

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3四半期）

2023年度第3四半期（2023年10月～2023年12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3四半期（2023年10月～2023年12月）に、当社に寄せられたご相談、お問い合わせ等の総数は、463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	46		179
契約の管理・保全に関するもの	92	70	153		315
保険金のお支払い全般に関するもの	171	164	148		483
その他	93	88	116		297
合 計	431	380	463		1,274

※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3四半期（2023年10月～2023年12月）に、当社に寄せられた苦情件数は、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)	2023年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	1	6	1		8
(1)商品内容（補償内容等）	0	0	0		0
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	0	2	1		3
(3)募集行為	0	0	0		0
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	2	0		3
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	0	0		0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0		0
(7)接客態度	0	0	0		0
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	0	1	0		1
(9)その他	0	1	0		1
契約の管理・保全に関するもの	1	4	4		9
(1)証券未着・誤り	0	0	0		0
(2)分割払い・口座引落し	0	0	0		0
(3)異動（手続誤り・遅延、車両入替等）	0	1	2		3
(4)解約（手続誤り・遅延、返戻保険料等）	1	3	2		6
(5)満期返戻（手続遅延、返戻金額等）	0	0	0		0
(6)接客態度	0	0	0		0
(7)その他	0	0	0		0
保険金のお支払い全般に関するもの	4	4	7		15
(1)示談（認定）金額	0	2	0		2
(2)処理遅延・処理方法	2	2	2		6
(3)有無責	0	0	5		5
(4)接客態度	1	0	0		1
(5)その他	1	0	0		1
その他	0	0	0		0
合 計	6	14	12		32

以 上