

## 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（2019年度第4・四半期）

2019年度第4・四半期（2020年1月～2020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

2019年度第4・四半期（2020年1月～2020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、540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)	2019年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	100	74	75	106	355
契約の管理・保全に関するもの	87	68	207	84	446
保険金のお支払い全般に関するもの	190	212	221	230	853
その他	109	141	117	120	487
合 計	486	495	620	540	2,141

※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

2019年度第4・四半期（2020年1月～2020年3月）に当社がお受けした苦情件数は、12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)	2019年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	4	1	1	4	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）	1	0	0	1	2
(3) 募集行為	1	0	0	0	1
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	0	1	1	2	4
(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）	2	0	0	1	3
(9) その他	0	0	0	0	0
契約の管理・保全に関するもの	6	3	3	1	13
(1) 証券未着・誤り	1	0	0	0	1
(2) 分割払い・口座引落とし	0	1	0	0	1
(3) 異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	0	0	1	0	1
(4) 解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	2	0	1	1	4
(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	3	2	1	0	6
保険金のお支払い全般に関するもの	18	22	13	7	60
(1) 示談（認定）金額	1	5	2	0	8
(2) 処理遅延・処理方法	9	7	6	2	24
(3) 有無責	8	10	4	4	26
(4) 接客態度	0	0	1	1	2
(5) その他	0	0	0	0	0
その他	0	1	0	0	1
合 計	28	27	17	12	84