

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（2021年度第4・四半期）

2021年度第4・四半期（2022年1月～2022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

2021年度第4・四半期（2022年1月～2022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、491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)	2021年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	69	55	59	76	259
契約の管理・保全に関するもの	92	52	144	75	363
保険金のお支払い全般に関するもの	180	159	166	198	703
その他	145	139	141	142	567
合 計	486	405	510	491	1,892

※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

2021年度第4・四半期（2022年1月～2022年3月）に当社がお受けした苦情件数は、20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)	2021年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	3	1	1	4	9
(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	0	0	2	4
(3) 募集行為	0	0	0	0	0
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	0	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）	0	1	0	2	3
(9) その他	0	0	0	0	0
契約の管理・保全に関するもの	3	2	1	1	7
(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（手続誤り・遅延、車両入替等）	2	0	0	0	2
(4) 解約（手続誤り・遅延、返戻保険料等）	1	1	0	0	2
(5) 満期返戻（手続遅延、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	1	1	1	3
保険金のお支払い全般に関するもの	23	13	13	15	64
(1) 示談（認定）金額	7	1	3	2	13
(2) 処理遅延・処理方法	9	9	4	8	30
(3) 有無責	7	3	6	2	18
(4) 接客態度	0	0	0	3	3
(5) その他	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0
合 計	29	16	15	20	80