

## 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（2017年度第2・四半期）

2017年度第2・四半期（2017年7月～2017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

2017年度第2・四半期（2017年7月～2017年9月）に、当社がお受けしたご相談、お問い合わせ等の総数は、571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)	2017年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	108	147			255
契約の管理・保全に関するもの	88	51			139
保険金のお支払い全般に関するもの	269	251			520
その他	136	122			258
合 計	601	571			1,172

※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

2017年度第2・四半期（2017年7月～2017年9月）に当社がお受けした苦情件数は、32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)	2017年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	6	5			11
(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）	5	3			8
(3) 募集行為	0	1			1
(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	1	0			1
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	0	0			0
(9) その他	0	0			0
契約の管理・保全に関するもの	2	1			3
(1) 証券未着・誤り	0	0			0
(2) 分割払い・口座引落とし	0	0			0
(3) 異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	1	0			1
(4) 解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	1	1			2
(5) 満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	0	0			0
(6) 接客態度	0	0			0
(7) その他	0	0			0
保険金のお支払い全般に関するもの	35	26			61
(1) 示談（認定）金額	5	4			9
(2) 処理遅延・処理方法	13	16			29
(3) 有無責	15	6			21
(4) 接客態度	2	0			2
(5) その他	0	0			0
その他	0	0			0
合 計	43	32			75