

## 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（2016年度）

2016年度（2016年4月～2017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

2016年度（2016年4月～2017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、2,451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           | 2016年4月～2017年3月 |        |
|------------------|-----------------|--------|
|                  | 件数              | 占率     |
| 契約の内容・お手続きに関するもの | 503件            | 20.5%  |
| 契約の管理・保全に関するもの   | 432件            | 17.6%  |
| 保険金のお支払い全般に関するもの | 903件            | 36.9%  |
| その他              | 613件            | 25.0%  |
| 合計               | 2,451件          | 100.0% |

※上記、お申し出総数（2,451件）には、苦情件数（143件）を含んでおります

### 2. 苦情件数について

2016年度（2016年4月～2017年3月）に当社がお受けした苦情件数は、143件となっております。

苦情内容としては、「保険金のお支払い全般に関するもの」が全体の77.6%と最も多くなっております。

#### <苦情内容別の件数>

| 区分               | 2016年4月～2017年3月 |        |
|------------------|-----------------|--------|
|                  | 件数              | 占率     |
| 契約の内容・お手続きに関するもの | 21件             | 14.7%  |
| 契約の管理・保全に関するもの   | 10件             | 7.0%   |
| 保険金のお支払い全般に関するもの | 111件            | 77.6%  |
| その他              | 1件              | 0.7%   |
| 合計               | 143件            | 100.0% |

※苦情の集計につきましては、お客さまからのご要請を受けた事務処理等のなかで、背景にお客さまのご不満があったと推測される事案も苦情件数に加えて集計いたしております。

\*火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検に関するお申し出苦情の詳細につきましては、「火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検結果等について」においてお知らせしております。

（リンク先：<http://www.meijiyasuda-sonpo.co.jp/sonpo/action/restore/investigation/>）

以上