

## 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4・四半期）

2022年度第4・四半期（2023年1月～2023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

2022年度第4・四半期（2023年1月～2023年3月）に、当社に寄せられたご相談、お問い合わせ等の総数は、455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	63	81	294
契約の管理・保全に関するもの	86	55	135	71	347
保険金のお支払い全般に関するもの	191	245	202	177	815
その他	138	181	152	126	597
合 計	507	539	552	455	2,053

※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4・四半期（2023年1月～2023年3月）に、当社に寄せられた苦情件数は、18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	5	2	11
(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）	3	0	2	2	7
(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	0	0	1	0	1
(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	0	0	0	1
(9)その他	0	0	2	0	2
契約の管理・保全に関するもの	2	1	1	7	11
(1)証券未着・誤り	0	0	0	0	0
(2)分割払い・口座引落し	0	0	0	0	0
(3)異動（手続誤り・遅延、車両入替等）	2	0	1	6	9
(4)解約（手続誤り・遅延、返戻保険料等）	0	1	0	1	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	0	0	0	0
保険金のお支払い全般に関するもの	8	6	10	9	33
(1)示談（認定）金額	2	4	0	0	6
(2)処理遅延・処理方法	3	1	7	4	15
(3)有無責	3	1	3	5	12
(4)接客態度	0	0	0	0	0
(5)その他	0	0	0	0	0
その他	1	0	0	0	1
合 計	15	7	16	18	56