

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（2023年度第2・四半期）

2023年度第2・四半期（2023年7月～2023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

2023年度第2・四半期（2023年7月～2023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、380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)	2023年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	75	58			133
契約の管理・保全に関するもの	92	70			162
保険金のお支払い全般に関するもの	171	164			335
その他	93	88			181
合 計	431	380			811

※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

2023年度第2・四半期（2023年7月～2023年9月）に、当社に寄せられた苦情件数は、14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)	2023年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	1	6			7
(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）	0	2			2
(3)募集行為	0	0			0
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	2			3
(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）	0	1			1
(9)その他	0	1			1
契約の管理・保全に関するもの	1	4			5
(1)証券未着・誤り	0	0			0
(2)分割払い・口座引落し	0	0			0
(3)異動（手続誤り・遅延、車両入替等）	0	1			1
(4)解約（手続誤り・遅延、返戻保険料等）	1	3			4
(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	4	4			8
(1)示談（認定）金額	0	2			2
(2)処理遅延・処理方法	2	2			4
(3)有無責	0	0			0
(4)接客態度	1	0			1
(5)その他	1	0			1
その他	0	0			0
合 計	6	14			20

以 上