

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3四半期）

2024年度第3四半期（2024年10月～2024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

2024年度第3四半期（2024年10月～2024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、444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	76		172
契約の管理・保全に関するもの	134	70	114		318
保険金のお支払い全般に関するもの	207	198	165		570
その他	86	79	89		254
合 計	488	382	444		1,314

※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3四半期（2024年10月～2024年12月）に、当社に寄せられた苦情件数は、21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	10		14
（1）商品内容（補償内容等）	0	0	2		2
（2）契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	0	1	1		2
（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	0	1	0		1
（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	2	4		6
（9）その他	0	0	3		3
契約の管理・保全に関するもの	2	4	3		9
（1）証券未着・誤り	0	1	0		1
（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）	1	3	0		4
（4）解約（手続誤り・遅延、返戻保険料等）	0	0	3		3
（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	1	0	0		1
保険金のお支払い全般に関するもの	5	10	7		22
（1）示談（認定）金額	1	2	3		6
（2）処理遅延・処理方法	3	5	4		12
（3）有無責	1	3	0		4
（4）接客態度	0	0	0		0
（5）その他	0	0	0		0
その他	0	0	1		1
合 計	7	18	21		46