

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（2022年度第2・四半期）

2022年度第2・四半期（2022年7月～2022年9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

2022年度第2・四半期（2022年7月～2022年9月）に、当社に寄せられたご相談、お問い合わせ等の総数は、539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) | 2022年度 累計 |
|------------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|
| 契約の内容・お手続きに関するもの | 92 | 58 | | | 150 |
| 契約の管理・保全に関するもの | 86 | 55 | | | 141 |
| 保険金のお支払い全般に関するもの | 191 | 245 | | | 436 |
| その他 | 138 | 181 | | | 319 |
| 合 計 | 507 | 539 | | | 1,046 |

※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

2022年度第2・四半期（2022年7月～2022年9月）に、当社に寄せられた苦情件数は、7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) | 2022年度 累計 |
|-------------------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|
| 契約の内容・お手続きに関するもの | 4 | 0 | | | 4 |
| (1)商品内容（補償内容等） | 0 | 0 | | | 0 |
| (2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等） | 3 | 0 | | | 3 |
| (3)募集行為 | 0 | 0 | | | 0 |
| (4)契約内容・条件などの説明不足・誤り | 0 | 0 | | | 0 |
| (5)契約の引受（制限・拒否等） | 0 | 0 | | | 0 |
| (6)保険料誤り・料率適用誤り | 0 | 0 | | | 0 |
| (7)接客態度 | 0 | 0 | | | 0 |
| (8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等） | 1 | 0 | | | 1 |
| (9)その他 | 0 | 0 | | | 0 |
| 契約の管理・保全に関するもの | 2 | 1 | | | 3 |
| (1)証券未着・誤り | 0 | 0 | | | 0 |
| (2)分割払い・口座引落とし | 0 | 0 | | | 0 |
| (3)異動（手続誤り・遅延、車両入替等） | 2 | 0 | | | 2 |
| (4)解約（手続誤り・遅延、返戻保険料等） | 0 | 1 | | | 1 |
| (5)満期返戻（手続遅延、返戻金額等） | 0 | 0 | | | 0 |
| (6)接客態度 | 0 | 0 | | | 0 |
| (7)その他 | 0 | 0 | | | 0 |
| 保険金のお支払い全般に関するもの | 8 | 6 | | | 14 |
| (1)示談（認定）金額 | 2 | 4 | | | 6 |
| (2)処理遅延・処理方法 | 3 | 1 | | | 4 |
| (3)有無責 | 3 | 1 | | | 4 |
| (4)接客態度 | 0 | 0 | | | 0 |
| (5)その他 | 0 | 0 | | | 0 |
| その他 | 1 | 0 | | | 1 |
| 合 計 | 15 | 7 | | | 22 |