

## 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4四半期）

2023年度第4四半期（2024年1月～2024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

2023年度第4四半期（2024年1月～2024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、441件となっております。

#### ＜お申し出内容別の件数＞

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)	(単位：件) 2023年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	75	58	46	98	277
契約の管理・保全に関するもの	92	70	153	74	389
保険金のお支払い全般に関するもの	171	164	148	159	642
その他	93	88	116	110	407
合 計	431	380	463	441	1,715

※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4四半期（2024年1月～2024年3月）に、当社に寄せられた苦情件数は、16件となっております。

#### ＜苦情内容別の件数＞

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)	(単位：件) 2023年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	1	6	1	6	14
(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）	0	2	1	2	5
(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	2	0	0	3
(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	1	0	2	3
契約の管理・保全に関するもの	1	4	4	2	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）	0	1	2	0	3
(4)解約（手続誤り・遅延、返戻保険料等）	1	3	2	2	8
(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	4	4	7	8	23
(1)示談（認定）金額	0	2	0	2	4
(2)処理遅延・処理方法	2	2	2	3	9
(3)有無責	0	0	5	3	8
(4)接客態度	1	0	0	0	1
(5)その他	1	0	0	0	1
その他	0	0	0	0	0
合 計	6	14	12	16	48

以 上