

## 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（2015年度第4・四半期）

2015年度第4・四半期（2016年1月～2016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

2015年度第4・四半期（2016年1月～2016年3月）に、当社がお受けしたご相談、お問い合わせ等の総数は、557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)	2015年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	99	132	114	112	457
契約の管理・保全に関するもの	82	60	308	59	509
保険金のお支払い全般に関するもの	201	227	216	240	884
その他	106	130	135	146	517
合 計	488	549	773	557	2,367

※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

2015年度第4・四半期（2016年1月～2016年3月）に当社がお受けした苦情件数は、39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)	2015年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	7	7	5	9	28
(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）	2	4	1	6	13
(3)募集行為	2	2	1	1	6
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	0	0	1	2
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	0	2	0	2
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0	1	1
(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）	2	1	1	0	4
(9)その他	0	0	0	0	0
契約の管理・保全に関するもの	2	2	5	2	11
(1)証券未着・誤り	0	0	0	1	1
(2)分割払い・口座引落とし	0	0	1	0	1
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	0	1	0	0	1
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	2	0	1	0	3
(5)満期返戻（手続き遅延、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	1	3	1	5
保険金のお支払い全般に関するもの	26	39	27	27	119
(1)示談（認定）金額	3	11	5	4	23
(2)処理遅延・処理方法	6	14	11	12	43
(3)有無責	16	13	10	10	49
(4)接客態度	1	1	1	1	4
(5)その他	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	1	1
合 計	35	48	37	39	159