154	140	125	528
合 計	489	615	717	541	2,362

※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

2018年度第4・四半期（2019年1月～2019年3月）に当社がお受けした苦情件数は、23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)	2018年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	5	3	1	1	10
(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）	2	1	0	1	4
(3)募集行為	2	0	0	0	2
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	0	1	1	0	2
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	0	0	0	0
(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	1	0	0	2
(9)その他	0	0	0	0	0
契約の管理・保全に関するもの	1	0	5	0	6
(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）	1	0	1	0	2
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	0	0	0	0	0
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	0	0	0	0	0
(6)接客態度	0	0	0	0	0
(7)その他	0	0	4	0	4
保険金のお支払い全般に関するもの	21	12	26	22	81
(1)示談（認定）金額	7	0	4	4	15
(2)処理遅延・処理方法	8	6	17	7	38
(3)有無責	4	3	5	11	23
(4)接客態度	1	2	0	0	3
(5)その他	1	1	0	0	2
その他	0	0	0	0	0
合 計	27	15	32	23	97