

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（２０２４年度第２四半期）

２０２４年度第２四半期（２０２４年７月～２０２４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

２０２４年度第２四半期（２０２４年７月～２０２４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、３８２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)	２０２４年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	61	35			96
契約の管理・保全に関するもの	134	70			204
保険金のお支払い全般に関するもの	207	198			405
その他	86	79			165
合 計	488	382			870

※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

２０２４年度第２四半期（２０２４年７月～２０２４年９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)	２０２４年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	0	4			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）	0	1			1
(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	1			1
(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	2			2
(9) その他	0	0			0
契約の管理・保全に関するもの	2	4			6
(1) 証券未着・誤り	0	1			1
(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）	1	3			4
(4) 解約（手続誤り・遅延、返戻保険料等）	0	0			0
(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	1	0			1
保険金のお支払い全般に関するもの	5	10			15
(1) 示談（認定）金額	1	2			3
(2) 処理遅延・処理方法	3	5			8
(3) 有無責	1	3			4
(4) 接客態度	0	0			0
(5) その他	0	0			0
その他	0	0			0
合 計	7	18			25

以 上